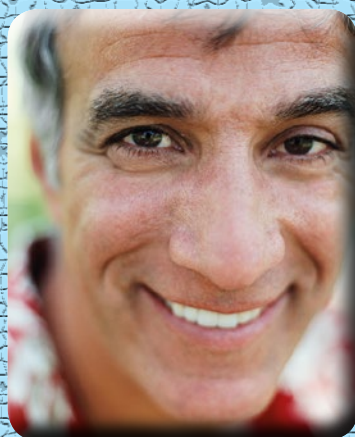


# PROFESNÍ PORADENSTVÍ PRO DLOUHODOBĚ NEZAMĚŠTNANÉ

Praktické metody, techniky a postupy



Ing. Vladimír Plesník, MBA  
Mgr. Petra Šobáňová, Ph.D.

# **PROFESNÍ PORADENSTVÍ PRO DLOUHODOBĚ NEZAMĚŠTNANÉ**

## **Praktické metody, techniky a postupy**

Vytvořila a vydala



Chářovská 54  
794 01 Krnov

tel.: 554 618 000  
reintegra@reintegra.cz  
www.reintegra.cz

Jazykové korektury: Dagmar Mertová

**ISBN 978-80-905810-1-2**



## OBSAH

Slovo úvodem .....	3
Tři fáze profesního poradenství .....	4

### I. fáze profesního poradenství

#### Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

1. Poradenský rozhovor na počátku profesního poradenství .....	6
2. Dotazník spokojenosti v různých životních oblastech .....	13
3. Koláž .....	18
4. Osobní SWOT analýza .....	22
5. Moje vlastnosti .....	26
6. Moje aktivity, můj den .....	30
7. Životní pole .....	34
8. Profesní diagnostika .....	37
9. Orientační test profesního zaměření .....	41
10. Dotazník kariérových kotev .....	50
11. Test profesních zájmů BIT II .....	54
12. Cattelův osobnostní dotazník .....	55
13. Ravenovy progresivní matice .....	59
14. Test kognitivního odhadu .....	60
15. Test pozornosti D2 .....	61

### II. fáze profesního poradenství

#### Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

1. Seznámení se s profesí prostřednictvím exkurze přímo u zaměstnavatele .....	64
2. Seznámení se s profesí prostřednictvím videoukázek .....	66
3. Virtuální firma .....	68
4. Co bych dělal, kdybych byl...? .....	70

### III. fáze profesního poradenství

#### Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

1. Hraní rolí .....	74
2. Modelový přijímající pohovor s reálným zaměstnavatelem .....	76
3. Správné rozhodnutí .....	78
4. Jak nejlépe zvládnout otázky u výběrového řízení .....	81
5. Plán cesty .....	85
6. Raketa – energie pro můj cíl .....	89
7. Jak využít inzerát při hledání zaměstnání .....	92
8. Moje pole jistoty – jak úspěšně zvládnout zkušební dobu .....	95
9. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel se zdravotním postižením ....	97
10. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s dluhy, které již není schopen splácet .....	104
11. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel čelící domácímu násilí .....	108
12. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s mentálním postižením ....	114
13. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s agresivním chováním .....	119
14. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel závislý na alkoholu .....	123
15. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel trpící depresí .....	127
16. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s nízkým sebevědomím .....	132

## Slovo úvodem

Vítejte na stránkách publikace věnované profesnímu poradenství\* pro dlouhodobě nezaměstnané. Připravila ji tematická síť, což je seskupení organizací a odborníků, kteří se zabývají profesním poradenstvím již řadu let. Na jejím vzniku se podíleli odborníci a organizace z České republiky, Dánska, Norska a Španělska.

Tato publikace je určena především profesním poradcům a umožňuje jim získat nové know-how pro jejich každodenní práci. Úmyslně jsme se soustředili na metody, techniky a osvědčené postupy, které nejsou v České republice běžně používány. Chceme tak rozšířit paletu nástrojů, jež jsou profesním poradcům k dispozici. Tímto způsobem přispíváme ke zlepšení úrovně profesního poradenství zejména u skupiny dlouhodobě nezaměstnaných osob.

Máte-li tedy zájem si osvojit nové účinné nástroje profesního poradenství, pak můžete směle začít. Doporučujeme vám si nejprve přečíst část „Tři fáze profesního poradenství“. A poté se již můžete seznámit s konkrétními metodami, technikami a osvědčenými postupy určenými pro jednotlivé fáze profesního poradenství.

Přejeme vám příjemné čtení



Petra Šobáňová



Vladimír Plesník

\* V České republice se můžete setkat také s označením kariérové nebo kariérní poradenství.



## Tři fáze profesního poradenství

Proces profesního poradenství můžeme rozdělit do tří fází. V první fázi je upřen pohled především na uživatele poradenství, v našem případě na dlouhodobě nezaměstnaného člověka. V této fázi se uživatel a profesní poradce zaměřují například na dosavadní pracovní zkušenosti uživatele, na jeho schopnosti, vzdělání, zájmy i potřeby. Ve druhé fázi se pohled obrací na trh práce, na jednotlivé profese i na situaci v regionu, který je nezaměstnanému člověku dostupný. A konečně ve třetí fázi dochází ke spojení poznatků jak o nezaměstnaném, tak z oblasti trhu práce a je vytvořen a realizován konkrétní postup, jehož cílem je získání nového zaměstnání. Mělo by to být takové zaměstnání, v němž může uživatel využívat své silné stránky a dosahovat nadprůměrných pracovních výkonů.

Metody, techniky a osvědčené postupy jsou v této publikaci rozčleněny do tří oddílů právě podle fází, ve kterých se nejčastěji používají. Pro upřesnění zde uvádíme cíle těchto tří fází procesu profesního poradenství.

### I. Fáze – Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Cílem této fáze je získat objektivní pohled na aktuální situaci dlouhodobě nezaměstnaného na trhu práce. Identifikovat překážky bránící pracovnímu uplatnění. Získat objektivní poznatky o osobnostních charakteristikách významných pro rozhodování o volbě dalšího zaměstnání. Sumarizovat dovednosti, schopnosti, znalosti a silné stránky, na kterých lze postavit další profesní kariéru.

### II. Fáze – Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

Cílem této fáze je zprostředkovat dlouhodobě nezaměstnanému člověku poznatky o charakteristikách a požadavcích jednotlivých profesí, které jsou nebo mohou být pro něj vhodné a dostupné. Důležité jsou informace ohledně pracovní náplně dané profese, pracovních podmínek, požadavků profese, dostupnosti v cílovém regionu. Cílem této fáze profesního poradenství je získat objektivní pohled na prostředí trhu práce, které je nezaměstnanému člověku dostupné (např. v regionu, kde žije a má zájem pracovat).

### III. Fáze – Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Cílem této fáze je překonání překážek, které brání dlouhodobě nezaměstnanému člověku v nalezení vhodného zaměstnání. Cílem je porovnat informace z obou předchozích fází a najít pro uživatele optimální pracovní zařazení, tedy takové zaměstnání, které využívá jeho nejlepších schopností a vlastností a zároveň je v cílovém regionu dostupné. V této fázi se vytváří a realizuje konkrétní individuální plán vedoucí k nalezení a získání zaměstnání a k bezproblémové adaptaci u nového zaměstnavatele.



**I. fáze profesního poradenství**  
**Analýza aktuální situace dlouhodobě**  
**nezaměstnaného**



### 1. Poradenský rozhovor na počátku profesního poradenství

Poradenský rozhovor patří v profesním poradenství k základním a nejčastěji používaným metodám. Komunikace mezi profesním poradcem a uživatelem se odehrává jak formou slovních sdělení, tak na neverbální úrovni. Poradenský rozhovor je specifickou metodou, která zahrnuje prvky diagnostiky (sběr informací) i prvky intervence (přímé působení na uživatele). V následujícím textu se budeme věnovat poradenskému rozhovoru na počátku profesního poradenství, tedy od seznámení se s uživatelem až po dojednání cíle vzájemné spolupráce – „zakázky“.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Poradenský rozhovor je základním stavebním kamenem poradenského procesu. Bez zvládnutí této základní metody se žádný profesní poradce neobejde. Pokud profesní poradce nezvládne poradenský rozhovor, pak nedokáže poskytovat ani kvalitní profesní poradenství. Poradenský rozhovor je primární formou komunikace mezi profesním poradcem a uživatelem. Komunikace se odehrává jak verbálně, tak i neverbálně (např. gesta, mimika, oční kontakt, pohyby těla a rukou). Vedení poradenského rozhovoru usnadňuje použití komunikačních technik, jako jsou objasňování, parafrázování, zrcadlení pocitů, povzbuzování a shrnutí. Tyto komunikační techniky by měl poradce umět vhodně používat.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Získat důvěru uživatele do té míry, aby neměl obavy hovořit otevřeně a pravdivě o své situaci na pracovním trhu, o svých potřebách a přáních týkajících se pracovního uplatnění.
2. Pomoci uživateli ujasnit si jeho cíl, tedy to, co by chtěl změnit, proč to chce změnit a jaký je výsledný stav, kterého si přeje dosáhnout. Představit uživateli možnosti a služby, jež mu profesní poradce může nabídnout a které podpoří změny v životě, o něž má zájem.
3. Dojednat společný cíl spolupráce tam, kde se setkávají potřeby uživatele s možnostmi profesního poradce.

V úvodu profesního poradenství se v rámci poradenského rozhovoru odehrává několik důležitých procesů nezbytných pro další úspěšnou spolupráci mezi profesním poradcem a uživatelem. Utváří se atmosféra a vztah mezi oběma stranami. Uživatel formuluje a objasňuje své potřeby, svá přání a představy, se kterými přichází. Bývá většinou nespokojen s určitou situací, stavem věcí nebo vztahem a přeje si jejich změnu. Někdy je schopen svá přání deklarovat přímo a jasně, ale často se k tomu dopracovává teprve během poradenského rozhovoru s profesním poradcem. Poradce a uživatel hledají společně odpověď na to, co konkrétně chce uživatel změnit, proč to chce změnit a jaký je žádoucí stav. Na základě toho si uživatel



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

formuluje cíl, kterého chce dosáhnout, a to často i bez ohledu na možnosti profesního poradce či zařízení, kam na poradenství přišel. Poté profesní poradce představuje uživateli možnosti podpory, které mu v této oblasti může nabídnout. Vyjasňují se možnosti obou stran a diskutuje se a vyjednává o tom, co může pro dosažení kýžené změny udělat profesní poradce a co uživatel. Původně formulovaný cíl společně přeformulují na cíl spolupráce. Uživatel a profesní poradce se od té chvíle společně drží zformulovaného cíle, o jehož naplnění budou usilovat. Díky předchozím krokům vědí, o co konkrétně uživatel usiluje, a mají také představu o tom, jaká je role každého z nich.

### Pět fází poradenského rozhovoru

Poradenský rozhovor můžeme rozdělit na následujících pět fází:

1. Příprava
2. Zahájení a otevření rozhovoru
3. Vyjasňování a dojednávání
4. Ukončení a závěr
5. Reflexe

#### 1) Příprava

Zahrnuje vše, co se děje před samotným úvodním poradenským rozhovorem. Jedná se o přípravu vhodného prostředí, vymezení času, přípravu tištěných materiálů i duševní přípravu profesního poradce na poradenský rozhovor.

- a) Vhodným prostředím je myšleno takové prostředí, ve kterém se bude uživatel cítit pohodlně, bezpečně a nerušeně. Poradenský pracovník by tedy měl zajistit průběh rozhovoru v místnosti, kde je pořádek, teplo, dostatek světla, pohodlné židle či křesla a celkový dojem z místnosti je útulný (mohou napomoci např. květiny, obrazy na stěně, vhodně zvolené barvy stěn atd.). Poradce by neměl sedět ve zvýšené pozici (na vyšší židli) oproti uživateli. Musí být zajištěn nerušený průběh poradenského rozhovoru. Není tedy vhodné, aby do místnosti vcházeli další lidé nebo zvonil telefon. Tyto záležitosti není dobré ponechávat náhodě, ale zajistit je systémově jasnými pravidly a technickými opatřeními. Například vypnutím nebo odpojením telefonu po dobu rozhovoru nebo cedulí „NERUŠIT“, která se umístí zvenku na dveře poradenské místnosti během poradenského rozhovoru.
- b) Dalším podstatným prvkem je naplánování délky trvání úvodního poradenského rozhovoru. Poradce by měl mít jasno v tom, kolik času může uživateli věnovat. V některých organizacích je to dáno pravidly organizace, jinde je to na rozhodnutí profesního poradce. Někteří poradci zastávají názor, že je vhodné věnovat uživateli tolik času, kolik potřebuje. Jiní poradci zase dávají přednost přesně dané délce rozhovoru, např. 45 minut, s tím, že hned na počátku tuto informaci uživateli sdělí. Obě varianty mají své výhody a nevýhody. K pocitu bezpečí uživatele přispívá co nejjasnější představa o tom, co se bude během poradenského rozhovoru dít a jak dlouho může nebo bude trvat. Poradce by měl tyto informace uživateli poskytnout hned v úvodu rozhovoru a mohou o nich také diskutovat a upravovat je tak, aby vyhovovaly oběma stranám. *Např. Jsem tady proto, abych si s vámi promluvil o tom, co potřebujete a jak vám v tom můžeme pomoci. Dnes je naše první setkání, které trvá obvykle do 45 minut. Tento čas můžeme společně využít. Vyhovuje vám to, nebo byste si to přál jinak?*
- c) Příprava tištěných materiálů a podkladů pro úvodní poradenský rozhovor může zahrnovat

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

například nachystání informačních letáčků k poskytovaným službám, vizitek s kontaktními údaji profesního poradce, písemné dokumentace o uživateli (od jiných odborníků), různých dotazníků (pro získání anamnestických dat a osobních údajů), poznámkového bloku, denního tisku s aktuálními inzeráty, vytištěných informací pro uživatele, např. o poslání organizace atd.

- d) Správné naladění poradenského pracovníka a jeho duševní pohoda je důležitá pro zdárný průběh úvodního poradenského rozhovoru. Poradce by měl mít zajištěny všechny své základní fyziologické potřeby a měl by být odpočatý. Měl by se před rozhovorem naladit na osobu uživatele, přestat přemýšlet o jiných pracovních úkonech nebo jiných uživateli. Měl by být připraven věnovat svou soustředěnou pozornost uživateli, který k němu přichází.

### 2) Zahájení a otevření rozhovoru

Základním cílem této fáze rozhovoru je získat důvěru uživatele do té míry, aby neměl obavy hovořit otevřeně a pravdivě o své situaci na pracovním trhu, o svých potřebách a přáních týkajících se pracovního uplatnění. V této fázi se začíná vytvářet vztah mezi poradcem a uživatelem. Vzájemně se představují a vyměňují si prvotní informace. Poradce seznamuje uživatele s průběhem profesního poradenství, se způsobem zacházení s důvěrnými informacemi a reaguje na prvotní obavy uživatele. Uživatel si v této fázi utváří názor na to, zda je poradce důvěryhodný a zda mu bude ochoten své problémy a přání otevřeně a pravdivě sdělovat.

V úvodu setkání vychází poradce uživateli vstříc, aby jej pozdravil a představil se. Při představení si musí hlídat neverbální komunikaci, aby měl uživatel příjemný dojem z pozdravu, podání ruky a přivítání. Poradce nabídne uživateli místo k sezení a nápoje, případně další občerstvení. Teprve po usednutí uživatele si sedá profesní poradce.

*Příklad: Dobrý den, vítám Vás, paní Kučerová. Pojdte prosím dál. Jmenuji se Alena Bezděková a jsem profesní poradkyně. Posadte se prosím, mohu Vám nabídnout minerálku, kávu nebo čaj?*

Pro uvolnění atmosféry se lze zeptat uživatele, zda měl dobrou cestu, nebo promluvit krátce o obecném tématu, např. o počasí.

Již v této fázi je pro poradce přínosné pozorné vnímání a správné vyhodnocení neverbálních projevů uživatele. Z očního kontaktu uživatele lze poznat např. ochotu spolupracovat, zájem, účast, upřímnost, bojácnost, plachost, zlost, aroganci. Podle odstínu hlasu můžeme usuzovat na únavu, rezignaci, agresivitu atd. Výraz obličeje a mimika uživatele nám mohou prozradit nejistotu, uvolněnost, strach, aroganci, dobrou náladu, pesimismus. Ruce a gesta dokreslují projev uživatele. Mohou to být otevřená gesta, energická, ale mohou projevovat i uživatelovy obavy. Pozice těla nám může poukázat na uživatelovu pohodu, otevřenost, ale i odtažitost, nedůvěru, lhostejnost, netrpělivost, nadřazenost. Oblečení a celkový vzhled nám poskytuje informace o tom, zda o sebe uživatel dbá, zda volí přiměřený oděv, zda je čistotný apod.

Poradce musí umět neverbální projevy uživatele nejen vyhodnotit, ale také na ně vhodně reagovat. Je-li uživatel úzkostný, nepřistupuje k němu moc blízko a nezasahuje mu do jeho tzv. intimní zóny, aby se necítil ohrožený a neuzavřel se. Poposedává-li najednou uživatel a nedívá se na poradce, který mu něco sděluje, může jít o známku netrpělivosti nebo nespokojenosti. Pak je třeba, aby poradce přerušil svůj monolog, ubral na množství sdělovaných informací a naopak se zeptal na názor uživatele nebo ho jinak vtáhnul do rozhovoru.

Velká část nezaměstnaných lidí nemá s profesním poradenstvím žádnou zkušenost a jejich představa je odvozena z praxe úřadů práce. Profesní poradce by měl hned na prvním setkání seznámit uživatele s tím, jak profesní poradenství probíhá, k čemu mu bude užitečné,

jak dlouho trvá apod. Někteří profesní poradci výslovně zmiňují i to, že uživatel může otevřeně sdělovat pravdivé informace, ať jsou jakékoliv, a nehrozí mu žádné sankce. Profesní poradenství je dobrovolné a uživatel ho může kdykoliv přestat využívat. Tyto informace pomáhají uživateli rozptýlit jeho obavy, podporují jeho důvěru v profesní poradenství i profesního poradce a ujišťují ho o tom, že má možnost hovořit otevřeně a pravdivě.

### 3) Vyjasňování a dojednávání

Cílem této fáze je pomoci uživateli ujasnit si jeho cíl, tedy to, co by chtěl změnit, proč to chce změnit a jaký je výsledný stav, kterého si přeje dosáhnout. Dále uživateli představit možnosti a služby, které mu poradenský pracovník může nabídnout a které podpoří změny v životě uživatele, o něž má zájem.

V této fázi se vyjasňuje situace uživatele a dochází k pojmenování problému. Problém, který uživatel poradci předkládá, nemusí být vždy jeho hlavním problémem. Problémů může být současně i více. Může se stát, že se uživatel zaměřuje jen na vedlejší problém – tzv. pseudoprobém. Je tedy na poradenském pracovníkovi, aby věnoval dostatek času samotnému vyjasňování a identifikoval hlavní problém uživatele, případně hierarchii problémů. Poradce by měl uživatele povzbuzovat v otevřeném sdělování jeho potřeb, přání a názorů. Poradce nemůže očekávat, že uživatel hned jasně formuluje svůj problém nebo své cíle. Často je otevřeně sdělí až poté, co se spolehlivě ujistí, že lze poradci důvěřovat. Někdy si skutečného problému není ani sám vědom a komunikuje o jiných, zástupných problémech. Mnohdy nacházejí jádro problému teprve společně s poradcem.

**Jak jsme již v předchozím textu uvedli, uživatel bývá většinou nespokojen s určitou situací, stavem věcí nebo vztahem a přeje si, aby byly jiné. To je dobré mít na paměti a hledat společně odpověď na to, co konkrétně chce uživatel změnit, proč to chce změnit a jaký je žádoucí stav. Tímto způsobem lze vyjasnit a najít jádro problému a formulovat uživatelský cíl.**

Pro formulaci „zakázky“ mezi poradcem a uživatelem je nutné nejen ujasnit cíl uživatele a znát jeho potřeby, ale také představit uživateli možnosti a služby, které mu poradenský pracovník může nabídnout. Není nutné představovat vše, ale jen ty služby a možnosti, které uživateli na základě definování jeho problému pomohou k dosažení cíle.

Poté dojednávají „zakázku“, tedy společný cíl spolupráce i konkrétní úkoly obou stran k jeho dosažení. Zakázka může mít např. podobu individuálního plánu nebo písemné dohody o spolupráci. Může se stát, že cíl uživatele a možnosti poradenského pracovníka nemají styčné plochy nebo uživatel o spolupráci nemá zájem. V tom případě je naprosto v pořádku, pokud profesní poradenství dále nepokračuje. Například uživatel nemá zájem o nalezení běžného zaměstnání, pouze hledá možnost zvýšení svého příjmu nalezením „práce na černo“ apod.

### 4) Ukončení a závěr

V této fázi probíhá shrnutí průběhu a zejména výsledků poradenské schůzky. Dochází také k nastínění toho, co bude následovat příště, a k celkovému povzbuzení uživatele pro další spolupráci.

Poradce ve spolupráci s uživatelem shrne vše podstatné, co během rozhovoru proběhlo. Zopakují si, na čem se dohodli, co je předmětem „zakázky“ a na čem se bude pracovat. Připomenou si úkoly, které si poradce a uživatel stanovili do příštího setkání.

Příklady:

*Myslím, že bychom si mohli shrnout, co tady dnes proběhlo a na čem jsme se domluvili. Dnes jsme probrali...*

*Vaším cílem je... Já vám v dosažení tohoto cíle pomohu tak, že... Vy pro dosažení svého cíle uděláte to, že...*

Poradce má v závěru poradenské schůzky velkou příležitost ocenit a povzbudit uživatele.



Ocenění musí být upřímné, věrohodné a skutečné (např. může ocenit jeho aktivitu, ochotu řešit problém, otevřenost, odvahu, nalezení nového pohledu na situaci, pozitivní přístup, příjemné vystupování aj.).

### 5) Reflexe

Po ukončení rozhovoru a odchodu uživatele provádí profesní poradce rekapitulaci a autoreflexi. Zamýšlí se nad průběhem rozhovoru, jeho úspěšnými částmi i nesnázemi. Dělá si poznámky nebo doplňuje dokumentaci k uživateli. Přemýšlí o poradenském procesu a plánuje si další postup.

Některé uživatele nebo situace řeší následně individuálně se supervizorem nebo skupinově s ostatními kolegy poradci, např. v tzv. Balintovské skupině. Individuální supervize může probíhat v praxi např. tak, že poradce na schůzce se supervizorem představí „uživatele“ či „problémovou situaci“, kde si není jistý správností či efektivitou postupu. Supervizorovi představí osobu uživatele, průběh schůzek a celého procesu poradenství, úspěchy i to, co se nedařilo, co nebylo efektivní. Supervizor na to reaguje a pomáhá svými názory a zkušenostmi z praxe. Mělo by jít vždy o profesionála a odborníka ve svém oboru. Účelem supervize není kontrola a kritika, ale zvyšování odbornosti poradce, jeho povzbuzení v práci, ujištění ve správnosti konání, nebo naopak zprostředkování náhledu, inspirace, objevení nových způsobů, postupů a technik.

Podobným způsobem probíhá i supervize v Balintovské skupině. Jednotliví účastníci přinášejí do Balintovské skupiny své vlastní problémové příklady z praxe, které jsou podrobeny skupinovému posouzení. Kromě poradce a supervizora jsou v ní přítomni kolegové poradci (ze stejné nebo i jiné organizace). Přínosem je sdílení zkušeností v širším okruhu odborníků. Supervizor přitom dělá skupině moderátora a odborně dohlíží na to, aby nedošlo ke kritice či obviňování poradce.

### Komunikační techniky používané během poradenského rozhovoru

Vedení poradenského rozhovoru usnadňuje použití komunikačních technik. Následující komunikační techniky by měl mít poradce nacvičeny a měl by je vhodně používat během celého poradenského rozhovoru. Jedná se o tyto komunikační techniky:

- objasňování,
- parafrázování,
- povzbuzování,
- zrcadlení pocitů,
- shrnutí,
- ocenění.

**Technika objasňování** – poradce pomocí této techniky zjišťuje podrobnější informace o tom, o čem uživatel mluví. Objasňuje se předchozí sdělení, objevují se další informace. Objasňování zpřesňuje vzájemné porozumění a podněcuje mluvčího, aby dále vysvětloval. Poradenský pracovník i uživatel tímto způsobem objevují nové souvislosti problému. Vhodné jsou všechny otázky typu „*kdy, kde, kdo, jak, co*“, vztažené k problému nebo situaci uživatele. Nevhodná je otázka „*proč*“.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Příklady:

*Kdy se to stalo?*

*Koho se tento problém ještě týká?*

*Kde se to stalo?*

*Můžete mi více popsat, jak se to stalo?*

*Jaké pracovní uplatnění byste si pro sebe přál? \**

*Co byste si přál změnit?*

*Jak jste spokojen se svým finančním příjmem?*

*Jak ovlivňuje nezaměstnanost vaše vztahy s přáteli?*

*Jaký vztah k tomu mají členové vaší rodiny?*

*Co to pro vás znamená?*

*Co máte konkrétně na mysli, když říkáte, že...?*

*Co teď potřebujete ze všeho nejvíc?*

*Co potřebujete, aby se vám žilo lépe?*

*Komu to ještě vadí?*

*Jak to bylo dříve, třeba před rokem?*

*Jaké potíže jste musel za poslední měsíc/rok v této oblasti překonat?*

*Kdo nebo co by vám v tomto mohl pomoci?*

*Kdo vám naposledy stál nablízku v nějaké nepříjemné nebo těžké situaci?*

*Ke komu si můžete zajít pro radu/povzbuzení/pochvalu/pocit souznění?*

*Co je pro vás v životě nejdůležitější?*

*Co vás žene vpřed a dává vám sílu?*

*Jak žijete právě nyní?*

*Co si ve svém osobním životě užíváte?*

*S čím jste ve svém osobním životě nejvíce nespokojen?*

*S čím jste ve svém osobním životě velmi spokojen?*

*Co vás na tom trápí ze všeho nejvíc?*

**Technika parafrázování** – poradce si pomocí této techniky ověřuje, zda správně porozuměl sdělení uživatele. Zároveň ujišťuje uživatele, že mu pozorně naslouchá, a snaží se mu co nejvíce porozumět. Uživatel dostává prostor své sdělení upřesnit, rozvést, přidat další podrobnosti i komentáře. Profesní poradce parafrázuje, tedy jinými slovy opakuje sdělení uživatele. Může se jednat o fakta, názory, myšlenky či cokoliv jiného.

Příklady:

*Rozumím tomu dobře, že jste si zaměstnání zkoušel hledat nejprve sám a teď vám pomáhá i syn?*

*Mám to chápat tak, že už nemáte sílu na to, řešit to sám?*

*Jestli tomu rozumím dobře, tak vy říkáte, že...?*

*Je to tak, že...?*

*Potřeboval byste tedy, abychom společně...?*

*Vy říkáte, že...? Pochopil jsem to správně, nebo jste to myslel jinak?*

*Dalo by se tedy říci, že už práci nehledáte?*

\* Otázky v této technice jsou formulovány tak, jako by byly pokládány osobě mužského pohlaví. Abychom zachovali rovnost pohlaví, budou u jiných metod a technik použity formulace odpovídající osobě ženského pohlaví. Uvádění obojího zároveň by vám znepríjemnilo čtení, proto jsme zvolili toto řešení.

## I. fáze profesního poradenství

### Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

**Technika povzbuzování** – poradce pomocí této techniky povzbuzuje uživatele k rozhovoru, ke sdělení dalších informací. Poradenský pracovník přitom nevyslovuje svůj souhlas ani nesouhlas.

Příklady:

*Jsem ráda, že jste to zmínil. Můžete to rozvést?*

*Jsem ráda, že o tom dnes chcete hovořit.*

*Oceňuji vaši odvahu o tom mluvit. Můžete mi o tom říci více?*

*Řekněte mi o tom něco víc. Co se vlastně stalo?*

*Zajímá mě na to váš názor. Jak to vidíte vy?*

*To je skutečně zajímavé, můžete mi o tom říci více?*

**Technika zrcadlení pocitů** – poradce pomocí této techniky dává uživateli najevo, že chápe jeho pocity a že jim rozumí. Ukazuje mu, že jeho pocity uznává jako oprávněné. Princip spočívá v tom, že poradce vlastními slovy pojmenuje to, jak vnímá uživatelské pocity a co podle něj uživatel prožívá. Zároveň mu dá i možnost toto pojmenování poopravit. Uživateli to zpravidla přináší velkou úlevu.

Příklady:

*Vidím, že vás to velmi trápí.*

*Asi je vám to líto, že?*

*Zdá se mi, že vás to velmi rozzlobilo.*

*Ve vašem hlase cítím smutek.*

*Cítíte se v tom osamělý?*

*Připadáte mi smutný.*

*Vidím, že jste z toho smutný.*

*Vás to mrzí, vidíte?*

*To pro vás muselo být těžké.*

*Zdá se mi, že se toho bojíte. Je to tak?*

*Cítím, že se vám o tom mluví těžko.*

*Vnímám, že jste z toho problému už unavený. Je to tak?*

**Technika shrnutí** – poradce pomocí této techniky provádí shrnutí důležitých závěrů, myšlenek i faktů, které zazněly v rámci poradenského rozhovoru. Popisuje dosažený pokrok. Shrnutí pomáhá uživateli lépe se orientovat v procesu poradenství, mít větší kontrolu nad tímto procesem. Uživatel může opravit poradcovu shrnutí nebo může provádět shrnutí sám.

Příklady:

*Myslím, že by bylo užitečné si shrnout, o čem jsme doposud mluvili a na čem jsme se domluvili.*

*Pojďme si shrnout, co jsme do této chvíle už zvládli.*

*Dohodli jsme se, že se zaměříme hlavně na hledání práce. Je to tak? Souhlasíte s tím?*

*Zkuste mi prosím vlastními slovy říci, na čem jsme se domluvili, co bude vaším a co mým úkolem do příštího setkání.*

**Technika ocenění** – poradce pomocí této techniky vyjadřuje uznání a ocenění adresované uživateli. Ocenění a uznání musí být věrohodné a skutečné (např. za aktivní účast



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

na jednání, za ochotu řešit problém, za nový pohled na situaci, za osobitý pohled na situaci, za úplné informace od uživatele, za pozitivní přístup uživatele, za splnění domluvených úkolů, za úspěšné ukončení vzdělávacího kurzu, za nalezení zaměstnání aj.).

Příklady:

*Jsem rád, že jste mi to řekl.*

*Jsem rád, že jste si našel čas a přišel.*

*Oceňuji, že jste dokázal najít a formulovat svůj cíl a jste odhodlaný provést změny ve svém životě.*

*Bylo velmi cenné poznat vaše názory.*

*Jsem rád, že jsme o tom spolu mluvili.*

*Oceňuji pokrok, který jste udělal.*

*Velmi si cením toho, že jste dohodnuté úkoly splnil.*

*Blahopřeji vám k získání zaměstnání. Je to váš úspěch.*

*Blahopřeji vám k nástupu do vzdělávacího kurzu.*

## 2. Dotazník spokojenosti v různých životních oblastech

Tato technika je velmi užitečná jak pro nezaměstnaného uživatele, tak pro profesního poradce. Uživateli technika umožňuje rychle a přesně určit zdroje životní nespokojenosti a poté pracovat na změnách. Poradci zase umožňuje rychlý sběr informací o různých oblastech uživatelova života a o tom, jak je s nimi spokojen či nespokojen.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Technika zjišťuje míru spokojenosti v různých životních oblastech a poskytuje informace o potřebách uživatele. Je poměrně jednoduchá, názorná, podporuje uživatelovo sebepoznání a náhled. Umožňuje mu uvědomit si oblasti, ve kterých není spokojen, a získat tak přirozenou motivaci ke změnám.

Technika se skládá z dotazníků, které je možné použít samostatně nebo je různě kombinovat. Techniku lze tedy snadno přizpůsobovat potřebám poradenského procesu. Pro některé uživatele je forma dotazníku příjemnější než rozhovor. Poskytuje uživateli více klidu i času na odpovědi na jednotlivé otázky. Předností dotazníku je i možnost vyplňovat ho v domácím prostředí.

Tato technika může být podkladem pro další poradenskou práci – pro zpracování anamnézy, zjišťování potřeb, mapování cílů atd. Díky písemné formě se k dotazníkům lze vracet a hodnotit např. uživatelův posun k lepšímu. Velmi dobře slouží na počátku poradenského procesu, kdy pomáhá rychle najít problémové oblasti a hlavní zdroje nespokojenosti uživatele.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby. Dotazník není vhodné použít v případě, kdy se uživatel právě nachází v těžké krizové životní situaci nebo v akutní fázi psychického onemocnění.

**Pomůcky:** Soubor dotazníků, který najdete na přiloženém CD.

### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Umožnit nezaměstnanému člověku vyjádřit míru spokojenosti či nespokojenosti v různých oblastech jeho života.
2. Zjistit hlavní zdroje životní spokojenosti i nespokojenosti. Ujasnit si, s čím konkrétně je uživatel nespokojen a s čím spokojen.
3. Prodiskutovat oblasti, se kterými není spokojen, a ujasnit si, jak by si přál situaci změnit.
4. Vybrat konkrétní oblast či oblasti, ve kterých chce uživatel učinit změny ve svém životě.

Soubor dotazníků lze rozdělit na dvě části. První je tvořena jedním dotazníkem (křivka spokojenosti), ve kterém je každé životní oblasti věnována jedna otázka (viz obrázek str. 17). Druhá část je tvořena 10 dalšími dotazníky, kdy se každý dotazník věnuje jedné životní oblasti podrobněji (bytové poměry, finanční poměry, zdravotní stav, pracovní oblast, volný čas, manželství/partnerství, vztahy s dětmi, vztahy s přáteli a širší rodinou, péče o domácnost a děti, vlastní osoba).

První z dotazníků (křivka spokojenosti) se používá pro získání celkového náhledu na životní situaci a určení zdrojů nespokojenosti či problémových oblastí. Uživatel je vyzván, aby si v dotazníku vždy přečetl text a křížkem vyjádřil na stupnici míru své spokojenosti (přičemž 1 = velmi nespokojen/a a 7 = velmi spokojen/a). Na vyplnění mu poradce poskytne tolik času, kolik potřebuje. Poradce může v průběhu vyplňování dotazníku odpovídat na uživatelské otázky, pokud se vyskytnou nějaké nejasnosti týkající se formulace otázky. Je-li uživatel s vyplněním hotov, poradce nebo uživatel protne tužkou nebo zvýrazňovačem, od shora dolů, všechny jeho odpovědi. Vznikne tak názorná křivka – křivka spokojenosti. Na křivce je vidět, jak rozdílná je úroveň spokojenosti v jednotlivých oblastech. Poradce s uživatelem mohou o výsledcích hovořit z různých hledisek. Mohou se soustředit na problematiku oblastí nebo se naopak věnovat těm oblastem, kde je spokojenost vysoká (a hledat tam inspiraci nebo životní optimismus).

Dalším krokem bývá většinou práce s dalším dotazníkem nebo dotazníky, které umožňují podrobněji analyzovat konkrétní oblast. Poradce může nabídnout uživateli, aby si vybral oblast, na které by chtěl pracovat a kde by chtěl zvýšit svou spokojenost. Uživatel poté pracuje s dotazníkem, jenž se této oblasti přímo věnuje. Z jeho výsledků bývá už možné poměrně přesně vymezit problém, najít jeho příčiny a zaměřit se na jejich odstranění. Uživatel si následně může stanovit konkrétní cíl a společně s poradcem na něm začít pracovat s využitím dalších metod a technik.

### Užitečné tipy

Rozbor dotazníku probíhá s použitím zásad poradenského rozhovoru. Vhodným typem otázek poradce povzbuzuje uživatele ke komentářům a vlastní interpretaci vzniklé křivky (nebo jednotlivých odpovědí). Typy, obsahy a pořadí otázek je nutné volit vždy podle aktuálního vývoje rozhovoru a v souladu s reakcemi uživatele (i těmi neverbálními). Poradce by měl používat tzv. vhodné typy otázek, což jsou otevřené otázky, přímé, nepřímé, projektivní, cirkulární, konstruktivní, hypotetické. V menší míře může použít i uzavřené otázky. Vyhybat by se měl naopak otázkám sugestivním, manipulativním, otázkám typu „proč“, „buď – nebo“.

### **Příklady úvodních otázek k dotazníku:**

*Jak se vám dotazník vyplňoval?*

*Jaké to bylo?*

*Která otázka pro vás byla těžká (lehká)?*

*Byly pro vás otázky srozumitelné?*

*Je pro vás křivka v něčem překvapivá?*

### **Příklady formulací a úvodních otázek k jednotlivým oblastem:**

*Podívejme se postupně na oblasti, se kterými jste velmi spokojena.\**

*Podívejme se postupně na oblasti, se kterými jste velmi nespokojena.*

*Když začneme oblastí „bytové poměry“, co mi k ní můžete říci? Jak se vám tato oblast jeví?*

*A co ostatní oblasti?*

*Co vás k tomu napadá?*

*Co mi k tomu můžete říci?*

*Jak to cítíte?*

*Co to pro vás znamená?*

*V oblasti „finanční poměry“ máte křivku více na straně nespokojenosti. Co mi o tom můžete říci? Co to pro vás znamená? Jaké z toho máte pocity? Co byste k tomu ještě doplnila?*

*Která z oblastí je největším zdrojem vaší spokojenosti?*

*Která z oblastí je největším zdrojem vaší nespokojenosti?*

*Ve které oblasti byste ráda udělala změny k lepšímu?*

*Co byste chtěla do budoucnosti změnit? Jak by se to dalo udělat?*

*Kde vidíte příčiny vaší nespokojenosti v této oblasti?*

*Jaké jsou podle vás příčiny této situace?*

*Jak by se některá z příčin dala odstranit?*

*Jaké konkrétní změny byste si přála v této oblasti uskutečnit?*

### **Příklady konstruktivních otázek a otázek zaměřených na motivaci, možnosti, změnu, plánování, vytipování cíle:**

*Jak je to pro vás důležité?*

*Jak byste tuto oblast mohla ovlivnit?*

*Co by se s tím dalo dělat?*

*Jak by se to dalo změnit?*

*Jaké možnosti na zlepšení vás napadají?*

*Co jste s tím zkoušela dělat v minulosti?*

*Co se vám již podařilo změnit?*

*Jaké změny k lepšímu jsou pro vás teď reálné?*

*Jaké v této oblasti vidíte možnosti?*

*Co myslíte, že by se stalo, kdyby...?*

\* Otázky v této technice jsou formulovány tak, jako by byly pokládány osobě ženského pohlaví. Abychom zachovali rovnost pohlaví, budou u jiných metod a technik použity formulace odpovídající osobě mužského pohlaví. Uvádění obojího zároveň by vám znepríjemnilo čtení, proto jsme zvolili toto řešení.

### **Příklady otázek mapujících minulost, vývoj problému, způsob řešení problému:**

*Jak to bylo dříve, třeba před rokem?*

*Jaké potíže jste musela za poslední měsíc/rok v této oblasti překonat?*

*Jak by vám něco nebo někdo mohl pomoci?*

*Kdo vám naposledy stál nablízku v nějaké nepříjemné nebo těžké situaci?*

*Ke komu si můžete zajít pro radu/povzbuzení/pochvalu/pocit souznění?*

*Co je pro vás v životě nejdůležitější?*

*Co vás žene vpřed a dává vám sílu?*

*Jaká je situace v této oblasti právě nyní?*

*Co si ve svém osobním životě užíváte?*

*S čím jste ve svém osobním životě velmi spokojena?*

*Co vás trápí ze všeho nejvíc?*

*Co vás na tom trápí ze všeho nejvíc?*

*Jaký způsob řešení by se vám zdál nejlepší?*

*Jak by se tato situace dala vyřešit k vaší spokojenosti?*

*Dokázala byste vymyslet plán na zlepšení?*

*Které kroky na zlepšení byste mohla podniknout?*

Dotazník je sestaven tak, aby jej mohl vyplňovat samotný uživatel. Je-li to potřebné, může mu poradce s vyplňováním dotazníku pomáhat – například tím, že otázky předčítá. Vyhodnocení dotazníku se nejčastěji provádí ihned po jeho vyplnění.

Práce s dotazníky je pro většinu uživatelů zajímavá a příjemná. Vyhovuje těm, kteří mají počáteční zábrany v komunikaci – tato forma pro ně není tak „ohrožující“ jako poradenský rozhovor. Uživatel není časově omezen, může dotazník vyplňovat uvolněně, bez strachu, že něco nestihne. Zároveň si zkouší a nacvičuje práci s dotazníkem, s vyplňováním, což se mu může dále hodit např. při některém výběrovém řízení. Při pozorování uživatele vyplňujícího dotazník získává poradce dílčí informace o tom, jak pracuje, jak se dokáže soustředit, jak rozumí textu, zda je pečlivý apod.

Poradce může rozbor a vyhodnocení dotazníku přizpůsobit osobě uživatele – např. jeho intelektovým schopnostem, způsobu přemýšlení, jazykovým schopnostem apod. Dotazník není vhodné použít pro uživatele, kteří se nacházejí v aktuální krizové situaci (např. smrt v rodině, probíhající rozvod apod.). Proto jej není doporučeno použít u uživatele, kterého poradce vůbec nezná. Na aktuální situaci je třeba se doptat v rámci úvodního poradenského rozhovoru nebo pomocí jiných technik (např. „škálováním“ – Jak se dnes cítíte na škále od 1 do 10? aj.).

### **Příklad z praxe**

Paní V.D. je 50 let, má středoškolské vzdělání v administrativě, je jeden rok nezaměstnaná a pobírá invalidní důchod 1. stupně. Poradce použil dotazník při druhé schůzce, a to jen jeho první část. Samotná práce s dotazníkem se paní V.D. líbila a byla jí příjemná. S jeho vyplněním neměla žádný problém, přišel jí srozumitelný. Uživatelka byla ve všech oblastech v rozmezí 5 až 7, tedy spíše spokojena až velmi spokojena. Při dalším rozhovoru komentovala jednotlivé oblasti. Pro poradce bylo zajímavé zjištění, že paní V.D. se v posledním roce zlepšil zdravotní stav, z čehož pramení její spokojenost v této oblasti. Dále, přestože je nezaměstnaná, je s touto situací poměrně spokojena, protože pomáhá manželovi v podnikání a ten na oplátku zajišťuje dostatečný finanční příjem rodiny. Z těchto skutečností pramení spokojenost uživatelky i v pracovní oblasti a oblasti finančních poměrů.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Díky použití této metody získal poradce velmi brzy základní informace o životní situaci uživatelky. Následným rozhovorem se potvrdilo, že paní V.D. je se svou aktuální životní situací spokojena a nemá motivaci k hledání zaměstnání ani jeho potřebu. Do centra pro nezaměstnané byla poslána z úřadu práce, protože patří do skupiny dlouhodobě nezaměstnaných. Sama by jeho služby nevyhledala, protože je se svou současnou situací spokojena.

### DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI V RŮZNÝCH ŽIVOTNÍCH OBLASTECH (I. část – křivka spokojenosti)

Ohodnoťte, prosím, jednotlivé oblasti svého života.

Svou spokojenost vyjádřete hodnotou od 1 do 7, přičemž 1 znamená velmi nespokojen/a a naopak 7 velmi spokojen/a.

OBLAST MÉHO ŽIVOTA	SPOKOJENOST (1–7)														
Bytové poměry	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Finanční poměry	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Zdravotní stav (duševní, tělesný)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Pracovní oblast	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Volný čas (zájmy, koníčky)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Manželství/partnerství (vyplňte jen, pokud se Vás to týká)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Vztahy s dětmi (i nevlastními) (vyplňte jen, pokud se Vás to týká)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Vztahy s přáteli a širší rodinou	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Péče o domácnost a děti (vyplňte jen, pokud se Vás to týká)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									
Vlastní osoba (mé schopnosti, povaha, vzhled)	<table border="1"> <tr> <td>VELMI NESPOKOJEN/A</td> <td>NESPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE NESPOKOJEN/A</td> <td>ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A</td> <td>SPÍŠE SPOKOJEN/A</td> <td>SPOKOJEN/A</td> <td>VELMI SPOKOJEN/A</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> </table>	VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A	1	2	3	4	5	6	7
VELMI NESPOKOJEN/A	NESPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A									
1	2	3	4	5	6	7									

Ukázka prvního dotazníku, křivky spokojenosti. Ta slouží k získání celkového náhledu na životní situaci a určení zdrojů nespokojenosti či problémových oblastí. Tato ukázka se nevztahuje k uvedenému příkladu z praxe.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

U každé z následujících otázek označte křížkem vždy jednu možnost, která nejvíce odpovídá míře Vaší spokojenosti. 1 = velmi nespokojen/a, 2 = nespokojen/a, 3 = spíše nespokojen/a, 4 = ani nespokojen/a ani spokojen/a, 5 = spíše spokojen/a, 6 = spokojen/a, 7 = velmi spokojen/a.

### OBLAST: FINANČNÍ POMĚRY

1) Jak jsem spokojen/a s výší svého příjmu (platu, výdělku, popř. jiného zdroje financí):

VELMI NESPOKOJEN/A	NEPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A
1	2	3	4	5	6	7

2) Jak jsem spokojen/a s možností zajistit po finanční a hmotné stránce svoji rodinu, popř. své blízké:

VELMI NESPOKOJEN/A	NEPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A
1	2	3	4	5	6	7

3) Jak jsem spokojen/a se svým životním standardem:

VELMI NESPOKOJEN/A	NEPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A
1	2	3	4	5	6	7

4) Jak jsem spokojen/a se svými finančními rezervami, které mám pro nepředvídatelné události:

VELMI NESPOKOJEN/A	NEPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A
1	2	3	4	5	6	7

5) Jak jsem spokojen/a se svými finančními vyhlídkami do budoucnosti (např. ve stáří):

VELMI NESPOKOJEN/A	NEPOKOJEN/A	SPÍŠE NESPOKOJEN/A	ANI NESPOKOJEN/A ANI SPOKOJEN/A	SPÍŠE SPOKOJEN/A	SPOKOJEN/A	VELMI SPOKOJEN/A
1	2	3	4	5	6	7

Ukázka dotazníku týkajícího se konkrétní oblasti – finanční poměry.

### 3. Koláž

Koláž je arteterapeutická technika, kterou může profesní poradce použít k různým účelům – například pro zjištění informací o uživateli, pro lepší pochopení jeho způsobu myšlení, pro nahlédnutí do jeho vnitřního světa, pro uvolnění uživatele napětí či stresu. Tato technika se dá snadno modifikovat zadáním různých témat koláže.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Použití této techniky je mnohostranné a poradce ji může snadno přizpůsobit potřebám poradenského procesu. Technika je pro uživatele příjemná a patří k těm nejoblíbenějším. Použití techniky usnadňuje další komunikaci s uživatelem, otevírá prostor pro pojmenování niterných pocitů, které se prostřednictvím arteterapeutické techniky dostávají na povrch. Téma koláže může být různé, např.:

- můj současný život,
- mé koníčky,
- mé oblíbené a neoblíbené aktivity,

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

- zaměstnání, které bych rád vykonával,
- co mi prospívá a co mi v životě škodí,
- má přání a sny.

Uživatel často vnímá tuto techniku jako méně ohrožující než odpovídání na otázky během rozhovoru. Technika umožňuje uživateli v klidu přemýšlet o sobě, o svých pocitech, o svém životě a aktuální životní situaci. Je vhodná jak pro individuální poradenství, tak pro skupinovou práci, skupiny osobnostního rozvoje, motivační kurzy i job cluby.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby. Technika je vhodná i pro práci s uživatelem, který má sklony k pasivitě nebo je depresivní.

**Pomůcky:** Větší množství barevných časopisů i novin, nůžky, lepidlo, fixy, papír nejlépe formátu A3.

### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Uvolnit napětí a stres.
2. Ujasnit si uživatelské pocity a myšlenky v určité oblasti, která je tématem koláže.
3. Uvědomit si souvislosti a obsahy, které jsou obsaženy v nevědomí uživatele a mohou jeho život negativně ovlivňovat (prostřednictvím techniky se dostávají do vědomí a jejich negativní vliv ztrácí na síle).

Nejprve zvolíme téma, případně tvar koláží (často se používají např. obrysy hlav, postav, domu, stromu, srdce aj.). V případě speciálního tvaru koláže připraví profesní poradce bílý papír ve zvoleném tvaru (např. tvaru srdce). Uživatel potom pracuje s tímto tvarem, na který lepí obrázky, kreslí nebo píše, to už záleží na něm (viz obrázek str. 21 a 22).

Před samotným zahájením vysvětlíme uživateli nebo účastníkům skupiny (pokud metodu používáme při skupinové práci), co je jejich úkolem, jak bude tvorba koláže probíhat a k čemu jsou určeny jednotlivé pomůcky. Uvedeme si zde jeden z možných příkladů.

Úkolem je vytvoření dvou koláží vedle sebe na papíře formátu A3. V jedné koláži by mělo být všechno to, co dělá uživatele šťastným a spokojeným. Ve druhé koláži by mělo být to, co ho dělá nešťastným, smutným nebo co jej zlobí či ohrožuje. Je zvolen i speciální tvar koláží, obě budou mít tvar hlavy.

V první fázi je úkolem uživatele prohlédnout si časopisy a noviny a vystříhnout obrázky, které by rád do koláže použil. V další fázi uživatel obrázky lepí na podkladový papír ve tvaru hlavy a tím vytváří koláž. Obrázky může, dle svého přání, doplňovat libovolnými popisky, obrázky, symboly. Po dokončení koláže, ve třetí fázi, poradce s uživatelem rozebírají výsledné dílo i průběh tvorby. Poradenský pracovník používá zejména otevřených otázek. Je důležité dát uživateli dostatečný prostor k vlastním komentářům a rozvíjení myšlenek. Při použití ve skupině je možné účastníky po technice rozdělit např. do trojic, ve kterých proběhne společná reflexe prožitků. Poté se poradce na prožitky a myšlenky ptá v celé skupině.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

### Příklady otevřených otázek:

*Jak se vám pracovalo?*

*Co bylo při tvorbě koláže nejtěžší?*

*Popište mi prosím svou koláž.*

*Co znamenají jednotlivé obrázky?*

*S jakými pocity jsou spojeny tyto obrázky?*

*Když se teď díváte na svou koláž, co byste ještě doplnil?*

*Co byste na koláži změnil?*

*Jak jste se svou koláží spokojen (nespokojen)?*

*Co vás překvapilo?*

*Objevil jste něco zajímavého?*

*Kdybyste tuto koláž dělal třeba před rokem, v čem by asi byla jiná?*

*Který z obrázků má pro vás v koláži největší význam?*

*Který z obrázků se vám v koláži líbí nejvíce a který nejméně?*

### Užitečné tipy

Po dobu první a druhé fáze je doporučeno využít relaxační hudby, případně i prvků aromaterapie. Probíhá-li tvorba koláže ve skupině, je důležité na počátku skupinu upozornit, že po dobu tvoření koláží by neměly probíhat žádné rozhovory. Při skupinovém použití techniky se osvědčilo vyčlenit prostor s časopisy mimo pracovní plochy, např. na stole v rohu místnosti.

### Příklad z praxe

Profesní poradkyně: Koláž jsem použila při profesním poradenství s uživatelkou J.G. (20 let). Cílem techniky bylo přimět uživatelku přemýšlet o tom, co by chtěla vykonávat za práci, jaká je její motivace k jednotlivým profesím. Chtěla jsem také lépe porozumět vnitřnímu světu uživatelky. Nejprve jsem techniku uživatelce krátce popsala. Téma koláže bylo „Profese, které chci vykonávat a profese, které nechci vykonávat“. Uživatelka dostala k dispozici poradenskou místnost, kde měla na práci klid a dostatek místa pro tvoření, např. pro rozložení časopisů i ostatních pomůcek. Uživatelka si ke tvoření vybrala papír o velikosti A3, přičemž papír rozdělila na dva listy A4 a na každý z nich nadepsala zadané téma.

Během prvních 10 minut si uživatelka nejprve prohlédla pár časopisů, pak již začala vystřihovat samotné obrázky. Všechny vystřižené obrázky si ještě bez nalepení rozmísťovala do prostoru. Pečlivě je skládala k sobě a po nalepení k nim dopisovala i komentář. Na prvním listu „Profese, které nechci vykonávat“ se objevily profese: kriminalisty, pracovníka v sociálních službách (přímá péče o bezdomovce, alkoholiky, drogově závislé), práce v cestovním ruchu, zemědělství (lesnictví apod.), práce v politice, charitní práce, práce v sociálních zařízeních (školách, dětských domovech), práce u policie, v lékařství, ve sportu, práce v bance a ve spořitelně, práce obchodního zástupce.

Na druhém listu byly v koláži nalepeny obrázky vztahující se k profesím, které by uživatelka chtěla vykonávat. Ve spodní části to byly profese, které by uživatelka sice opravdu chtěla dělat, ale představují pro ni menší míru motivace a zájmu: práce v pohostinství, kuchařka, číšnice, práce v kavárně, hotelu, restauraci, práce v zoo nebo v útulku (se zvířaty), práce prodavačky nebo pokladní. V prostřední části tohoto listu koláže se objevily profese, které by ji bavily: práce operátorky, letušky, sekretářky, referentky, učitelky nebo manažerky. Vrchní část





# I. fáze profesního poradenství Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného



*Ukázka hotové koláže připravené s velkou pečlivostí.*

## 4. Osobní SWOT analýza

Osobní SWOT analýza je přehledná a rychlá metoda, která se věnuje čtyřem aspektům, konkrétně silným a slabým stránkám uživatele, dále příležitostem a ohrožením na trhu práce. Použití metody vede k reálnějšímu pohledu uživatele na jeho aktuální situaci na trhu práce a k ujasnění si jeho možností a k výběru vhodné strategie do budoucna.

### **Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?**

Tato metoda pomáhá profesnímu poradci získat od uživatele informace, které bezprostředně souvisí s možnostmi pracovního uplatnění. Metoda umožňuje provést realistický rozbor aktuální situace uživatele na trhu práce a ujasnit si možnosti a strategie, které se nabízejí jako perspektivní. Metoda ukazuje, jakým způsobem se uživatel dívá na své silné a slabé stránky a také jakým způsobem vnímá okolní prostředí trhu práce, jaké na něm vidí příležitosti a ohrožení.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.



### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Ujasnit si a popsat silné a slabé stránky uživatele, které se vztahují k pracovnímu uplatnění.
2. Ujasnit si a popsat příležitosti a ohrožení na trhu práce v regionu nebo v odborné oblasti, o kterou má uživatel zájem.
3. Rozborem všech čtyř aspektů získat reálný pohled na aktuální situaci uživatele na trhu práce. Ujasnit si, jaké možnosti uživatel má, čeho může využít ve svůj prospěch.
4. Vytvořit základní strategii budoucího postupu na trhu práce s cílem využít svých silných stránek a příležitostí na trhu práce na jedné straně a eliminovat vliv slabých stránek a vyhnout se ohrožením na trhu práce na straně druhé.

Osobní SWOT analýza popisuje čtyři aspekty, které bezprostředně souvisí s pracovním uplatněním uživatele. Jedná se o silné stránky, slabé stránky, příležitosti a ohrožení.

### Popis jednotlivých aspektů (dimenzí)

**1) Silné stránky** – vlastní schopnosti, zkušenosti, dovednosti, klady i přednosti, které uživatel může v zaměstnání uplatnit a může je nabídnout zaměstnavateli. Např. dovednosti a znalosti získané v předchozích zaměstnáních, znalost cizího jazyka, časová flexibilita apod.

**2) Slabé stránky** – tato dimenze představuje opak silných stránek. Mohou zde být zahrnuty nedostatky uživatele, například jeho chybějící zkušenosti či dovednosti, nedostatečné vzdělání, nedostatek času kvůli mimopracovním povinnostem spojeným s péčí o děti nebo péčí o staré rodiče, zdravotní omezení aj.

**3) Příležitosti** – pojmenovávají možnosti, které existují v prostředí trhu práce, jež je uživateli dostupné. Např. rozvoj určitého odvětví v regionu, výstavba závodu nové firmy, inovace v oblasti strojního vybavení a potřeba zaměstnanců s novými nebo specializovanými dovednostmi či vzděláním, nové, snadnější dopravní spojení do většího města s možnostmi pracovního uplatnění aj.

**4) Ohrožení** – představují vnější bariéry, které uživateli brání v získání zaměstnání. Může se jednat např. o špatné dopravní spojení mezi místem bydliště a pracovními příležitostmi, rostoucí nezaměstnanost a v jejím důsledku rostoucí konkurenci na trhu práce, omezování oborů, ve kterých má nezaměstnaný člověk praxi a vzdělání, zavádění nových technologií a zvýšení požadavků ze strany zaměstnavatelů týkajících se jejich ovládnutí apod.

První dvě dimenze, silné a slabé stránky, se týkají přímo osoby uživatele. Zbývající dvě dimenze, příležitosti a ohrožení, se týkají prostředí trhu práce. Svě silné a slabé stránky může uživatel ovlivnit a utvářet. Může si např. doplnit vzdělání, naučit se nové dovednosti; může změnit místo bydliště apod. Naopak ovlivňovat nebo utvářet vnější prostředí je pro uživatele nemožné nebo velmi obtížné. V tomto případě se musí co nejlépe přizpůsobit. V praxi to znamená využívat příležitostí a vyhýbat se ohrožením na trhu práce, kde působí.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Rozborem všech čtyř dimenzí lze získat cenné informace o situaci uživatele na trhu práce. Poté je možné formulovat základní strategii jeho chování a jednání tak, aby využil silných stránek a příležitostí na trhu práce na jedné straně a aby eliminoval vliv svých slabých stránek a vyhnul se ohrožením na trhu práce na straně druhé.

### Užitečné tipy

Tato metoda poskytuje velmi zajímavé výsledky a nové pohledy na situaci i možnosti uživatele. Děje se tak zejména tehdy, když je jí věnováno dostatek času. Většinou to funguje tak, že uživatele u každého aspektu napadnou dvě či tři věci okamžitě. Jsou to fakta, která zná a se kterými vědomě pracuje. V tomto okamžiku by měl profesní poradce podněcovat uživatele k zamyšlení a nalezení dalších faktů. Uživateli to sice chvíli trvá, ale výsledek za to stojí.

Osobní SWOT analýzu lze zadat i jako individuální úkol, který uživatel zpracuje doma. Záleží především na jeho schopnostech. SWOT analýza je ve většině případů odrazovým můstkem pro další práci a ukazuje profesnímu poradci, na co při dalším setkání zaměřit. Informace získané pomocí této analýzy mohou uživatel s poradcem dále použít jako oporu při tvorbě konkrétní podrobnější strategie na trhu práce, při plánování dílčích cílů uživatele.

Kreativnější profesní poradce dokáže najít mnoho dalších modifikací, které mohou reagovat na různé situace v životě uživatele. Příkladem modifikace je například její aplikace v situaci, kdy se uživatel setká s inzerátem na volné pracovní místo. SWOT analýza se může aplikovat na takovéto konkrétní místo. Následně se hledají silné a slabé stránky uživatele pro nabízené pracovní místo a dále příležitosti a ohrožení pro jeho celkovou kariéru – jaké mu získání pracovní pozice přinese příležitosti pro rozvoj kariéry a jaká pro ni představuje ohrožení.

### Příklad z praxe

Paní Š.K., 35 let, SŠ ekonomického zaměření, 2 děti (6 a 10 let), praxe minimální. Na první poradenské schůzce uvádí, že chce nalézt uplatnění jako pracovnice v sociálních službách.

Uživatelka využila osobní SWOT analýzu (viz obrázek str. 25), protože ji zaujala nabídka, že si díky této metodě ujasní svou situaci na trhu práce, zanalyzuje své šance v oboru a může definovat strategii, jak práci získat.

Uživatelka si za pomoci profesní poradkyně ujasnila a sepsala své silné a slabé stránky vztahující se ke konkrétnímu oboru – práce v sociálních službách. Ujasnila si a popsala příležitosti a ohrožení v regionu, kde žije. Poradkyně s ní podrobněji hovořila o jednotlivých aspektech, což uživatelce pomohlo získat reálnější pohled na svou situaci na trhu práce. Během rozhovoru uživatelka doplňovala některé zápisy do SWOT analýzy a profesní poradkyně ji k tomu vyzývala v momentě, když se během rozhovoru objevil nějaký nový fakt patřící do některého ze čtyř oddílů SWOT analýzy.

Uživatelka si díky analýze a rozhovoru s poradkyní uvědomila některé, pro ni zajímavé, skutečnosti. Například že nemá konkrétní zkušenost s péčí o nemocné nebo staré lidi. Také si uvědomila, že její šance na získání zaměstnání jsou v tomto oboru nižší, než se jí na první pohled zdálo. Podrobněji se zabývala také otázkou, jak by sladila péči o děti a rodinu s novým zaměstnáním a případnou prací na směny, která je v některých sociálních zařízeních vyžadována. Vžila se také do role zaměstnavatele a uvědomila si, že na trhu práce jsou lidé s lepší kvalifikací i praxí v požadovaném oboru, což velmi snižuje její šance na úspěch. Přemýšlela i o tom, co vše by mohla udělat pro to, aby získala příslib zaměstnání a aby jí pak úřad práce uhradil rekvalifikaci.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

<p><b>SILNÉ STRÁNKY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ PC znalosti</li><li>▪ schopnost komunikovat</li><li>▪ schopnost tvořivosti</li><li>▪ velké ambice</li><li>▪ optimismus</li><li>▪ schopnost vzdělávat se</li><li>▪ sympatické vystupování</li><li>▪ vzdělání ekonomického zaměření</li><li>▪ přesnost, spolehlivost</li><li>▪ zkušenosti s péčí o děti a zvládáním všech domácích prací</li><li>▪ ochota převzít zodpovědnost za péči o druhé (např. staré, nemocné)</li><li>▪ chuť pracovat</li><li>▪ zájem o lidi a jejich problémy</li></ul>	<p><b>SLABÉ STRÁNKY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ nedostatečné vzdělání</li><li>▪ nedostatek pracovních zkušeností</li><li>▪ nedostatek praktických zkušeností v oboru</li><li>▪ netrpělivost a potřeba najít práci brzy</li><li>▪ povinnosti v domácnosti</li><li>▪ povinnosti v péči o děti</li><li>▪ omezená možnost docházet do zaměstnání v době, když jsou děti nemocné</li><li>▪ potřeba vyššího platu</li></ul>
<p><b>PŘÍLEŽITOSTI</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ snadná dostupnost nových informací a znalostí, které lze využít v budoucím zaměstnání</li><li>▪ bydliště v lokalitě, kde je spousta sociálních zařízení</li><li>▪ možnost docházet do organizace AKLUB a získat nové pracovní zkušenosti a absolvovat rekvalifikační kurz</li><li>▪ ochota úřadu práce podpořit rekvalifikaci v případě příslibu zaměstnání</li><li>▪ kontakty na osoby, které pracují nebo pracovaly v některých organizacích v okolí</li></ul>	<p><b>OHROŽENÍ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ zkušenější a vzdělanější osoby na trhu práce</li><li>▪ nezájem firem a organizací o ženy s malými dětmi</li><li>▪ málo pracovních nabídek</li><li>▪ omezování činnosti některých zaměstnavatelů v regionu související s menším objemem financí na sociální služby</li><li>▪ riziko neuhrazení rekvalifikace ze strany úřadu práce bez příslibu zaměstnání</li></ul>

Osobní SWOT analýza paní Š.K.

Na základě poradenského rozhovoru a rozboru čtyř dimenzí SWOT analýzy se uživatelka rozhodla pro následující konkrétní postup (strategii):

Ve spolupráci s poradkyní si zajistí exkurzi do zařízení, kde pečují o staré a nemocné a názorně se podívá, co tato práce obnáší. K tomu využije jak možností a kontaktů profesní poradkyně, tak svých vlastních. Pokud jí tato práce bude vyhovovat, soustředí se na doplnění kvalifikace formou rekvalifikačního kurzu „Pracovník v sociálních službách“. Prodiskutuje na úřadě práce podmínky úhrady rekvalifikace z jejich strany a bude usilovat o splnění těchto podmínek. Pokusí se také získat praxi v oboru formou krátkodobého zaměstnání, místa na zkoušku nebo i dobrovolnictvím.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Pokud se jí naopak tato práce na exkurzi líbit nebude, zkusí si vybrat jiné vhodné pracovní zaměření s pomocí profesní diagnostiky. Díky vzdělání a osobním vlastnostem se již nyní jeví jako nadějně ekonomické profese, oblast obchodu, řízení, administrativy.

### 5. Moje vlastnosti

Tato technika slouží k lepšímu sebepoznání, učí uživatele pojmenovat své dobré, případně i špatné povahové vlastnosti. Technika podněcuje k zamyšlení nad svými povahovými vlastnostmi i chováním v různých životních situacích.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Základním cílem techniky je to, aby se uživatel naučil pojmenovat své dobré povahové vlastnosti a uvědomil si, jak se v jeho životě projevují. To mu usnadní například tvorbu životopisu. Dokáže také lépe obhájit své silné stránky před potenciálním zaměstnavatelem. Nad vlastnostmi lze v rámci techniky různě uvažovat – např. které vlastnosti se hodí k určité profesi, zda je lze v každé situaci vnímat jako dobré apod. Poradci pomáhá technika v poznání uživatelova pohledu na sebe samého.

Technika je snadno modifikovatelná. Profesní poradce ji může upravit podle potřeb poradenského procesu. Mezi základní modifikace patří rozšíření o uvádění také špatných povahových vlastností a rozhovor o nich.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby. Technika není vhodná pro uživatele, kteří se nenachází v krizové životní situaci či v akutní fázi některého psychického onemocnění.

**Pomůcky:** 18 ks nepopsaných papírových kartiček (např. 5 x 5 cm).

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Pojmenovat dobré povahové vlastnosti uživatele a zamyslet se nad tím, jak se projevují v jeho životě.
2. Uvědomit si, které vlastnosti uživateli přinášejí užitek, a které mu naopak komplikují život.
3. Uvědomit si, že každý člověk má dobré i špatné vlastnosti.
4. Popřemýšlet nad tím, jak co nejlépe využít svých dobrých vlastností a jak zabránit negativním projevům těch špatných.

Uživatele je vhodné na použití této techniky dopředu připravit. Poradce ho může na konci jedné poradenské schůzky stručně seznámit s technikou a požádat jej, aby do příštího setkání popřemýšlel nad tím, jaké jsou jeho dobré povahové vlastnosti. Pokud chce, může se zamyslet i nad těmi špatnými.

Na začátku techniky obdrží uživatel 6 až 18 nepopsaných papírových kartiček. Konkrétní počet je na uvážení poradce. Dále je uživatel požádán, aby na každou z kartiček napsal jednu

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

svou dobrou povahovou vlastnost. Zároveň je jeho úkolem napsat nebo promyslet, kdy a jak se každá vlastnost projevuje (uživatel např. uvede, že je „pracovitý“ – stále něco vytváří, nevydrží jen tak sedět, často pracuje na zahradě atd.).

Pro většinu dlouhodobě nezaměstnaných lidí je překvapivě obtížné najít a napsat své dobré povahové vlastnosti. Profesní poradce je často musí slovně podpořit a ujistit, že jich mají celou řadu, stačí se jen zamyslet. Poradce může podpořit uživatele prostřednictvím otázek, například:

*Co o sobě můžete říci? Jaký jste?*

*Čeho si na vás cení vaše rodina?*

*Čeho si na vás cení vaši přátelé a známí?*

*Když jste v kolektivu lidí, jak se projevujete, o jakých vlastnostech to svědčí?*

*Když na něčem pracujete, jaké vaše vlastnosti se přitom projevují?*

*Když máte před sebou něco náročného, jaké vlastnosti se vám hodí?*

*Jak se chováte v situaci, když musíte rychle pracovat/rozhodovat se? O jakých vlastnostech to vypovídá?*

*Jak se chováte v situaci, když musíte s někým pracovat na společném úkolu? O jakých vlastnostech to svědčí?*

Někteří uživatelé mají s uvedením pozitivních vlastností velké potíže. Důvody bývají různé. Může to být kvůli příliš nízkému sebevědomí, opakovaným neúspěchům, kvůli přesvědčení, že člověk se nemá vychloubat atd. Pokud to poradenský pracovník uzná za vhodné, může uživateli techniku ulehčit. Například mu může nabídnout seznam lidských vlastností a požádat ho, aby označil ty, které určitě nemá. Nebo mu může říci první vlastnost, o které ví, že ji má (například dochvilnost). Příklady některých povahových vlastností jsou uvedeny v příloze, která je primárně určena pro profesní poradce. Přílohu najdete na přiloženém CD. Poradce může tento seznam zkrátit nebo jinak upravit a předložit uživateli.

Po vypsání všech kartiček (6–18) je uživatel vyzván poradcem, aby své vlastnosti představil. Během rozboru kartiček poradce uživateli nejen naslouchá, ale může ho v hovoru dále povzbuzovat otevřenými otázkami. Typy, obsahy a pořadí otázek je nutné volit vždy podle aktuálního vývoje rozhovoru, v souladu s reakcemi uživatele.

Příklady otevřených otázek:

*Jak se vám pracovalo?*

*Jak se vám hledaly vaše vlastnosti?*

*Co na tom bylo nejtěžší (nejlehčí)?*

*Jak se vám hledaly vaše dobré vlastnosti?*

*Napadaly vás přitom některé špatné vlastnosti?*

*Popište mi, prosím, své vlastnosti, které jste napsal.*

*Kterou vlastnost v životě nejvíce využíváte?*

*Jakou vlastnost považujete za nejcennější?*

*Na jakou vlastnost jste nejvíce pyšný?*

*Která vlastnost vám v životě pomáhá a která vám přináší komplikace?*

*Jaké jste z toho měl pocity?*

*Jaké z toho máte pocity teď?*

*Co byste případně na kartičkách nyní změnil?*

*Když se teď díváte na své vlastnosti, co byste ještě doplnil?*

*Jak jste se svými vlastnostmi spokojen?*

## I. fáze profesního poradenství

### Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Jak jsme v úvodu zmínili, poradce může vymyslet a použít některou modifikovanou podobu techniky. Příkladem je uvádění jak dobrých, tak špatných vlastností. To poté otevírá možnost zabývat se projevy negativních vlastností a přemýšlet o změnách zažitých vzorců chování. Pro poradce je v tomto případě také zajímavý poměr dobrých a špatných vlastností, který uživatel uvádí. Tím se rovněž nabízí prostor pro rozhovor.

Pokud uživatel napíše například většinu špatných vlastností a málo dobrých, může mu poradce pomoci s korekcí.

Příklady vhodných možností:

*Uvedl jste, že vaší slabou stránkou je nerozhodnost. Nerozhodnost může být vnímána ale také jako opatrnost, přemýšlivost, rozvážné jednání, potřeba informací a času k rozhodnutí. Zkuste vymyslet situaci, kdy může být pro člověka nerozhodnost lepší než rychlé či zbrklé jednání. Zkuste najít situaci ve svém životě, kdy pro vás byla nerozhodnost prospěšná. Jako svoji slabou stránku máte uvedenou opatrnost. V jaké situaci by se vám tato vlastnost naopak mohla hodit a být dobrá?*

Stejná korekce může proběhnout, pokud uživatel napsal jen vlastnosti dobré a je evidentní, že je přehnaně sebevědomý.

Příklady vhodných možností:

*Jak tuto vaši vlastnost vnímá vaše rodina/přátelé?  
Jak vám tato vlastnost může naopak komplikovat život?  
Která z vašich dobrých vlastností nemusí být prospěšná pro vaše okolí?  
Jako svou dobrou vlastnost jste uvedl rychlost. Při jaké profesi je tato vlastnost spíše ke škodě?*

Po skončení techniky lze kartičky uschovat a použít jako možnou nápovědu, např. při sestavování životopisu nebo k další společné práci.

S technikou lze pracovat i jinak. Záleží na možnostech poradce (např. časových), reakcích uživatele (zda je mu technika příjemná) a na jeho schopnostech (např. logicky uvažovat, dávat věci do souvislostí, získávat nadhled apod.). Po základním rozboru vlastností může následovat hledání vlastností, které jsou důležité pro danou profesi, o kterou má nezaměstnaný zájem.

Příklady vhodných otázek:

*Říkal jste, že by se vám líbila práce zahradníka. Které z těchto vašich vlastností by se vám pro tuto práci hodily? Při jakých pracovních úkolech, činnostech?  
Při jaké profesi nebo práci je podle vás tato vlastnost důležitá a potřebná?  
V jakém zaměstnání jste již využil tuto vaši vlastnost?*

Techniku lze použít i při rozboru špatných vlastností a jejich projevů v životě uživatele.

Příklady vhodných otázek:

*Která vaše špatná vlastnost vám nejvíce komplikuje život a jak?  
Kdybyste měl kouzelný prsten a mohl si odkouzlit jednu špatnou vlastnost, která by to byla?  
Co vás k tomuto výběru vedlo?  
V jakých situacích se tato špatná vlastnost nejčastěji projevuje?  
Dalo by se to nějak vyřešit/zlepšit?*



### Užitečné tipy:

- Poradce se nezdávka setkává s uživateli, kteří vnímají a zdůrazňují především své špatné vlastnosti. V důsledku toho mají velmi nízké sebevědomí, působí velmi nejistě a zastrašeně, což vnímá jejich okolí i potenciální zaměstnavatelé. Tato technika je vhodnou příležitostí ke korekci tohoto pokřiveného sebeobrazu a zdůraznění skutečnosti, že každý člověk je cenný a má své dobré vlastnosti.
- S touto technikou lze pracovat i skupinově. Z vytvořených kartiček vlastností může uživatel některou vlastnost předat někomu jinému. Vysvětlí i důvod, proč by se tomu druhému mohla hodit, jak by ji mohl využít. Nebo se mohou všechny kartičky dát na stůl popsanou stranou dolů a uživatelé si postupně vytahují po jedné. Komentují, zda si vlastnost chtějí ponechat, nebo ne, zda by se jim mohla hodit, zda ji mají atd.
- Technika není vhodná pro první schůzku s uživatelem. Mezi uživatelem a poradcem musí být vybudován vztah důvěry. Je také lepší, pokud poradce uživatele zná a může mu tak lépe pomoci formulovat některé vlastnosti.
- Na přemýšlení i záznam je nutné uživateli poskytnout dostatek času a klidné prostředí. Je-li to žádoucí, může poradce pustit i klidnou nebo relaxační hudbu.
- Technika se používá vždy v následné kombinaci s poradenským rozhovorem. Poradce musí použít techniku časově naplánovat tak, aby na ni měl uživatel dostatek času, a přitom se stihl i její rozbor.
- Pro určité typy uživatelů (např. úzkostné) je vhodnou strategií, když kartičky vyplní doma, v prostředí, které pro ně není ohrožující. Vyplněné kartičky pak donesou poradci na další schůzku.
- Uživatel se může naučit vnímat své špatné vlastnosti lépe, pokud si uvědomí, že mu v určitých situacích pomáhají.
- Techniku je možné dělat opakovaně s časovým odstupem. Lze tak vidět uživatelův posun, změny k lepšímu apod.

### Příklad z praxe

Pan P.V. má 35 let a je 1 rok nezaměstnaný. Technika byla použita na páté schůzce. Z 18 kartiček vypsál 14 dobrých vlastností a 4 špatné. Během techniky ho poradce podporoval a povzbuzoval. Osvědčila se trocha humoru, aby se uvolnil a odboural počáteční zábrany k uvádění dobrých vlastností.

Mezi své silné stránky zařadil tyto vlastnosti: vynalézavý, klidný, ochotný, pořádný, chápavý, upřímný, nápomocný, sportovně založený, pečlivý, hodný, příjemně vystupující, pracovitý, dochvilný, pozorný. Jako své slabé stránky uvedl: zbrkllost, výbušnost, lenost a nerozhodnost. Ke všem vlastnostem vždy slovně doplnil situace, kdy a jak se projevují. Po samotném rozboru vlastností došlo k zamyšlení nad slabými stránkami. Díky tomu se hlouběji zamyslel nad vlastnostmi „nerozhodnost“ a „výbušnost“. Našel a uvedl situace, kdy mu tyto vlastnosti život komplikují a kdy jsou naopak prospěšné. Nerozhodnost pro něj totiž znamená také schopnost rozhodovat se s rozvahou, tzn. nejprve si zjistit informace a pak se teprve rozhodnout. Výbušnost zase potřebuje v situacích, kdy musí hájit svá práva nebo práva své rodiny. Naopak lenost a zbrkllost považoval za jednoznačně negativní vlastnosti, které mu komplikují život. Lenost proto, že momentálně souvisí s jeho nezaměstnaností a způsobem hledání práce, který by si přál změnit.

Pan P.V. subjektivně ohodnotil techniku jako docela těžkou. Považoval za obtížné objevit

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

tolik svých vlastností. Zprvu nevěděl, jaké dobré vlastnosti by měl napsat. Připadalo mu, že se vychloubá. V závěru techniku ohodnotil jako přínosnou zejména proto, že ho vedla k propojení vlastností a jejich projevů v každodenním životě. Uvědomil si také, co by rád změnil, a uvedl, že si doma v klidu promyslí, jaká změna je reálná.

### 6. Moje aktivity, můj den

Tato technika pomáhá uživateli zlepšit hospodaření s časem. Technika také připravuje uživatele na změny, které nastanou při zařazení nové, časově náročné činnosti do jeho života (zaměstnání na plný nebo částečný úvazek, rekvalifikační kurz aj.).

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Nezaměstnaní lidé mají více volného času než lidé zaměstnaní. Je to aktivum, kterého mohou snadno využít ve svůj prospěch. Pomocí této techniky získává uživatel i profesní poradce přehled o tom, jak uživatel s časem hospodaří, do jakých aktivit jej investuje.

Pomocí jednoduchého schématu (viz obrázek str. 33) se mapují aktivity, kterým se uživatel věnuje během všedního dne. Následně uživatel s poradcem analyzuje současný stav a navrhuje změny. Není-li uživatel spokojen s časem, který mu jednotlivé aktivity zabírají, může hledat možnosti, jak je dělat efektivněji, jak ušetřit čas. Může přemýšlet i nad tím, zda si úkoly dobře organizuje a plánuje, jak odpočívá a načerpává energii, zda většina úkolů leží jen na něm nebo mu s nimi může někdo pomoci atd.

Při rozboru aktivit se zřetelně projeví možnosti na změny k lepšímu, jež jsou v uživatelské zájmu. Profesní poradce i uživatel si díky technice ujasní, jaké změny aktivit by souvisely s nalezením zaměstnání či jiné časově náročné aktivity (např. doplnění vzdělání). Při rozboru denních aktivit se také ukáže, kolik času věnuje nezaměstnaný hledání zaměstnání, a poradce ho může přímo konfrontovat s jeho pasivitou v tomto směru. Techniku lze využít při individuálním poradenství i při skupinové práci.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Barevné psací potřeby, 2x předtištěné barevné schéma A nebo B k technice (najdete na příloženém CD).

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Zamyslet se nad tím, jak uživatel hospodaří se svým časem.
2. Udělat rozbor typického dne a navrhnout změny, které by uživateli pomohly efektivněji využívat čas.
3. Zamyslet se na tím, které aktivity by musely ustoupit po získání zaměstnání, jež bude uživateli zabírat například 8 hodin denně.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Technika má 4 kroky. Aby nebyly příliš časově náročné, je možné, aby poradce nechal uživatele udělat první krok techniky dopředu (doma) a na poradenskou schůzku si uživatel donesl již vyplněné schéma. Také čtvrtý krok techniky je možné nechat na další poradenskou schůzku.

Čtyři kroky techniky:

1. Poradce uživateli nejprve vysvětlí cíl techniky a předloží mu formulář (schéma) k technice. Uživatel si může vybrat ze dvou typů schémat, verze A a B. Obsahově se neliší. Odlišují se grafickou podobou. Ve verzi A jsou použity veselé kreslené obrázky, které nemusí každému uživateli vyhovovat. Takoví uživatelé mohou pracovat s verzí B.

Úkolem uživatele v prvním kroku bude vzpomenout si, co dělá během svého typického všedního dne. Tyto aktivity vpisuje do jednotlivých řádků ve formuláři. Do jednoho řádku může uvést i několik činností, pokud se jim věnuje v rámci jedné hodiny. Pokud uživatel není schopen obecně popsat typický den, může popsat den konkrétní (např. včerejšek).

Potom uživatel zapsané aktivity slovně komentuje, vysvětluje nebo zpřesňuje dodatečnými podrobnostmi. Poradce mu v prvé řadě pozorně naslouchá, ale může klást i doplňující a objasňující otázky.

Příklady vhodných otázek:

*Zkuste mi popsat váš den, vaše aktivity. Co jste napsala?*

*Máte napsáno, že jste se dívala na televizi. Dělal jste přitom ještě něco dalšího? Na co jste se dívala? Jak často tento seriál sledujete?*

*Od 14 do 16 hodin jste uklízela. Co všechno jste dělala? Co všechno zahrnoval tento úklid?*

*Co byste ještě doplnila?*

*Je něco, na co jste zapomněla?*

2. Ve druhém kroku profesní poradce uživatele požádá, aby, pro lepší názornost, barevně odlišil všechny podobné aktivity (např. spánek – stejnou barvou zvýrazní všechna políčka ve formuláři, která představují čas spánku). Stejnou barvou je vhodné zvýraznit i aktivity, které nejsou identické, ale úzce spolu souvisejí. Například když uživatelka vedla děti do školy, ze školy, hrála si s nimi, bude se jednat o jednu činnost – „péči o děti“. Chystání snídaně, vaření obědu i večeře bude také stejná činnost – „vaření“. Je-li tento krok pro uživatele těžký, může mu poradce pomoci a barevné rozlišování i seskupování činností mohou dělat společně. Po dokončení je třeba nechat uživateli prostor, aby vysvětlil, co k čemu patří, pokud tuto činnost dělal samostatně.

3. V rámci třetího kroku této techniky si uživatel prohlédne všechny aktivity, kterým se věnoval, a podle barevných skupin je přepíše dolů do volného prostoru formuláře. Ke každé činnosti přitom uvede i celkovou dobu, kterou jim věnoval (např. vaření – 3 hodiny, spánek – 8 hodin apod.). Časy nemusí být sečteny na minutu přesně.

Následně poradce klade uživateli nejprve otevřené doplňující otázky a poté již přechází k otázkám konstruktivním. Ty mají uživateli zprostředkovat náhled, navést ho k hledání možností, kde ušetřit čas, jak s ním lépe hospodařit. Otázky a jejich pořadí jsou voleny vždy podle konkrétního uživatele, jeho reakcí a situace.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Příklady otázek:

*Když se teď podíváte na své vypsané aktivity, kterým z nich věnujete nejvíce času?*

*Které aktivity jsou pro vás příjemné?*

*Které aktivity naopak nemáte ráda?*

*Kdybyste měla vybrat jednu aktivitu, kterou byste nemusela dělat, která by to byla?*

*Které aktivity jsou podle vás důležité a které ne?*

*Kterým aktivitám byste ráda věnovala více času?*

*Kterým aktivitám byste ráda věnovala méně času?*

*Kde se této aktivitě nejčastěji věnujete?*

*S kým tyto aktivity provozujete?*

*Kolik času věnujete hledání pracovního uplatnění?*

*Kolik času věnujete rozvoji svých schopností nebo učení se novým znalostem?*

*Kdo nebo co vám „krade“ nejvíce času?*

*Jak jste spokojená s časem, který věnujete dětem?*

*Jak jste spokojená s časem, který věnujete péči o domácnost?*

*Co mi můžete říci o aktivitách týkajících se péče o děti?*

*Které činnosti vám zabírají více času, než jste předpokládala?*

*Které činnosti vám zabírají méně času, než jste předpokládala?*

*Jaký pocit máte na konci svého dne?*

*Jakým způsobem odpočíváte?*

*Jak hodnotíte své využití času?*

*Překvapilo vás něco?*

*Co byste chtěla změnit?*

*Na které aktivity vám nezbývá čas?*

*Které věci z vašeho pohledu zanedbáváte?*

*Které věci nejsou podle vašich představ?*

4. Čtvrtým krokem je vyplnění druhého formuláře (schématu) k technice. Uživatel nebo poradce nejprve vyznačí čas, který by zabíralo zaměstnání nebo jiná činnost, kterou by uživatel rád do svého života začlenil (např. rekvalifikační kurz, škola, jazykový kurz, brigáda). Teprve poté uživatel doplňuje další aktivity, které by ještě musel nebo chtěl stihnout. Během doplňování ho poradce vybízí ke hledání různých možností.

Příklady otázek:

*Když vám zaměstnání ukrojí ze dne 8 hodin, jak by váš typický den vypadal? Jak to bude s ostatními aktivitami?*

*Říkala jste, že čas strávený s rodinou je pro vás velmi důležitý. Jak by to šlo udělat, abyste se věnovala rodině a zároveň byla 8 hodin v práci?*

*Kterou aktivitu by šlo zrušit / vzdát se jí / nechat ji udělat někým jiným?*

*Co by se dalo udělat jinak?*

*Které aktivity by šly odložit?*

*Které aktivity by se daly odložit na víkend?*

*Jak by se dal ušetřit nějaký čas?*

*Jak by to šlo udělat rychleji?*

*Jak by šel váš den přeorganizovat, aby vám zbylo více času na...?*

*Jak by se to dalo udělat jinak?*

*Které aktivity jsou jen na vás a se kterými by vám někdo mohl pomoci?*

*Jak se na některých aktivitách podílejí vaše děti/manžel?*



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Závěr techniky by neměl vyznít naprázdno. Poradce se uživatele dotáže, které změny by v hospodaření s časem rád udělal. Potom na uskutečnění těchto změn pracují, například s využitím dalších metod a technik (techniky Plán cesty apod.). Mohou se věnovat i jiným problémům, například se ukáže, že uživatelka je přetížena povinnostmi vůči dětem a manželovi a vnitřně má velké obavy z toho, co by se stalo, kdyby musela nastoupit na plný pracovní úvazek do zaměstnání. Často také vychází najevo, že uživatel časem plýtvá na činnosti, které mu nepřinášejí žádný užitek a ani velké potěšení (např. pět až šest hodin strávených denně u televize). Často technika upozorní na to, že uživatel práci nehledá, spíše jen pasivně čeká na nějakou nabídku.

### Užitečné tipy

- Tato technika není vhodná pro první setkání s uživatelem.
- Pokud by se nedařilo uživateli sepsat aktivity, může ho poradce vhodnými otázkami pobízet (např. *V kolik hodin vstáváte? Co děláte poté? Jak trávíte dopoledne/odpoledne?*).
- Do jednoho políčka, které představuje 60 minut, lze zapisovat více činností (např. od 8:00 do 9:00 uživatelka vede jedno dítě do školy, druhé do školky, po cestě zpět domů se staví v obchodě pro drobný nákup).
- Techniku lze použít i ke zmapování činností uživatele v rámci jednoho týdne – např. pro pondělí až pátek. Rozbor pak bude probíhat pro 5 formulářů současně.
- Uživatele lze upozornit na to, že dostatek času je jejich výhodou oproti zaměstnaným lidem. Pokud času nevyužívají, této výhody se zbytečně vzdávají.
- Mnohé uživatele nikdy nenapadla možnost vzdělávání v kurzech pro dospělé nebo podání přihlášky na dálkové studium. Jsou často poradci vděčni za takový nápad a cítí se polichoceni tím, že jim někdo věří.

DEN NEZAMĚSTNANÉHO

7-8	spánek
8-9	spánek
9-10	spánek
10-11	spánek
11-12	spánek
12-13	spánek
13-14	spánek
14-15	spánek
15-16	spánek
16-17	spánek
17-18	spánek
18-19	spánek
19-20	spánek
20-21	spánek
21-22	spánek
22-23	spánek

spánek : 8-9 hodin  
hledání práce : 3 hodiny  
volný čas : 4 hodiny  
práce v domácnosti : 4-5 hodin  
pomoc manželu

DEN ZAMĚSTNANÉHO

7-8	spánek
8-9	spánek
9-10	spánek
10-11	spánek
11-12	spánek
12-13	spánek
13-14	spánek
14-15	spánek
15-16	spánek
16-17	spánek
17-18	spánek
18-19	spánek
19-20	spánek
20-21	spánek
21-22	spánek
22-23	spánek

spánek : 7 hodin  
práce : 8 hodin  
volný čas : 4 hodiny  
pomoc v domácnosti : 2-3 hodiny

*Ukázka použití techniky Moje aktivity, můj den.*

## 7. Životní pole

Technika Životní pole umožňuje profesnímu poradci získat základní informace o sociálních vazbách uživatele, o uživatelově rodině, přátelích a dalších osobách, které mají na život uživatele významný vliv. Technika umožňuje identifikovat osoby nebo vztahy, které komplikují nalezení zaměstnání.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Součástí procesu profesního poradenství je také identifikace překážek bránících pracovnímu uplatnění. Ty se mohou nacházet v různých oblastech, například ve vzdělání uživatele, v oblasti pracovní praxe, v oblasti zdravotního stavu uživatele apod. Jednou z oblastí, kde se tyto překážky často objevují, je uživatelovo rodinné zázemí a nejužší sociální vazby.

Tato technika pomáhá poradci i uživateli zmapovat tyto sociální vazby, zamyslet se nad vztahy se členy rodiny, s přáteli a dalšími důležitými osobami. Díky technice lze přijít na zajímavé skutečnosti, které mohou pomoci při odstranění překážek bránících pracovnímu uplatnění.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Zmapovat nejužší sociální vazby uživatele.
2. Zamyslet se nad vztahy s nejbližšími osobami uživatele.
3. Identifikovat osoby nebo vztahy, které komplikují nalezení zaměstnání.

Jako na počátku každé techniky představí profesní poradce techniku uživateli a zeptá se ho, zda ji má zájem využít. Pokud ano, mohou techniku zahájit. Nejprve poradce předloží uživateli čistý list papíru a požádá ho, aby doprostřed nakreslil kroužek s označením JÁ. Tento kroužek bude představovat osobu uživatele. Dále jej vyzve, aby si představil, že list papíru je jeho život, jeho okolí, a pokusil se do něj zakreslit důležité osoby, které se v jeho současném životě vyskytují a významně ho ovlivňují (viz obrázek str. 37). Může to být rodina, přátelé, někdo blízký nebo kdokoli, koho uživatel vnímá jako důležitého nebo kdo bezprostředně ovlivňuje jeho chování a myšlení. Každého takového člověka opět znázorní kroužkem, do jehož středu uvede, o koho se jedná. Rozmístění jednotlivých osob nechá poradce na uživateli, neovlivňuje ho a neradí mu. Případné dotazy však samozřejmě zodpoví. Na tvoření poskytne poradce uživateli dostatek času. Během vytváření životního pole je vhodné, aby si poradce uživatele pozorně všiml, případně si dělal vlastní poznámky, např. v jakém pořadí uživatel zakresluje jednotlivé osoby, zda u některých osob váhal nebo zda naopak zakresloval osoby jistě a rychle. Poradce by si měl všimnout i neverbálních projevů, jako jsou povzdechy, červenání, třes rukou, nervozita apod.

Při sestavování životního pole se profesní poradce zaměří i na další aspekty:

- **Pořadí**, v jakém uživatel zakresluje jednotlivé osoby. Ty osoby, které uživatel zakreslí nejdříve, zaujmají v jeho životě velký význam. Těmi je uživatel nejvíce negativně či pozitivně ovlivňován.

## I. fáze profesního poradenství

### Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

- **Rozmístění** jednotlivých osob v prostoru a vzdálenosti od jeho osoby. Osoby zakreslené blíže uživateli jsou pro něj důležité. S těmi, které uživatel umístil ve větší vzdálenosti, nemá uživatel ideální vztahy a mohou být pro něj zdrojem negativních emocí. Osoby uvedené nad uživatelem představují pro uživatele autoritu, určitý vzor.
- **Velikost** kroužků zpravidla vypovídá o míře respektu vůči dané osobě. Čím větší je kroužek, tím větší význam pro uživatele má uvedená osoba nebo k ní má větší respekt.

Jakmile je uživatel hotov, společně s profesním poradcem hovoří o životním poli. Zprvu uživatel popisuje svůj výtvar a jeho jednotlivé prvky. Poté, na základě otázek profesního poradce, jdou více do hloubky nebo je uživatel otázkami podněcován k zamyšlení, k nalezení nových souvislostí, k jinému pohledu na znázorněné skutečnosti.

Zde se již průběh u jednotlivých uživatelů liší v závislosti na skutečnostech, které se objeví. Někdy technika ukáže, že má uživatel dobré rodinné zázemí, dostatečnou podporu od přátel a okolí. Jindy se objeví osoby nebo vztahy, které uživateli brání v nalezení zaměstnání, mají negativní vliv na jeho život. Uživatel se na základě objevených skutečností může rozhodnout pro změnu a poradce mu při jejím uskutečnění může být nápomocen. Při rozboru životního pole používá profesní poradce vhodné otázky.

Uvádíme zde příklady možných otázek:

*Jak se vám na technice pracovalo?*

*Jak snadné nebo těžké to pro vás bylo?*

*Popište mi, prosím, své životní pole.*

*Koho představují jednotlivé kroužky?*

*Jak jste se svým životním polem spokojen?*

*Co vás překvapilo?*

*Objevil jste něco zajímavého?*

*Kdo má pro vás největší význam?*

*Kdo má na vás největší vliv?*

*Koho máte nejraději?*

*Kdo na vás často působí negativně?*

*Co ještě vás k tomu napadá?*

*Co mi můžete říci o svém bratrovi?*

*Kde teď bydlí váš bratr?*

*Co dělá vaše maminka?*

*Jaký je váš bratr/kamarád?*

*S kým trávíte nejvíce času?*

*S kým si nejvíce rozumíte?*

*Ke komu si chodíte pro radu/pomoc/podporu?*

*Na koho se obracíte, když...?*

*Kdo vám umí dobře poradit?*

*Na koho se můžete nejvíce spolehnout?*

*Přál byste si do budoucna nějaké změny?*

*Daly by se tyto změny znázornit do životního pole?*

*Co pozitivního by vám tato změna přinesla do života?*

*Co by takové změně asi stálo v cestě?*

*Jak a kdy by se taková změna dala udělat?*

### Užitečné tipy

- Méně zkušený profesní poradce by měl zůstat u jednoduchých otázek zaměřených na základní informace o znázorněných lidech, o tom, kde žijí, co dělají, jak často se s uživatelem vídají, zda si k nim chodí pro radu, pomáhají mu apod.
- Pokud uživatel vytvořil strohé, málo vypovídající životní pole, může jej poradce vyzvat, aby do životního pole připojil také důležité předměty, hmotné věci či zvířata. Uživatel může uvést např. auto, byt, dům, koníčky apod. Tato skutečnost vypovídá o tom, že uživatel je spíše materialisticky založená osobnost, že nemá potřebu budovat bohaté sociální vazby.
- Další modifikací techniky může být doplnění osob, které již nežijí, ale v uživatelově životě byly důležité a ovlivňují jej do určité míry i nyní. Do této modifikace by se měl pouštět jen zkušený poradce, jenž je schopen adekvátně reagovat na silné emoce, které se mohou u uživatele objevit.
- Hlubší analýza životního pole může odhalit citlivá místa uživatele a vyvolat nečekané emoce. Hlubší analýzu by tedy měl použít jen poradce, kterého emoce uživatele nezaskočí a dokáže si s nimi poradit tak, aby technika neměla na uživatele negativní dopad.
- Poradce v průběhu techniky také vidí, jak uživatel při tvorbě životního pole pracuje, zda je pečlivý, zbrklý, nerozhodný, bojí se, je otevřený, jak dokáže porozumět instrukcím atd.
- Techniku je možné provést i s plochými kamínky, na které uživatel zapisuje jména a které pak rozmisťuje na stůl.

### Příklad z praxe

Paní E.Z. je vyučena v oboru „kuchař“. Praxi v oboru nemá, protože pracovala jako prodávačka v potravinách, pracovnice chráněné dílny, uklízečka a pokojská. V evidenci ÚP je od září 2012. Je uznána invalidní v I. stupni.

Technika Životní pole byla použita až po navázání vztahu, kdy uživatelka získala pocit bezpečí a důvěry vůči profesní poradkyni. Uživatelka uvedla ve svém životním poli jako první osoby svou „mamku a tatku“, které umístila horizontálně nad svou osobu (viz obrázek na následující straně). Poté pokračovala po směru hodinových ručiček a postupně kolem sebe doplňovala své sestry, nejlepší kamarádku, tetu atd. Všechny uvedené osoby byly v bezprostřední blízkosti uživatelky, což není zcela obvyklé. Mezi své blízké osoby uživatelka uvedla i poradkyni, kterou v současné době považuje za důležitou ve svém životě. Jedinou osobou, kterou uvedla dále od sebe, byla jedna ze tří sester. S tou nemají nejlepší vztahy a momentálně jí sestra život nijak neovlivňuje. Uživatelka byla vyzvána, aby své „životní pole“ doplnila o osoby, které už nejsou naživu, ale jsou pro ni stále důležité. Uvedla svou babičku, která jí předala mnoho zkušeností. Na pobídku, aby uvedla i neživé věci či zvířata, doplnila ještě svého kocoura a „domov“, který umístila mezi svou matku a otce. Uživatelka byla dále dotázána, zda chce své „životní pole“ ještě doplnit, uvést někoho, koho opomněla. Po ujištění, že je s technikou hotová, se přistoupilo k jejímu rozboru.

Z rozhovoru o vytvořeném „životním poli“ vyplynulo, že uživatelka má kolem sebe dostatek lidí, kteří ji podporují a kterým důvěřuje. Uživatelka je spíše impulzivní a zohledňuje aktuální situaci a rozpoložení. Je otevřená a sdílná, snadno si lidi připustí více k tělu a je důvěřivá. Uživatelka nemá ve svém okolí nikoho, kdo by ji negativně ovlivňoval. Uživatelka je člověk s pozitivním hodnocením a nenechá se negativně ovlivnit. Příkladem je zakreslení jedné ze sester ve větší vzdálenosti od její osoby z důvodu rozepře.

Při technice byly určeny osoby, které jsou pro uživatelku oporou při hledání zaměstnání

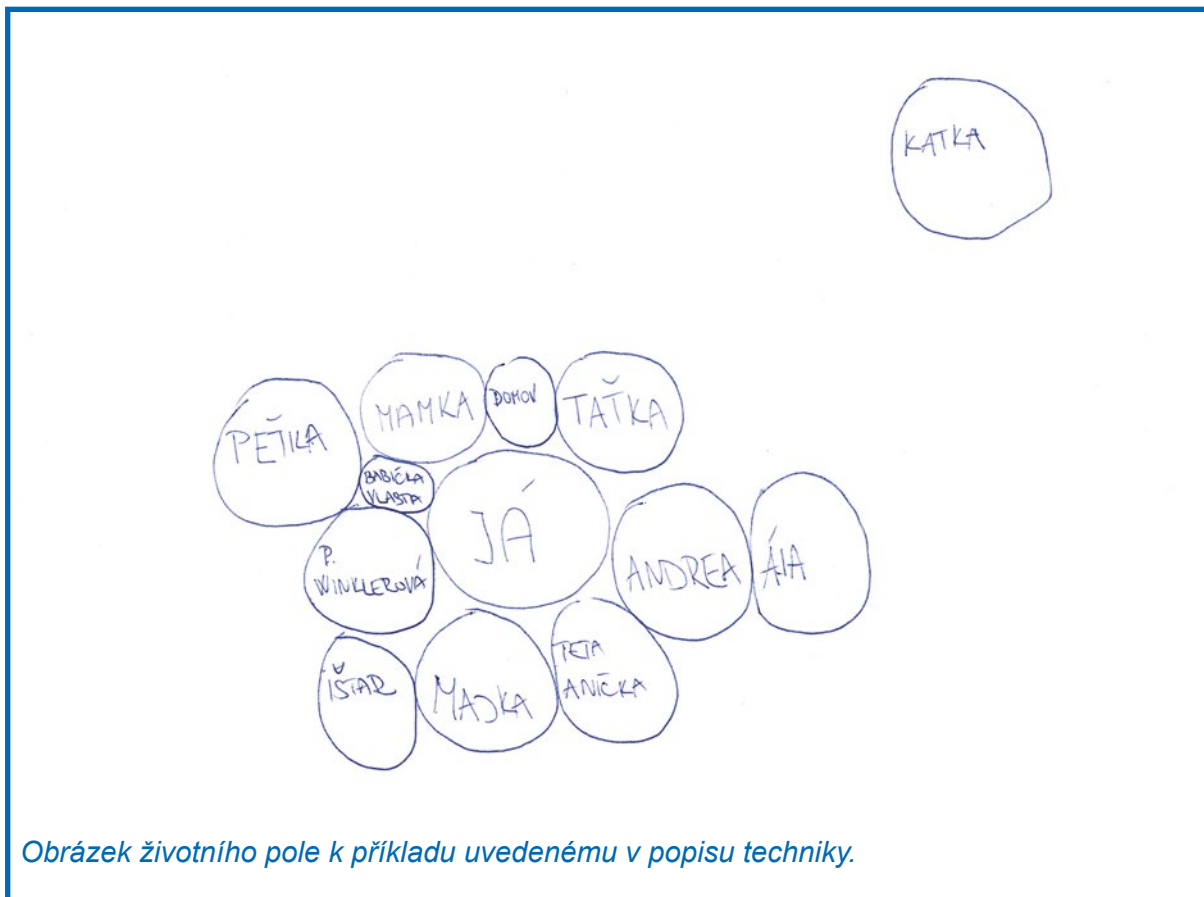


# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

– matka, otec, poradkyně. Ukázalo se, že uživatelka je pozitivně naladěna a velice otevřená. Nehledá řešení rozepří, spíše dotčenou osobu vytěsni ze své blízkosti a doufá, že se situace sama vyřeší později. Tento způsob řešení nemusí být vždy ten nejlepší, což společně s poradkyní prodiskutovaly.

Uživatelka pracovala klidně, uvolněně a neměla zábrany hovořit o svém soukromí. Technika ji bavila a o umístění jednotlivých osob moc neuvažovala. Jednala instinktivně, jak to v danou chvíli cítila. Se svým zázemím je spokojená. Profesní poradkyně také nenašla v této oblasti překážky, které by bránily nalezení pracovního uplatnění.



## 8. Profesní diagnostika

Profesní diagnostika je komplexní osvědčený postup, který umožňuje objektivní posouzení individuálního potenciálu a předpokladů pro výkon různých profesí. Provádí ji psycholog, který k tomu využívá psychodiagnostických metod a nástrojů.

### **Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k tomuto postupu?**

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživatelům v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psychologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Informace o průběhu profesní diagnostiky i znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy uživatelů správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace o průběhu profesní diagnostiky a jejích možnostech.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Seznámit profesní poradce se situacemi, ve kterých je vhodné uživateli doporučit využití profesní diagnostiky.
2. Seznámit profesní poradce s průběhem profesní diagnostiky, aby mohli správně zodpovědět otázky uživatelů týkající se profesní diagnostiky.

Profesní diagnostika je komplexní postup, který sice provádí jednooborový psycholog, ale role profesního poradce je pro efektivní využití této metody nezastupitelná. V naprosté většině případů to jsou totiž právě profesní poradci, kteří uživateli doporučují profesní diagnostiku a dávají mu k ní prvotní informace. Vzhledem k tomu, že v českém prostředí panují obavy z využití služeb psychologa, musí být profesní poradci schopni také zodpovědět dotazy uživatelů týkající se profesní diagnostiky. V neposlední řadě je pro poradce důležité vědět, jak s výstupy profesní diagnostiky pracovat, jak je využít v procesu profesního poradenství.

### Situace, ve kterých je vhodné uživateli doporučit využití profesní diagnostiky

Profesní poradce má k dispozici metody, techniky a postupy profesního poradenství a je schopen poskytovat uživatelům kvalitní služby. Přesto se vyskytují situace, ve kterých profesní poradce nevystačí s nástroji profesního poradenství, které má k dispozici. Služby psychologa jsou v mnoha případech a situacích nezbytné. O kvalitách profesního poradce svědčí i schopnost správně identifikovat ty situace a ty problémy, které spadají do působnosti jiného odborníka, jiné návazné služby. Profesní poradce nesmí sám suplovat práci psychologa, terapeuta, psychiatra, adiktologa či jiných odborníků.

**Příklady situací, ve kterých je vhodné uživateli doporučit využití profesní diagnostiky:**

- **Dlouhodobě nezaměstnaný člověk má nevyhraněnou profesní orientaci. Profesnímu poradci se nedaří zjistit, jaké profese jsou pro uživatele vhodné.** Profesní diagnostika dokáže objektivně posoudit potenciál uživatele, jeho předpoklady k výkonu různých profesí. Umí najít zaměstnání, která jsou pro uživatele nejvhodnější.
- **Dlouhodobě nezaměstnaný člověk má zájem o zvýšení kvalifikace například formou rekvalifikace, ale není jasné, zda má k jejímu zvládnutí dostatečné předpoklady.** Profesní diagnostika umí objektivně posoudit předpoklady k vybranému typu studia či rekvalifikačního kurzu.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

- **Proces profesního poradenství po delší dobu nevede k cíli a profesní poradce si neví se situací rady.** Například uživatel usiluje opakovaně a dlouhodobě neúspěšně o určitou konkrétní pracovní pozici. Profesní poradce se domnívá, že na tuto pozici nemá předpoklady a měl by se vydat jinou cestou. Uživatel však nesouhlasí a i přes zjevné neúspěchy trvá na jediné pracovní pozici, kterou chce vykonávat. Profesní diagnostika a služby psychologa dokážou najít řešení těchto komplikovanějších problémů.
- **Dlouhodobě nezaměstnaný člověk má nepřiměřeně nízké mínění o svých schopnostech a dovednostech.** Profesní diagnostika mu pomůže získat objektivní sebehodnocení.
- **Profesní poradce má podezření na závažnější psychické obtíže uživatele nebo psychické onemocnění.** Profesní diagnostika je jedním ze způsobů, jak zprostředkovat setkání s psychologem a pomoci tak uživateli.

### Průběh profesní diagnostiky

Průběh profesní diagnostiky si upravuje konkrétní psycholog podle potřeb uživatele a svých zkušeností. Je tedy dobré, když je profesní poradce v kontaktu s psychologem, který pro jejich organizaci poskytuje služby profesní diagnostiky a je seznámen s průběhem diagnostiky i některými metodami, které psycholog často používá. Zde popisujeme proces profesní diagnostiky tak, jak probíhá v organizaci REINTEGRA v Krnově.

Proces profesní diagnostiky lze rozdělit do tří fází:

1) První fází je individuální vstupní psychodiagnostický rozhovor. Trvá zpravidla 30 až 45 minut, v případě potřeby i déle. Témata i způsob vedení rozhovoru vycházejí z cíle diagnostického vyšetření. Psycholog v průběhu rozhovoru nejčastěji rozmlouvá s uživatelem o všech důležitých oblastech jeho minulého i současného života – vzdělání, kariéra, zájmy, sebeobraz, životní perspektiva. Psycholog zjišťuje, jak uživatel vnímá svou současnou situaci, jak sám hodnotí svoje možnosti a překážky na pracovním trhu. Zároveň tato fáze poskytuje dostatek prostoru pro zodpovězení otázek uživatele, které se objeví v průběhu rozhovoru.

2) Druhou fází je absolvování psychodiagnostických testů, dotazníků a dalších diagnostických metod, které vybírá psycholog s ohledem na cíle vyšetření a v návaznosti na informace zjištěné v první fázi. Tyto metody slouží nejčastěji k určení pracovních činností, které jsou pro uživatele motivující a naplňující (k tomu slouží testy profesní orientace a osobnostní testy). Dále ke zhodnocení individuálního potenciálu a předpokladů (na tyto otázky odpovídají výkonové testy – pozornosti, odhadu, obecné inteligence). Druhá fáze trvá 2,5 až 4 hodiny, podle cíle diagnostického vyšetření a možností uživatele. Testy probíhají mnohdy v malé skupince uživatelů, maximálně šestičlenné, čímž se snižují náklady na profesní diagnostiku. V případě, že má uživatel specifické potřeby, které neumožňují zařazení do skupiny, probíhá i tato fáze individuálně. Je důležité, aby se uživatel dostavil na testování dostatečně odpočatý a nezapomněl si vzít brýle na čtení, pokud je užívá.

Nejčastěji používané a osvědčené testy v profesní diagnostice dlouhodobě nezaměstnaných jsou tyto:

- **Test pozornosti D2** – test představuje standardizovanou inovaci tzv. zaškrtávacích testů. Měří tempo a pečlivost pracovního výkonu a umožňuje tak posouzení individuálního výkonu v oblasti pozornosti a koncentrace.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

- Test profesních zájmů BIT II. – test profesní orientace, který používá jako testové položky výhradně skutečné pracovní činnosti. Výstupem testu jsou preference oblastí pracovních činností. (*Poznámka psychologa: Lehce nadhodnocuje oblast potravinářství.*)
- Test kognitivního odhadu TKO – test, který měří základní schopnost plánovat, rozhodovat a realizovat cílevědomé postupy.
- Ravenovy progresivní matice SPM – orientační, neverbální test obecné inteligence, měří především schopnost logického usuzování. (*Poznámka psychologa: Chybí mu aktualizované normy, ty používané lehce nadhodnocují.*)
- Cattellův osobnostní dotazník 16 PF E – osobnostní dotazník s 16 faktory, které charakterizují vybrané rysy osobnosti.
- GPOP (standardizovaná podoba MBTI testu) – dotazník typologie osobnosti – osobnostní dotazník, který měří čtyři polární osobnostní dimenze a zařazuje osobnost do jednoho z 16 osobnostních typů. (*Poznámka psychologa: Nevhodný pro respondenty s podprůměrným intelektem.*)

Na konci druhé fáze provádí psycholog vyhodnocování a interpretaci testů. Každý test má přesně daný postup, jak jej správně vyhodnotit. Vyhodnocovací postup obvykle spočívá v použití vhodných matematických vzorců nebo různých šablon či počítačových programů. U standardizovaných testů jsou výsledky navíc porovnány s normami pro určité konkrétní skupiny osob (středoškoláci, vysokoškoláci, ženy, muži, věkové skupiny apod.), takže se uživatel může dozvědět, jak si stojí se svým výsledkem v rámci určité skupiny. Interpretace výsledků pak spočívá v tom, že psycholog výsledky všech použitých testů a informací ze vstupního rozhovoru dává do souvislostí a vytváří na jejich základě závěrečnou zprávu.

3) Třetí fází profesní diagnostiky je individuální výstupní rozhovor. Délka jeho trvání je 45 až 60 minut. Uživatel je srozumitelnou formou seznámen s výsledky profesní diagnostiky a rozmlouvá s psychologem o tom, jaká doporučení pro jeho další profesní kariéru z výstupů vyplývají. Dozví se například, jaké jsou jeho schopnosti učit se nové věci, jaké pracovní oblasti jsou pro něj nejvíce uspokojivé, jaká povolání se jeví jako nejvhodnější. Výstupy jsou často prezentovány s pomocí grafů, schémat a názorných příkladů. V případě, že jsou v rámci diagnostiky zjištěny nějaké překážky, které brání uživateli v získání nebo udržení práce, psycholog jej s nimi citlivě obeznamuje a doporučuje návazné služby nebo postupy.

Psycholog vyhotovuje v této fázi závěrečnou zprávu (výstup profesní diagnostiky), kde se vyjadřuje k cíli psychodiagnostického vyšetření. Odpovídá na otázky, kvůli kterým bylo psychodiagnostické vyšetření objednáno.

### Výstup profesní diagnostiky

Výstup profesní diagnostiky je zpráva obsahující citlivé údaje o uživateli, což určuje způsob nakládání s tímto dokumentem. Bez svolení uživatele není přípustné zasílat tento výstup třetím stranám – příbuzným, úřadům práce, zaměstnavatelům ani nikomu jinému.

Uživatel také může na základě vlastní žádosti obdržet písemně zpracovaný výstup – zprávu z profesní diagnostiky.

Pokud uživatel souhlasí, může psycholog poskytnout výstup profesní diagnostiky profesnímu poradci. Ten by měl být schopen výstupu porozumět a vhodně ho použít v procesu profesního poradenství. Také z tohoto důvodu jsme do této publikace zařadili informace o různých typech psychodiagnostických metod i informace o průběhu profesní diagnostiky.



### 9. Orientační test profesního zaměření

Jedná se o orientační metodu, jejímž cílem je zjištění profesního zaměření nezaměstnaného člověka. Vychází z modelu osobnostních typů J. L. Hollanda. Zjišťuje nejen to, jaký druh práce, činností a pracovního prostředí uživatel preferuje a jaké odmítá, ale orientačně i šíři profesního záběru a jeho vyhraněnost. Výstupem metody může být například seznam konkrétních profesí, které odpovídají profesnímu zaměření testované osoby.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Tato metoda není vyhrazena jen psychologům, profesní poradce ji tedy může samostatně používat v rámci profesního poradenství. Metoda umožňuje určit osobnostní typ člověka a vytipovat pro něj vhodné profese. Znalost profesního zaměření i tomu odpovídajících profesí pomáhá uživateli při rozhodování a plánování profesní kariéry, výběru rekvalifikačního kurzu, ale i při hledání samotného zaměstnání. Test pracuje s osobnostními typy a pomocí nich určuje profesní zaměření testované osoby.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Orientační test profesního zaměření, vyhodnocovací arch. Obojí najdete na přiloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Zjistit profesní zaměření uživatele.
2. Doporučit profese, které odpovídají profesnímu zaměření uživatele.

Profesní poradce seznámí uživatele s cíli a obsahem metody. Nabídne mu její využití v rámci profesního poradenství. Pokud má uživatel zájem použít tuto metodu, seznámí ho podrobněji s průběhem testování a způsobem vyhodnocení.

Orientační test profesního zaměření je složen z celkem 24 oddílů s možnostmi, ze kterých uživatel zakřížkováním vybírá jednu nebo více (viz obrázek str. 49). Uživatel si vybírá dle svých preferencí a bez časového limitu. Na přemýšlení i vyplnění testu je nutné uživateli poskytnout dostatek času a klidné prostředí. Je-li to uživateli příjemné, může poradce pustit i klidnou nebo relaxační hudbu.

Po ukončení záznamu se křížky v každém oddíle sečtou a napíše vedle symbolu součtu „Σ“. Ve vyhodnocovacím archu se tyto součty poté přepočítají podle uvedeného klíče. Z tohoto postupu vyplynou výsledné součty odpovídající typologii pro písmena R, I, A, S, E, C. Nejvýznamnější je typ s nejvyšší hodnotou. Ten je nejvíce určující pro profesní zaměření uživatele. Významné bývají ale i následující typy (písmena) s druhým a třetím nejvyšším počtem bodů. V prvním případě uživatel dosáhl 24 bodů pro typ R, dalších 18 získal pro I a 14 pro A. V druhém případě uživatel dosáhl 25 bodů pro R, 6 bodů pro S a 4 body pro E. První případ, kdy uživatel dosáhne vyšších hodnot v několika oblastech, je častější. Přihlíží ke všem třem preferovaným oblastem (tři oblasti s nejvyšším skóre). U těchto uživatelů se pak určuje trojmístný

kód (tři písmena). V druhém případě, kdy uživatel dosáhne vysokého skóre jen v jedné oblasti, se jedná o silně vyhraněný typ. Jedná se o případ, kdy vyjde jen jedno písmeno s vysokým počtem bodů a ostatní v nízkém rozmezí, například 0–5. V takovém případě se k ostatním přihlíží jen velmi okrajově, protože tento uživatel má „čisté“ charakteristiky jednoho typu. Maximální možná hodnota v jedné škále je 40.

**Profesní zaměření pracuje s šesti typy osobnosti označenými kódy R, I, A, S, E, C.**

### Typ R (Realistic) – realistický, praktický

Osoby tohoto typu rády pracují spíše manuálně a raději s konkrétními věcmi, předměty a nástroji než s myšlenkami či lidmi. Dávají daleko více přednost fyzickým aktivitám, nevadí jim práce venku, stejně jako i práce s rostlinami či zvířaty. Osoby spadající do této skupiny si osvojují nové schopnosti a dovednosti spíše prostřednictvím praktických činností, které mají nějaký konkrétní cíl stejně tak jako i hmatatelný výsledek. V jednání a v hodnotové orientaci dávají přednost materiálním hodnotám, je pro ně důležité finanční ohodnocení. Vyhraněné R typy odmítají výchovné a sociální činnosti, pokud nemají výrazné zaměření S.

Pro tento typ R se nejvíce hodí manuální profese, ale také profese vyžadující řemeslnou zručnost, případně práci s nástroji, stroji. Některé z těchto profesí vyžadují pohyb venku, tělesnou zdatnost a vytrvalost.

Osoby tohoto typu od poradce očekávají konkrétní přímé odpovědi a rady. Rády hovoří o praktických věcech, koníčkách, nerady mluví o abstraktních tématech a pocitech. Necítí se dobře při nejrůznějších vzdělávacích nebo terapeutických aktivitách, nepreferují práci s lidmi nebo novými myšlenkami.

Pracují bez mnoha řečí či diskuzí. Snaží se odvést práci správně a hned napoprvé dosáhnout cíle. Nemají rády zdlouhavá vyjednávání, chtějí vědět, co je třeba udělat, a mají rády, když je ostatní nechají při práci na pokoji.

#### Základní rysy

- stabilita,
- materiální založení,
- poctivost,
- praktičnost,
- soběstačnost.

**Sebe považují za spolehlivé, soběstačné, kompetentní, stabilní a přímočaré.**

#### Hodnoty

Bývají obecně konzervativní v názorech a osobních preferencích, orientují se na zdravý rozum, váží si osobní svobody, cti, hospodárnosti a přirozenosti.

#### Komunikace a vztahy

Vyhraněné typy mohou být někdy málo citlivé vůči sociálním potřebám druhých lidí. Nejlépe se jim spolupracuje s výzkumným I a konvenčním C typem. Nejvíce se naopak liší od typu sociálního S, kterému mohou připadat nepřátelští a strozí.

#### Některá povolání vhodná pro typ R

- klasická řemesla – např. zedník, stolař, instalatér, kominík, elektrikář, automechanik, nářezník, klempíř, malíř, modelář, sklenář, tesař, truhlář, tiskař, sklář, brusič, tkadlec, hodinář,

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

- pracovníci v zemědělství a lesnictví – sadař, zemědělec, chovatel a ošetřovatel zvířat, lesník, rybář, vinař, zahradník, pěstitel, agronom, dřevorubec, farmář, hajný,
- pracovníci v potravinářství – kuchař, pekař, cukrář,
- technické profese – technik, technolog, zubní laborant, servisní technik, oční optik,
- pracovníci ve stavebnictví – zeměměřič, stavbyvedoucí, izolatér, podlahář, lešenář, pokrývač,
- pracovníci ve službách – údržbář, školník, popelář, holič, pedikér, obuvník, čalouník, šička, švadlena, krejčovná, knihvazač, hospodyně v domácnosti, pracovník úklidových prací,
- pracovníci ve výrobě – montér, montážní dělník, vazač, jeřábník, zpracovatel různých materiálů, manipulační pracovník, skladník, přípravař, obsluha různých mechanismů, mechanik strojů a zařízení,
- pracovníci v kovovýrobě – kovář, slévač, valcář, zámečnický, svářeč, nástrojař,
- některé další profese – hasič, mistr odborné výchovy, stělmistr, řidič, opravář, strojevedoucí, seřizovač, strojník, gumař, chemik ve výrobě, elektronik, balič, mazač, závozník, horník, bezpečnostní technik a jiní pracovníci ve výrobě.

### Typ I (Investigative) – vědecký, zkoumající

Lidé tohoto typu rádi pracují samostatně a řeší složité problémy, při kterých využívají své analytické schopnosti. Raději se zabývají myšlenkami a nápady než lidmi nebo věcmi. Nejraději pracují sami, pozorují, učí se, zkoumají a řeší problémy, často v oblasti, která souvisí s vědou. Mají obvykle dobře vyvinuté abstraktní myšlení. Nevyhovují jim aktivity, které se opakují, a nepreferují práci s lidmi (pokud nemají v kódu i S). Nejraději pracují sami. Neradi vyjadřují svůj názor nebo se rozhodují, aniž by zjistili dostatek relevantních informací.

Osoby tohoto typu se rády hluboce zabývají přírodovědnými nebo společenskými problémy. Analyzují, zkoumají, učí se, čtou, píšou. Jsou zvědavé, vynalézavé, přemýšlivé. Bývají intelektuálně zaměřené, mají rády logičnost, racionalitu, hledání příčin a souvislostí, ale i intelektuální kreativitu a intuici.

Pro tento typ se nejlépe hodí vědecko-výzkumné profese a profese, které zahrnují činnosti s intelektuální stimulací. V těchto profesích jde o problémy, které jsou řešeny pomocí logického uvažování, nových nápadů, přesného pozorování, vědeckých metod. Tyto profese vyžadují ve vysoké míře schopnost přemýšlet, zvědavost a ochotu poznat důkladně svou odbornou oblast a stále se učit.

Poradce vnímají jako diskusního partnera, od kterého očekávají intelektuální inspiraci a nový, racionálně podložený pohled na vlastní možnosti.

Vyhraněné osoby tohoto typu odmítají sociální a rutinní činnosti, přesvědčování.

#### Základní rysy

- analytické myšlení,
- nezávislost,
- zvědavost,
- přesnost,
- kritičnost.

**Sebe považují za odhodlané, inteligentní, zvědavé, logické, přesné, analytické a rezervované.**

#### Hodnoty

Kladou důraz na přesnost, nápaditost, úspěch a nezávislost.

### Komunikace a vztahy

Vyhovuje jim, pokud jsou informace podávány logicky, jedna za druhou. Nejlépe se jim spolupracuje s realistickým a uměleckým typem. Nejvíce se liší od typu podnikavého, kterého dokážou rozčilovat kladením mnoha otázek, zjišťováním přílišného množství detailů a neschopností dobrat se rychle k závěru.

### Některá povolání vhodná pro typ I

- pracovník ve vědě a výzkumu, odborník v oblasti přírodních a technických disciplín,
- inženýr v různých oborech,
- učitel na vysoké škole, průzkumník, projektant, analytik, chemik, biolog, fyzik, matematik, farmakolog, sociolog, finanční analytik, kriminalista, historik, filozof, lingvista, programátor, neurolog, archeolog, meteorolog, analytik ve výpočetní technice, bakteriolog, genetik, laborant, lékař-diagnostik, akademický pracovník.

## Typ A (Artistic) – umělecký, tvořivý

Osoby tohoto typu jsou tvůrčí lidé s uměleckými dovednostmi a představivostí, kteří rádi tvoří něco originálního. Raději pracují s nápady než s věcmi. Vyhovuje jim práce hlavou, inovují, představují si, tvoří. Naopak strukturované situace, pravidla a fyzická práce jim nevyhovují. Dávají přednost tvořivému přístupu k řešení problémů i k plánování. Spoléhají na svou intuici a představivost.

Osoby tohoto typu se rády vyjadřují, ať už slovně, či jiným tvořivým způsobem. Zabývají se rády výstředními nápady, speciálními materiály, hudbou a kulturou. Za důležitou považují estetiku. Typičtí představitelé tohoto typu se vyznačují vlastnostmi, jako je fantazie, tvořivost, výraznost, intuitivnost, otevřenost, citlivost, nekonvenčnost, svéhlavost a idealismus. Lidé, kteří spadají do této kategorie, milují flexibilitu, nestálost a dynamičnost každodenního života, se všemi jeho radostmi i starostmi. Na druhé straně pociťují averzi ke konvenčnosti a konformitě.

Pro tento typ se hodí umělecko-tvořivé profese. V těchto profesích jde o uměleckou tvorbu. Umělec/umělkyně se zpravidla snaží vyjádřit ideje či ideály, něco vytvořit a zkrášlit, případně kulturně obohatit společnost. Umělecké typy preferují nekonvenční, nestrukturované prostředí podněcující kreativitu. Od profesního poradce očekávají nekonvenční přístup, kreativní techniky, sdílení emocí.

### Základní rysy

- představivost,
- idealismus,
- originalita,
- intuice,
- expresivnost.

**Sebe považují za tvořivé, nezávislé, idealistické, otevřené, nekonvenční a tolerantní.**

### Hodnoty

Obdivují krásu, možnost sebevyjádření, imaginaci, tvořivost. Bývají všeobecně liberální v politických názorech a osobním vkusu.

### Komunikace a vztahy

Nejlépe se jim spolupracuje s výzkumným I nebo sociálním S typem. Nejvíce se liší od typu konvenčního C. Tomu se mohou jevit jako chaotičtí a nesystematičtí.



### Některá povolání vhodná pro typ A

- umělci – kouzelník, výtvarník, hudební skladatel, hudebník, spisovatel, herec, režisér, sochař, krejčí, fotograf a jiní umělci,
- umělečtí řemeslníci – brusič skla, malíř skla a keramiky, restaurátor, kameník, umělecký kovář, štukatér, sklenář, umělecký zámečnick, klenotník, zlatník, košíkář, rytec, keramik, výrobce hudebních nástrojů, tkadlec, čalouník, vyšíváč, knihař, kuchař, cukrář, modista, kadeřník,
- některé další profese – projektant, designér, architekt, zubní laborant, ortodontista, pracovník v reklamě, restaurátor, modelář, pedagog v uměleckých oborech, překladatel, moderátor, žurnalista, návrhář, aranžér, tetovač, redaktor, vizážista, zahradní architekt, arteterapeut, dekoratér, grafik, ilustrátor.

### Typ S (Social) – sociální

Osoby tohoto typu se rády a ochotně starají o druhé lidi. Zajímají se o sociální vztahy a pomoc ostatním. Nejradyji pracují s lidmi – informují, vysvětlují, jsou nápomocny, učí, rozvíjejí nebo léčí. Naopak jim nevyhovují stroje a fyzická námaha. Než začnou jednat, získají informace od všech zúčastněných stran a vynakládají úsilí, aby našly řešení, které vyhovuje všem. Jsou zkušené ve vytváření kontaktů – dokážou „rozhodit sítě“, aby získaly informace nebo našly řešení.

Projevují empatii, učí, radí, pečují, léčí a dbají o tělesnou, duševní i duchovní pohodu. Typičtí představitelé tohoto typu se vyznačují vlastnostmi, jako je přátelskost, ochota pomáhat, vřelost, soucit, pochopení, radost z kontaktů, idealismus.

Pro tento typ se nejlépe hodí pomáhající profese. V těchto profesích jde o pomoc lidem, péči o ně, poradenství nebo vzdělávání. V centru zájmu je duševní, duchovní a tělesné zdraví dětí nebo dospělých. Tato povolání vyžadují velkou ochotu pomáhat druhým, schopnost vcítění a schopnost dobře vycházet s druhými.

Sociální typy lidí vyhledávají pracovní prostředí, které by jim umožnilo pracovat v týmu podobně orientovaných osob. Preferují především práci s lidmi, jejichž problémové situace se snaží řešit diskuzí, stejně jako pomocí relativně širokého spektra interpersonálních dovedností.

Vyhraněné typy odmítají činnosti technického zaměření. S poradcem dobře spolupracují, mají rády i skupinové aktivity.

### Základní rysy

- spolupráce,
- pochopení,
- ochota,
- takt,
- společenská,
- etika.

**Sebe považují za přátelské, důvěřivé, nápomocné, milé, štědré, vnímavé a laskavé.**

### Hodnoty

Kladou důraz na služby druhým, spravedlnost, rovnoprávnost, porozumění a empatii.

### Komunikace a vztahy

Typ S má rád týmový přístup, kde jsou rozhodnutí založena na dohodě a všechny strany se mohou vyjádřit. Při práci s lidmi je velice trpělivý, dává přednost skupinovým cílům před

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

vlastními zájmy. Snaha o dosažení dohody u něj někdy může být na překážku efektivitě. Nejlépe si rozumí s uměleckým A a podnikavým E typem, naopak nejvzdálenější je typu realistickému R.

### Některá povolání vhodná pro typ S

- pracovníci v pomáhajících profesích – duchovní či církevní pracovník, sociální pracovník, kurátor, logoped, pedagog, psycholog, terapeut, streetworker, zprostředkovatel práce,
- pracovníci v podnicích – personalista, pracovník pro vyřizování reklamací, pracovník pro styk s veřejností, telefonista,
- pracovníci ve vzdělávání – učitel, poradce, vychovatel, mistr odborné výchovy, vedoucí zájmových kroužků, instruktor, trenér, lektor,
- pracovníci ve zdravotnictví – rehabilitační pracovník, zdravotník, pečovatel, ošetřovatel, sanitář, praktický lékař, fyzioterapeut,
- některé další profese – advokát, policista, ošetřovatel zvířat, pracovník v pohřebnictví, konzultant, průvodce, hosteska, prodavač, šatnář, barman, záchranář, diplomat, sekretářka, chůva, pracovník informačního centra.

### Typ E (Enterprising) – podnikavý

Osoby tohoto typu umí ovlivnit ostatní, zajímají se o politiku a obchod. Mají vůdčí a verbální dovednosti, rády pracují s lidmi – ovlivňují, vedou je nebo je řídí. Naopak jim nevyhovuje přesná či intelektuální práce, která vyžaduje koncentraci nebo systematické aktivity. Raději pracují s lidmi a nápady než s věcmi. Dokážou se zaměřit na dosažení cílů, nezabývají se podružnými detaily. Mají v hlavě obvykle celkový obraz situace, od ostatních očekávají, že se budou zabývat podrobnostmi a součástmi tohoto plánu.

Osoby tohoto typu motivují, přesvědčují a rády vedou, řídí a organizují. Starají se o hospodářské plánování a finanční cíle. Typičtí představitelé tohoto typu dokážou strhnout ostatní a vyznačují se vlastnostmi, jako je sebevědomí, motivovanost, zaměřenost na úspěch, ctižádostivost, dominance, odpovědnost a spolehlivost.

Pro tento typ se nejvíce hodí manažerské a obchodní profese. Profese tohoto typu směřují k dosahování ekonomických cílů, organizování, vedení lidí a k prodeji, tedy k takovým činnostem, kde je třeba druhé přesvědčovat a motivovat (např. k nákupu produktu nebo podávání výkonu). Profese tohoto druhu vyžadují obchodní myšlení a přesvědčivé vystupování, často také organizační schopnosti. Vyhraněné typy odmítají vědecké, analytické a rutinní činnosti. Osoby tohoto typu rády pracují v akčních, dynamických podmínkách.

V poradenství se někdy může projevit sebepřeceňování, soutěživost, dominance vůči poradci.

### Základní rysy

- přesvědčivost,
- dominance,
- energie,
- ambice,
- šarm,
- optimismus,
- odvaha.

**Sebe považují za ambiciózní, extrovertní, entuziastické, sebevědomé, dominantní a přesvědčivé.**

### Hodnoty

Uznávají hodnoty jako úspěch, postavení, zodpovědnost, hierarchie, věrnost a ochota podstupovat rizika.

### Komunikace a vztahy

Mají vůdčí dovednosti – dokážou delegovat zodpovědnost na ostatní a přesvědčovat je, aby provedli jejich navržený plán. Spoléhají na své vyjednávací dovednosti a schopnost motivovat ostatní. Díky své výkonové orientaci ale mohou někdy přehlížet příspěvní ostatních členů týmu. Nejblíže mají k typu S sociálnímu a C konvenčnímu, nejméně si obvykle rozumí s typem I vědeckým.

### Některá povolání vhodná pro typ E

- pracovníci v podnicích – vedoucí pracovník (čehokoliv), ekonom, pracovník marketingu, provozní, pracovník v reklamě, manažer, propagační odborník,
- obchodníci – nákupčí, obchodní zprostředkovatel, obchodní zástupce, obchodní referent, prodejce, předváděč zboží, obchodník,
- majitel menší či střední firmy, podnikatel,
- ekonomické profese – pracovník v peněžnictví, bankovníctví, pojišťovnictví, ekonomický a finanční poradce, burzovní makléř,
- některé další profese – bookmaker, politik, organizátor (čehokoliv), hostinský, právník, realitní makléř, hoteliér, pracovník v cestovní kanceláři, nakladatel, reportér.

### Typ C (Conventional) – uspořádávající, spravující

Osoby tohoto typu pracují rády systematicky, přesně a v rámci vymezené organizace, zpravidla v kanceláři. Zpracovávají, kontrolují a předávají čísla či texty. Jsou pro ně důležitá jasná pravidla. Typičtí představitelé se vyznačují vlastnostmi, jako je pečlivost, přesnost, orientace na detaily, vytrvalost, pořádnost, praktičnost, přizpůsobivost, svědomitost.

Pro tento typ se nejvíce hodí „uspořádávající a spravující profese“. Profese tohoto typu vyžadují řádné a systematické zacházení s čísly, daty a informacemi. V centru stojí spolehlivé provedení, dobrá organizace a kontrola. Vyhraněné typy odmítají činnosti uměleckého charakteru a činnosti vyžadující flexibilitu a kreativitu.

Osoby s tímto osobnostním typem nepostrádají organizační schopnosti, jsou je však schopny plně využít spíše v pracovním prostředí s jasně stanovenými rolmi, pracovními postupy, povinnostmi a úkoly.

Poradce ctí jako autoritu a očekávají od něj jasné a konkrétní odpovědi.

### Základní rysy

- svědomitost,
- pořádek,
- sebekázeň,
- pečlivost,
- vytrvalost.

**Sebe považují za praktické, konvenční, pořádné, výkonné, spokojené a loajální.**

### Hodnoty

Jsou všeobecně konzervativní, umí ale ocenit i nové věci, jsou-li dobré. Váží si vytrvalosti, ctí, hospodárnosti, přesnosti, ctí hierarchii.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

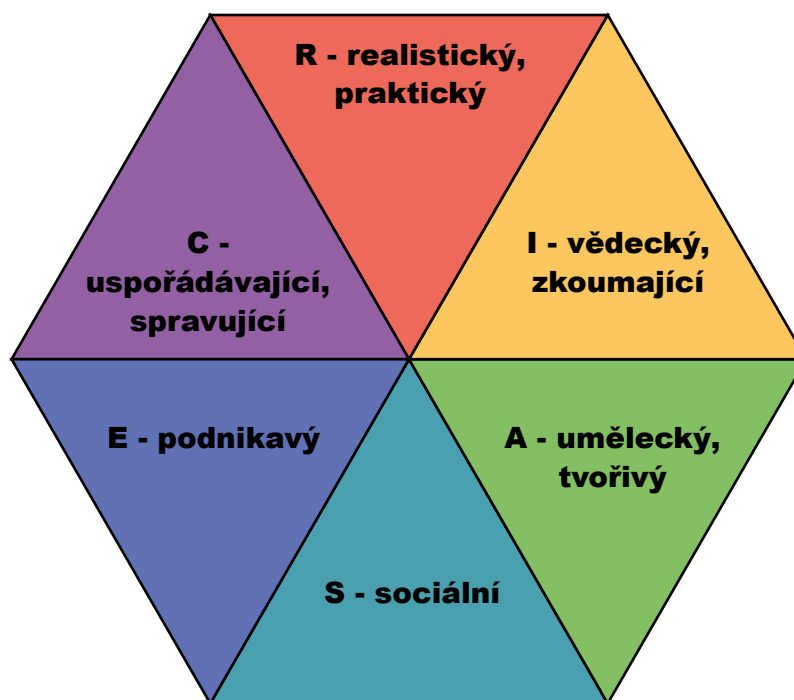
### Komunikace a vztahy

Jako členové týmu se cítí dobře. Dobře si rozumí s podnikavým E a realistickým R typem, nejbližší jsou typu uměleckému A. Tomu se mohou jevit jako příliš zaměřeni na detaily a procesy.

### Některá povolání vhodná pro typ C

- řada úřednických profesí – důchodové a sociální zabezpečení, pasy a víza, městské úřady, státní správa, pošta, bankovní přepážky, soudní zapisovatelé,
- pracovníci v podnicích a ve výrobě – administrativní pracovník, skladník, úředník ve výrobě, plánovač výroby, kreslič, projektant, konstruktér, pracovník na personálním oddělení (mzdy, evidence docházky), normovač,
- zpracovávání, evidence a kontrola údajů – účetní, operátor pro vkládání dat, spisový manipulát, pracovník v třídírně zásilek, celník, celní deklarant, kontrolor, pracovník na přepážce, auditor, pracovník v peněžnictví, finanční úředník, archivář, knihovník, inspektor,
- některé další profese – hospodářský správce, pracovník v rejstříku, referent, zapisovatel, hygienik, metodik, analytik, zbožíznalec, reklamační likvidátor, výpravčí, dispečer, státní zástupce, notář, odhadce, pokladník a jiní kancelářští pracovníci, programátor, daňový poradce.

### Grafické znázornění blízkosti jednotlivých typů



Je důležité si uvědomit, že ty typy, které jsou umístěny vedle sebe na výše uvedeném hexagonu, jsou konzistentnější než typy protilehlé. Projevuje se to v jednoznačném a harmonickém zaměření jednotlivce.

Situace bezkonfliktní profesní kariéry nastane, když typologie uživatele a jeho profesního zaměření odpovídá tomu, čemu se ve skutečnosti profesně věnuje. Pokud tomu tak není, může docházet ke kariérovým konfliktům např. při volbě profese či při samotném výkonu zaměstnání. Uživatel pak nemusí být spokojený, úspěšný. Rozpor mezi typologií uživatele, zvolenou profesí nebo zaměstnáním nemusí být ale vždy k neprospěchu věci. Např. obchodní zástupce využije nejen vysoké skóre E, ale i S. Nebo inženýr s vysokými skóre RIA může být



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

pro svůj tým obohacením díky svým kreativním nápadům a inovacím.

Pokud uživatel zjistí díky této metodě kód odpovídající určitému profesnímu zaměření, měli by společně s profesním poradcem hledat možnosti pracovního uplatnění nebo rekvalifikace v takové profesi, která tomuto zaměření, kódu odpovídá. Taková profese bude pro uživatele uspokojivější než jiné a bude v ní dosahovat i lepších výsledků.

### ORIENTAČNÍ TEST PROFESNÍHO ZAMĚŘENÍ

#### Které činnosti vás baví?

Zakřížkujte prosím ty činnosti, které vás baví. Můžete vybrat jednu i více možností.

1.

- Různé práce se dřevem nebo kovem
- Práce s různými stroji a motory
- Opravování různých elektrospotřebičů
- Vaření jídel a specialit
- Různé práce s přístroji
- Kompletování výrobků
- Různé stavební práce a opravy
- Pěstování květin, práce na zahradě
- Šití na šicím stroji a jiné ruční práce
- Chov domácích a jiných zvířat

Σ ..... 5 .....

2.

- Chemické nebo fyzikální pokusy
- Práce s počítačovými programy a programování
- Zabývání se nerosty a sbírání hornin
- Řešení matematických problémů
- Řešení společenských problémů z pohledu humanitních věd
- Získávání informací o životě zvířat z naučných časopisů a televizních pořadů
- Rýsování a řešení technických problémů
- Získávání informací z oblasti fyziky z naučných časopisů
- Zabývání se dějinami a historií vůbec
- Studium cizích jazyků

Σ ..... 2 .....

3.

- Fotografování, práce s kamerou
- Modelování a práce s keramikou
- Tanec nebo ochotnické divadlo
- Navrhování různých oděvních modelů
- Zpěv nebo hra na hudební nástroj
- Psaní povídek nebo různých článků
- Skládání hudby a hudebních textů
- Tvorba módních účesů
- Vytváření designu internetových stránek
- Malování, kreslení

Σ ..... 6 .....

4.

- Pomáhat lidem s duševním onemocněním
- Poskytovat lidem informace a radit jim
- Získávat a uplatňovat informace o výživě a zdravotědě
- Zabývat se komplikovanými vztahy mezi lidmi
- Zabývat se problematikou léčení nemocných
- Pomáhat zajišťovat různé veřejné sbírky
- Starat se o děti s problémovým chováním
- Pomáhat lidem, kteří potřebují pomoc
- Učít druhé lidi to, co jim nejde
- Pomáhat řešit problémy lidí na okraji společnosti

Σ ..... 6 .....

Ukázka z testu profesního zaměření.

### 10. Dotazník kariérových kotev

Jedná se o orientační metodu, jejímž cílem je zmapovat hodnotové orientace a motivaci uživatele. Dotazník kariérových kotev odhaluje osobní priority při volbě a stanovování dlouhodobých cílů jedince, při plánování pracovní kariéry. Poukazuje také na kritéria, podle kterých uživatel posuzuje vhodnost nebo nevhodnost konkrétní pracovní příležitosti.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Díky dotazníku kariérových kotev si může dlouhodobě nezaměstnaný člověk dotvořit svůj sebeobraz a sebehodnocení svého profesionálního pojetí. Na základě výstupů testu lze charakterizovat pracovní pozice, které budou nezaměstnanému nejvíce vyhovovat a zároveň ho motivovat.

Obecně se předpokládá, že lidé z dlouhodobého hlediska usilují o takové pracovní zařazení či pozici, která bude uspokojovat jejich základní potřeby. S ohledem na toto směřování lze přisoudit jedinci kariérové zakotvení s využitím systému kariérových kotev, jehož autorem je E. H. Schein.

Použití této metody umožní zviditelnit osobní priority při volbě a stanovování dlouhodobých cílů uživatele, při plánování pracovní kariéry. Ukáže, jaké hodnoty jsou pro uživatele v zaměstnání důležité a jaké nikoliv. Znalost kariérových kotev pomůže uživateli v orientaci na pracovním trhu, ve výběru správné pracovní pozice i firmy či organizace, u níž by chtěl pracovat.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby s průměrným nebo nadprůměrným IQ.

**Pomůcky:** Dotazník kariérových kotev, vyhodnocení dotazníku. Obojí najdete na příloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Specifikovat kariérové kotvy uživatele, které mají největší význam při rozhodování o zaměstnání a v přístupu ke kariéře.
2. Vyvodit z výsledků užitečné a praktické závěry pro chování nebo strategii na pracovním trhu.

Uživatel nejprve vyplní dotazník o osmi otázkách (viz obrázek str. 53). Instrukce k vyplnění dotazníku jsou uvedeny přímo v úvodu příloženého dotazníku. Po vyplnění dotazníku jsou výsledky vyhodnoceny s pomocí příloženého vyhodnocení dotazníku.

Vyhodnocení poukáže na pořadí kotev a jejich význam pro uživatele. Tím je naplněn první cíl metody, kterým je specifikovat kariérové kotvy uživatele, které mají největší význam při rozhodování o zaměstnání a v přístupu ke kariéře. Poté je úkolem poradenského pracovníka a uživatele vyvodit z těchto výsledků užitečné a praktické závěry pro chování nebo strategii na pracovním trhu. Nejčastěji se jedná o vyjasnění typů pracovních pozic, které nejvíce odpovídají dominujícím kariérovým kotvám. Dále se výsledky mohou použít pro tvorbu nebo úpravu strategie na pracovním trhu (uživatel se rozhodne usilovat o pracovní pozice určitého typu,

kteřý odpovídá dominujícím kariérovým kotvám). Výsledky poskytují i spoustu podnětů k dalšímu rozhovoru a prohloubení sebepoznání uživatele i prohloubení důvěry mezi uživatelem a profesním poradcem.

### Přehled kariérových kotev

#### 1) Kariérová kotva – jistota

Jedinci s touto kotvou mají potřebu jistého zaměstnání, slušného příjmu, zaměstnaneckých výhod. Pro pocit jistoty jsou ochotni přizpůsobovat se hodnotám a normám organizace, bývají bez velkých ambicí – jistota je pro ně důležitější. Lidé v této skupině hledají stabilitu a kontinuitu jako hlavní faktor ovlivňující jejich život. Vyhýbají se rizikům a obecně jsou ve své práci považováni za „záchranáře“. Vyhledávají „spolehlivé“ organizace s dobrou pověstí, kde hrozí minimální možnost propouštění. Jistota může být vázána nejen na určitou organizaci a určité povolání, ale také na určité území – jedinec zde má své přátele, investoval zde do bydlení atd., jedná se o tzv. jistotu zeměpisnou.

#### 2) Kariérová kotva – autonomie

Lidé s touto kotvou hledají pracovní příležitosti poskytující maximální nezávislost na organizačních omezeních a umožňující jim uspořádání vlastního plánu a tempa práce. Tito lidé mají bezprostřední zájem o práci, kterou mohou realizovat podle svých pravidel. Bývají to lidé s tendencí k neakceptování pravidel a nároků organizace, které vnímají jako příliš svazující. Touží po samostatnosti, po samostatném podnikání, díky němuž mohou dosáhnout nezávislosti. Při hledání zaměstnání se vyhýbají úřadům a velkým výrobním organizacím. Odmítají se vzdávat možnosti řídit a vykonávat práci po svém. Vyhýbají se standardům a dávají přednost samostatné práci.

#### 3) Kariérová kotva – manažerské kompetence

Tato kotva je typická pro jedince mající zájem o řízení, vedení a ovlivňování lidí za účelem dosažení společných cílů. Krizové situace jsou vnímány jako stimulující. Tito jedinci usilují o vyšší obecné manažerské funkce, přičemž dosažení takovéto funkce je pro ně měřítkem úspěchu stejně jako finanční ocenění. Řídící funkce jim přináší větší uspokojení než rozvoj odborného potenciálu. Rádi řeší problémy ve styku s ostatními lidmi; rádi na sebe berou odpovědnost. Prioritou při rozhodování o pracovní kariéře bude takové zaměstnání nebo pracovní zařazení, které poskytuje příležitost postupovat v rámci organizace na vyšší úroveň spojenou se zodpovědností za výsledky organizace. K tomu, aby byli úspěšní, potřebují být také sociálně a emočně způsobilí.

#### 4) Kariérová kotva – technicko-funkční, odborné kompetence

Lidé zakotvení v této kotvě mají potřebu rozvíjet a uplatňovat své dovednosti v daném oboru. Jejich primárním zájmem je obsah vykonávané práce. Kariéru si plánují především v rámci své odbornosti. Tyto osoby chtějí vyniknout v oboru a budou pracovat, aby se staly uznávanými experty. Mají rády výzvy a používají své dovednosti, aby těmto výzvám čelily. Vykonávají svou práci s velkým nasazením, lépe než kdokoli jiný. Přijatelná je pro ně odborná manažerská funkce, preferují kariérový postup pouze v rámci své funkční oblasti kompetence – obecná manažerská pozice pro ně není přitažlivá. Odmítnou vyšší funkci, lepší nabídku na jinou práci, pokud je mimo jejich odbornost nebo pokud by nové místo neumožňovalo odborný růst. Možnost zdokonalování dovedností je důležitější než peníze, ačkoliv i řádné odměňování odborných znalostí považují za významné.

### 5) Kariérová kotva – kreativita

Tato kotva odráží potřebu vytvářet něco nového, svého, na základě vlastního projektu. Primární motivací je výtvar a až poté finanční zisk. Takto zaměřeni lidé rádi věci vynalézají, jsou tvořiví a většina z nich provozuje vlastní podnikání. Úspěch vlastního výtvaru je vnímán jako míra výkonu. Lidé zakotvení v této kotvě často vykazují nižší úroveň odpovědnosti, což je problematické pro manažerskou funkci. Mají tendenci prosazovat stále nové nápady, zanedbávat „rutinní“ povinnosti, což bývá zdrojem obtíží pro spolupracovníky. Jakmile se jim podaří realizovat návrh/nápad, ztrácí zájem a přesouvají se na nový projekt.

### 6) Kariérová kotva – vztahy mezi lidmi, oddanost věci

U této kotvy je patrná potřeba uspořádat si pracovní aktivity v souladu s osobními hodnotami a prospěchem společnosti, snaha o dosažení něčeho užitečného a hodnotného pro ostatní. Lidé s touto kotvou si hledají taková zaměstnání, která jim umožňují zahrnout do práce významné hodnoty, které jsou pro ně více než kvalifikace či talent. Preferují práci, jež je spíše v souladu s jejich nastavenými hodnotami než vlastními dovednostmi. Kariérová rozhodnutí těchto lidí vyjadřují přání nějakým způsobem „zlepšit svět“. Za své přispění požadují spravedlivé ocenění. Více než finanční odměnu preferují možnost povýšení či přesun do pozic s větším vlivem a větší možností být lidem užiteční a prosazovat důležité hodnoty. Tam, kde pracují, požadují uznání a podporu od nadřízených i spolupracovníků. Chtějí pociťovat, že jejich hodnoty jsou sdíleny i ve vyšším managementu. Při nedostatku podpory přecházejí tito lidé do „nezávislejších“ profesí.

### 7) Kariérová kotva – výzva, soutěž

Motivací pro lidi s touto kariérovou kotvou je překonávání obtížných překážek, řešení obtížných problémů, vítězství nad houževnatými soupeři a úspěch v náročné konkurenci. Je pro ně typické zaměření pouze na jeden cíl – zvítězit. Jejich kariéru provází předpoklad, že mohou dobýt či podrobit si všechno nebo všechny. Usilují o pracovní pozice, v nichž mohou čelit stále obtížnějším úkolům či problémům, snadné úkoly jsou pro ně nudné – nejsou výzvou. Pracovní oblast, druh zaměstnanecké organizace, systém odměňování, možnost kariérového růstu i forma uznání, to vše je podřizováno tomu, zda práce poskytuje či neposkytuje neustálé příležitosti pro „sebetestování“. Nepřítomnost testování, soutěže a rozmanitosti ve vykonávané profesi je zdrojem znuďenosti, podráždění i podkopávání morálky. U jedinců s kotvou výzva, soutěž se může projevat netolerantností vůči lidem, kteří nemají stejné či podobné ambice.

### 8) Kariérová kotva – životní styl, životní rovnováha

Tato kotva vyjadřuje potřebu skloubit pracovní kariéru s celkovým životním stylem. Pro lidi s touto kotvou je typická snaha o nalezení životní rovnováhy – mezi prací, rodinou, zájmy a koníčky. Nejedná se o běžné vyvažování osobního a profesního života, jde zde o snahu harmonicky integrovat potřeby jednotlivce, rodiny i kariéry. V případě nutnosti upřednostnit některé oblasti na úkor jiné bývají upřednostňovány zájmy rodiny před kariérovým růstem. Lidé z této skupiny preferují organizace nabízející pružnou pracovní dobu, práci na částečný úvazek, vědeckou dovolenou, podporu rodiny, možnost delší mateřské dovolené.

## Užitečné tipy

- Lidé s určitou kariérovou kotvou mohou být spokojeni v různých povoláních, nebo naopak v jednom povolání mohou být naplněny potřeby svázané s různými kotvami. To poskytuje možnosti využití kariérových kotev v řízení lidských zdrojů a v profesním poradenství.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Důležité je posuzovat kotvy jako celek a vnímat procentuální zastoupení jednotlivých motivací a hodnot a jejich vzájemný vztah.

- Dotazník je možno vyplňovat individuálně či ve skupině a uživatel si jej taktéž může sám vyhodnotit.

Dotazník kariérových kotev

### 3. Která z uvedených změn by na Vás nejhůře psychicky zapůsobila?

- 4 a. Z pracovní náplně Vám bude odebrána činnost, která je spojena s pravidelným příplatkem
- 8 b. Nadřízený si vymíní kontrolu nad takovou oblastí Vaší činnosti, kterou jste dosud vykonával/a samostatně
- 3 c. Váš útvar nesplní důležitý úkol, na kterém závisí výsledky celé organizace
- 6 d. Zjistíte, že odborný standard Vaší práce už delší dobu neodpovídá republikové úrovni
- 2 e. Nebude Vám umožněno dokončit prototyp nového výrobku, na kterém jste několik měsíců pracoval/a
- 7 f. Zaměstnavatel uvolní ze zaměstnání mnohé z Vašich současných spolupracovníků
- 5 g. Bude zaveden nový rovnostářský systém odměňování bez ohledu na osobní výkonnost
- 7 h. Přemístění pracoviště, kvůli kterému ztratíte dojížděním hodinu denně ze svého volna

### 4. Kterého z osobních úspěchů byste si cenil/a nejvíce?

- 3 a. Dosažení významného a dlouhodobě jistého postavení v hierarchii veřejné instituce
- 5 b. Osamostatnění útvaru, který vedete, z velké organizace a jeho převedení na soukromou bázi
- 2 c. Překonání ekonomické krize v organizaci Vaším vlastním přičiněním
- 8 d. Publikování článku v zahraničním odborném časopisu
- 4 e. Založení a vybudování malé perspektivní firmy, která ponese Vaše jméno
- 6 f. Účinná pomoc člověku, který se dostal do obtížné situace
- 7 g. Zjevné vítězství Vaší koncepce nad koncepcemi ostatních
- 1 h. Dosažení životní harmonie, spojení dobré práce, rodinné spokojenosti a osobních zálib

### 5. Cítil/a byste se dobře ve firmě, která usiluje o hospodářský úspěch především:

- 2 a. Udržením solidní pověsti a spolehlivosti vůči klientům
- 4 b. Originálním přístupem, odlišným od konkurence
- 6 c. Schopností pružně reagovat na změnu tržních podmínek
- 5 d. Neustálým zdokonalováním a vysokou technickou úrovní výrobku
- 7 e. Zaváděním nových nápadů, které znamenají změnu filozofie trhu
- 3 f. Vytvořením skvělé pracovní atmosféry, ve které je radost pracovat
- 8 g. Efektivními postupy a dobrými nápady, které umožní předehnat konkurenty
- 1 h. Získáním rovnováhy mezi potřebami trhu i potřebami firmy a jejich zaměstnanců

### 6. Co by Vám především měl poskytnout Váš nadřízený?

- 3 a. Oporu v osobních a pracovních nesnázích
- 7 b. Co nejširší prostor pro rozhodování
- 4 c. Úkoly, na kterých budete moci osvědčit své schopnosti
- 5 d. Možnosti zvyšování odborné kvalifikace
- 8 e. Příležitost k vytvoření něčeho nového
- 1 f. Pozitivní atmosféru, podporu dobrých vztahů mezi spolupracovníky
- 6 g. Jednoznačné srovnání s ostatními co do výkonnosti a patřičné uznání za výsledky
- 2 h. Zajímavou a přiměřeně náročnou práci v rozumné pracovní době

Ukázka z testu kariérových kotev.

## 11. Test profesních zájmů BIT II

Test profesních zájmů patří mezi psychodiagnostické metody, které používají psychologové v rámci profesní diagnostiky dlouhodobě nezaměstnaných osob. Tento test pomáhá odhalovat profesní zájmy uživatele. Nezhledňuje dosažené vzdělání, posuzuje pouze preference určitých profesních oblastí.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k této metodě?

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživateli v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psychologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace ke konkrétním psychodiagnostickým metodám, v tomto případě k metodě Test profesních zájmů BIT II.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Zjistit zájmy vztažené k povolání.
2. Posoudit oblasti pracovních činností na základě profesních preferencí uživatele.

Test může administrovat pouze jednooborový psycholog s magisterským titulem. Test profesních zájmů se nepoužívá samostatně jako hlavní ukazatel, ale bývá součástí sady testů při profesní diagnostice nezaměstnaných. Tento test zjišťuje profesní preference, nikoliv preference vědomostní nebo preference trávení volného času. Výsledky testů pomáhají při výběru vhodné profese.

V testu neexistují správné a nesprávné odpovědi. Uživatel se rozhoduje, které činnosti by dělal rád a které nerad. Jako testové položky jsou v testu uváděny výlučně skutečné, reálné činnosti, například prodej zeleniny, péče o malé děti, otesávání dlažebních kostek pro stavbu silnic. Test není časově omezen a předpokládaná doba vyplňování je 20–40 minut. Může se zadávat jednotlivě i ve skupině. Vyhodnocení testu se provádí pomocí vyhodnocovací šablony.

Pro lepší představu uvádíme přehled devíti oblastí zájmů, se kterými test pracuje:

1. technická řemesla,

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

2. umělecká řemesla,
3. technická a přírodovědecká povolání,
4. potravinářství,
5. zemědělská a lesnická povolání,
6. obchodnická povolání,
7. úřednická povolání,
8. literární a humanitní povolání,
9. sociální péče a výchova.

### Příklad z praxe

Paní B.L. je 43 let, je absolventkou střední zemědělské školy, oboru chovatel a pěstitel. Kromě zkušeností ve svém oboru má praxi také jako učitelka v autoškole, manažerka odbytu, pracovnice v pohostinství a pracovnice úklidových prací v zahraničí. V současné době se vrací na trh práce po pěti letech, kdy pečovala o osobu blízkou. Ráda by si ujasnila, na kterou oblast se při hledání práce zaměřit. Uchazečka má široký motivační záběr, zajímá se o mnoho oborů, je zvědavá a preferuje pozice poskytující dostatek autonomie. Má zájem i o studium VŠ.

Pro profesní diagnostiku byla zvolena tato baterie testů – Ravenovy progresivní matice SPM, Test pozornosti D2, Orientační test profesního zaměření OTPZ, Test kognitivního odhadu TKO a Test profesních zájmů BIT II. Test profesních zájmů pomáhá psycholožce zorientovat se v tom, které obory lidské činnosti jsou pro paní B.L. zajímavé. Zároveň tento test potvrzuje výstup Orientačního testu profesního zaměření, případně může poukázat na konflikty v motivacích uživatelky. V testu BIT se u paní B.L. projevuje preference oblasti zemědělství – lesnictví (v němž má kvalifikaci) a oblasti obchodu, podnikání a služeb. Profesní typ uživatelky dle orientačního testu profesního zaměření OTPZ je SIE – typ zaměřený sociálně, intelektuálně a podnikavě. V testu BIT se zaměření na sociální oblast nepotvrzuje, což znamená, že pro uživatelku nebudou pomáhající profese vhodnou volbou. Důležité však je, aby zvolená pracovní pozice kontakt s lidmi zahrnovala a aby práce byla vykonávána v širším slova smyslu pro lidi. E zaměření se naopak v BIT testu potvrzuje. Oblast obchodu, podnikání a služeb (zjištěná testem BIT) skýtá dostatek možností uplatnit se na pracovních pozicích, které jsou dostatečně „akční“, obsahují prvek podnikavosti a dávají prostor k organizování, řízení, vedení, uplatňování vlivu (E typ dle Orientačního testu profesního zaměření). Jako příklady vhodných pozic proto může psycholožka na základě testů profesní orientace (BIT a OTPZ) uvést tyto: pracovník životního prostředí, pracovník v turistickém ruchu, obchodní zástupce v zemědělství, prodejce – drobný živnostník, učitel (odborných zemědělských předmětů). Výsledky výkonových testů (SPM, TKO, D2) jsou předpokladem, že uživatelka má nadprůměrné předpoklady učit se nové věci a doporučené pozice jsou pro ni bez problémů zvládnutelné.

## 12. Cattellův osobnostní dotazník

Cattellův osobnostní dotazník patří mezi psychodiagnostické metody, které používají psychologové v rámci profesní diagnostiky dlouhodobě nezaměstnaných osob. Dotazník slouží ke kvantitativnímu zachycení základních osobnostních rysů, včetně orientačního posouzení intelektu.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k této metodě?

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživateli v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psychologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace ke konkrétním psychodiagnostickým metodám, v tomto případě k metodě Cattelův osobnostní dotazník.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby. Pro uživatele se základním vzděláním lze doporučit formu E, která má zjednodušené formulace položek.

### Stručný a výstižný popis

Cíl metody: Kvantitativní zachycení základních osobnostních rysů, včetně orientačního posouzení intelektu.

Cattelův osobnostní dotazník je komplexní test osobnosti vytvořený na základě faktorové analýzy. Může jej administrovat pouze jednooborový psycholog s magisterským titulem. Dotazník je založen na psychometrické technologii a charakterizuje osobnost šestnácti faktory, z nichž pouze jeden není osobnostní, ale jedná se o faktor obecné inteligence. Tímto je autorem zdůrazněn fakt, že inteligence je důležitá vlastnost, k níž je nutné při testování osobnosti přihlížet.

Výhodou tohoto dotazníku je širší pohledu na strukturu osobnosti (16 skóřů), zdánlivě snadná interpretace, kvalitní psychometrické zázemí a v neposlední řadě i Cattelova snaha neustále po dobu 20 let dotazník vylepšovat. Cílem je dospět k ucelenému obrazu o struktuře a dynamice osobnosti testovaného jedince.

Výstupy testu napomáhají vytvořit poměrně podrobný obraz osobnosti uživatele a doplnit tak výstupy z výkonových testů a testů profesního zaměření. Profesní poradce tak získá díky výstupům jasnější představu o tom, jaký charakter práce je v souladu s osobnostními rysy uživatele. U některých uživatelů zase výstupy testu napomáhají blíže osvětlit překážky, které brání uplatnění na trhu práce ze strany uživatele. Poradce tak má konkrétnější obraz nejen o tom, jaká práce je pro uživatele vhodná, ale také o tom, co by mohlo uživateli pomoci v eliminaci překážek k získání a udržení pracovního místa (např. zvýšení sebejistoty, asertivity, schopnosti zvládat stres atd.).

Cattelovy dotazníky existují v paralelních formách A a B. Obě mají 187 položek. Uživatel má vždy tři možné varianty odpovědi. Pro každý faktor je určeno 9–13 položek. Uživatel provádí záznam svých odpovědí do zvláštního protokolu.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Testovaný má vždy tři možné varianty odpovědi. Pro představu uvádíme příklady:

1. Když mě něco doopravdy rozzuří, dosti rychle se uklidním:

a) ano	b) něco mezi	c) ne
--------	--------------	-------

2. Učím se lépe:

a) sám z dobré knihy	b) něco mezi	c) společně s druhými
----------------------	--------------	-----------------------

3. Mívám živé sny, které ruší můj spánek:

a) často	b) občas	c) prakticky nikdy
----------	----------	--------------------

4. „Překvapení“ se má k „nezvyklý“ jako „strach“ k:

a) statečný	b) úzkostný	c) hrozný
-------------	-------------	-----------

Stručná charakteristika šestnácti primárních faktorů:

### Faktor A

**A-** schizotypie: rezervovaný, s odstupem, kritický, „do sebe“, neohebný  
**A+** cyklotymie (afektotypie): vřelý, přátelský, bezstarostný, společenský

### Faktor B

**B-** nízká inteligence: tupý  
**B+** vysoká inteligence: bystrý

### Faktor C

**C-** emoční instabilita (slabost ega): ovlivňován city, emočně méně stálý, snadno rozrušen, měnlivý  
**C+** emoční stabilita (vyšší síla ega): emočně stálý, zralý, čelí realitě, klidný

### Faktor E

**E-** submisivnost: poslušný, mírný, snadno se dá vést, přizpůsobuje se  
**E+** dominance (ascendence): prosazuje se, je agresivní, soutěživý, tvrdošíjný

### Faktor F

**F-** desurgence: střízlivý, mlčenlivý, vážný  
**F+** surgence: entuziastický, bezstarostný

### Faktor G

**G-** malá síla superega (nedostatečné přijímání morálních norem skupiny): jde-li o jeho prospěch, nedodrží pravidla  
**G+** síla superega (charakter): svědomitý, vytrvalý, moralista, spolehlivý

### Faktor H

**H-** threctia: plachý, ostýchavý, inhibovaný, citlivý k hrozbě  
**H+** parmia: dobrodružný, „hroší kůže“, společensky smělý

### Faktor I

**I-** harria: houževnatý, tvrdý, realista  
**I+** premsia: jemný, senzitivní, závislý, rozmazlený

### Faktor L

**L-** alexia: důvěřivý, přijímá dané podmínky  
**L+** protense: podezřivý, žárlivý

### Faktor M

**M-** praxermia: má „přízemní“ zájmy a starosti  
**M+** autia: imaginativní, bohémský, často duchem nepřítomný

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

### Faktor N

- N-** naivita: upřímný, neokázalý  
**N+** sofistikovanost: „znalý světa“, protřelý

### Faktor O

- O-** klidná sebedůvěra: sebejistota, radostnost, pocit bezpečí, spokojenost  
**O+** sklon k pocitům viny: pln obav a starostí, pohrdá sebou, nejistý, trápí se

### Faktor Q1

- Q1-** konzervativní povaha: konzervativní, respektuje uznávané myšlenky, tolerantní k nesnázím plynoucím z lpění na tradici  
**Q1+** radikalismus: experimentující, liberálně-analytické volné myšlení

### Faktor Q2

- Q2-** závislost na skupině: sociabilně závislý na skupině  
**Q2+** soběstačnost: soběstačný, rád se samostatně rozhoduje

### Faktor Q3

- Q3-** nízká integrace self-sentimentu: bez sebekontroly, laxní, řídí se svými popudy, nedbá na sociální pravidla  
**Q3+** velká síla self-sentimentu: sebekontrola, síla vůle, společensky precizní, řídí se svým sebepojetím

### Faktor Q4

- Q4-** nízká ergická tenze: poklidný, relaxovaný, loudavý, nezklamáný, uspokojený  
**Q4+** vysoká ergická tenze: napjatý, frustrovaný, „hnaný“, podrážděný, popudlivý

Od primárních faktorů byly pomocí faktorové analýzy odvozeny faktory druhého řádu, které jsou obecnějšími širšími dimenzemi.

Faktory druhého řádu:

**Faktor extroverze** je odvozen od primárních faktorů A+, F+, H+, Q2-, E+ polarita je označena: invia (nízký skór) – exvia (vysoký skór)

**Faktor úzkosti** obsahuje primární faktory C-, L+, O+, Q4+, Q3- polarita: přizpůsobenost (nízký skór) – úzkost (vysoký skór)

**Faktor pathemia – cortertia** vstupují primární faktory A-, I-, M-, E+, L+ polarita: trpná citlivost (nízký skór) – čilá racionálnost (vysoký skór)

**Faktor nezávislosti** je odvozen od primárních faktorů E+, L+, M+, Q1+, Q2+ polarita: podřízenost (nízký skór) – nezávislost (vysoký skór)

### Užitečné tipy

- Dotazník je možno administrovat individuálně i skupinově. Čítá 187 položek, přičemž uživatel má vždy tři možné varianty odpovědi. Většina osob vyplní dotazník obvykle za 40–50 minut. Optimálním postupem je použití obou paralelních forem testu. Normy jsou uváděny zvlášť pro ženy (16–55 let) a zvlášť pro muže (16–60 let).
- Dotazník existuje také v jiných formách. Za zmínku stojí především forma E, která je optimální pro cílovou skupinu, jejíž schopnosti čtení a porozumění jsou na podprůměrné úrovni. Dotazník má nižší počet položek (128) a položky jsou formulovány jednoduše, srozumitelným jazykem.

### 13. Ravenovy progresivní matice

Ravenovy progresivní matice patří mezi psychodiagnostické metody, které používají psychologové v rámci profesní diagnostiky dlouhodobě nezaměstnaných osob. Jedná se o jeden z nejrozšířenějších a nepoužívanějších testů inteligence.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k této metodě?

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživateli v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psychologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace ke konkrétním psychodiagnostickým metodám, v tomto případě k metodě Ravenovy progresivní matice.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby. Standardní verze testu je vhodná pro průměrnou populaci. Obtížnější varianta „Advanced“ je vhodná pro populaci pohybující se z hlediska inteligence v pásmu nadprůměru. Varianta „Coloured“ se pak používá u dětí a méně nadaných dospělých.

#### Stručný a výstižný popis

**Cíl metody:** Získat základní orientační údaj o inteligenci testované osoby.

Ravenův test progresivních matic se řadí mezi testy nonverbální inteligence a představuje homogenní názorovou zkoušku abstraktní tvarové percepce a dedukce. Testuje schopnosti nazírat určité tvary, chápat jejich povahu a vzájemné vztahy. Měří obecnou inteligenci a především logické usuzování. Test může být administrován pouze jednooborovým psychologem s magisterským titulem.

Výstupy testu poskytují poradci informaci o tom, do jaké míry je nezaměstnaný schopen dále rozvíjet svou kvalifikaci s využitím teoretických metod učení. Na základě výstupů testu může poradce usměrnit rozvoj pracovní dráhy nezaměstnaného – např. doporučit získání vyššího vzdělání nebo absolvování rekvalifikačního kurzu. Výstupy také pomáhají poradci orientovat nezaměstnaného na přiměřeně náročné pracovní pozice.

Test se skládá z 60 úkolů rozdělených do 5 skupin po dvanácti úlohách. V každém úkolu účastník hledá logický vztah mezi 6 či 8 obrázky a vzorem hlavní plochy.

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Položky i subtesty mají vzrůstající obtížnost a liší se svým zaměřením, které je následující:

- set A – princip souvislosti vzoru,
- set B – princip analogie mezi páry figur,
- set C – princip progresivní změny vzorů v souladu s logickým principem,
- set D – princip přeskupování figur,
- set E – princip analýzy figur na elementy a jejich restrukturalizace.

Vyhodnocení testu trvá pár minut. Počet správných řešení dává hrubý skór, který se přímo dle tabulky převádí na percentilový skór a nebo IQ.

### Užitečné tipy

Dotazník je možno administrovat individuálně i skupinově. Časová hranice pro test není stanovena, ale obvykle se doba vyplňování testu pohybuje okolo 30–45 minut.

## 14. Test kognitivního odhadu

Test kognitivního odhadu patří mezi psychodiagnostické metody, které používají psychologové v rámci profesní diagnostiky dlouhodobě nezaměstnaných osob. Jedná se o výkonový test, který měří schopnost odhadovat, plánovat a řešit neobvyklé situace.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k této metodě?

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživateli v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psychologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace ke konkrétním psychodiagnostickým metodám, v tomto případě k metodě Test kognitivního odhadu.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Posoudit schopnosti samostatného praktického úsudku a odhadu.
2. Diagnostikovat případné neuropsychologické poruchy mozkových funkcí, nezbytných pro intelektuální adaptaci a plánování v nových, neobvyklých situacích.



# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

Test kognitivního odhadu je krátký, časově nenáročný test s jednoduchou administrací. Pomáhá odhalit narušení schopnosti odhadovat, plánovat a řešit problémy. Test může administrovat pouze jednooborový psycholog s magisterským titulem. Test je primárně učen pro neuropsychologickou diagnostiku poruch mozkových funkcí nezbytných pro intelektuální adaptaci a plánování v nových, neobvyklých situacích. Výstupy testu poskytují orientační vodítko také pro posouzení schopnosti samostatného praktického úsudku a odhadu, které jsou nezbytné pro zvládnání mnoha pracovních činností. Výsledky testu pomáhají profesním poradcům vyjasnit, zda je pro uživatele vhodné pracovní zařazení vyžadující samostatnost v odhadu, plánování a řešení praktických problémů.

Test obsahuje položky, na které by uživatel s největší pravděpodobností neměl znát odpověď, a je tudíž nucen správné řešení odhadovat. Jako příklad si můžeme uvést konkrétní úkol – odhadněte, kolik vlašských ořechů se vejde do pětilitrové lahve od okurek. Testovaná osoba správnou odpověď nezná a musí ji odhadovat.

Test je možno administrovat individuálně i skupinově. Má 11 položek, přičemž uživatel nemá na výběr varianty odpovědi. Většina osob vyplní dotazník obvykle do 5 minut. Normy pro českou populaci jsou společné pro ženy i muže. Test má kromě základní verze také dvě psychometricky neproověřené alternativní verze, určené pro výzkum.

### Příklad z praxe

Paní B.S. je 37 let, má invalidní důchod 1. stupně, bez práce je 20 let. Je absolventkou pouze základní školy. Výsledky testu kognitivního odhadu svědčí o výraznějším narušení schopnosti odhadovat a plánovat, ale i chápat instrukce a používat základní měrné jednotky. Vyskytují se i extrémní odpovědi. Výsledek upozorňuje na skutečnost, že pro paní B.S. bude vhodná pracovní pozice spočívající ve vykonávání jednoduchých, rutinních, přesně definovaných, opakující se pracovních činností, které lze názorně předvést a snadno osvojit. Úspěšnou integraci uživatelky na trh práce by podpořila práce s asistentem, místo na zkoušku nebo jiná podpůrná služba. Vzhledem k délce nezaměstnanosti a výsledkům profesní diagnostiky je nepravděpodobné, že uživatelka získá a udrží si zaměstnání vlastními silami.

## 15. Test pozornosti D2

Test pozornosti patří mezi psychodiagnostické metody, které používají psychologové v rámci profesní diagnostiky dlouhodobě nezaměstnaných osob. Test měří individuální výkonnost uživatele v oblasti pozornosti a soustředění.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit informace k této metodě?

Profesní poradci nejsou oprávněni používat většinu psychodiagnostických metod. Jejich používání je vyhrazeno psychologům s odpovídajícím vzděláním. Profesní poradci by však měli mít informace o tom, jak psycholog profesní diagnostiku provádí a jakých metod nejčastěji využívá. Osvojení těchto informací umožní poradci zprostředkovat tyto informace uživateli v případech, kdy mu profesní poradce doporučuje služby profesní diagnostiky poskytované psychologem. Dlouhodobě nezaměstnaní lidé mají velmi často obavy ze spolupráce s psy-

# I. fáze profesního poradenství

## Analýza aktuální situace dlouhodobě nezaměstnaného

chologem. Požadují informace o tom, co je v rámci této spolupráce čeká, k čemu jim poslouží. Znalost konkrétních psychodiagnostických metod umožňuje profesním poradcům tyto dotazy správně zodpovědět.

Profesní poradci by měli umět také využít výsledků práce psychologa v procesu profesního poradenství. To je další důvod, proč si osvojit informace ke konkrétním psychodiagnostickým metodám, v tomto případě k metodě Test pozornosti D2.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

### Stručný a výstižný popis

**Cíle metody:** Zjistit individuální výkonnost v oblasti pozornosti a soustředění při rozlišování podobných zrakových podnětů.

Jedná se tzv. škrtačí test, který je časově nenáročný a jehož administrace je jednoduchá. Test představuje časově omezenou zkoušku selektivní pozornosti, která zjišťuje individuální výkonnost v oblasti pozornosti a soustředění při rozlišování podobných zrakových podnětů. U uživatele umožňuje zmapovat tři složky výkonu:

- 1) množství vykonané práce závislé od rychlosti zpracování podnětů,
- 2) kvalitu vykonané práce měřenou množstvím chyb,
- 3) poměr kvantity a kvality výkonu.

Test může administrovat pouze jednooborový psycholog s magisterským titulem. Test poskytuje informace o tom, jaké je psychomotorické tempo uživatele, což je důležité pro orientační posouzení jeho schopnosti zvládat časově limitované pracovní úkoly. Dalším výstupem testu je informace o kvalitě výkonu při plnění úkolů, jež vyžadují soustředěnou pozornost, pečlivost a zaměření na detail. Profesní poradce má díky výstupům z testu jasnější představu o tom, do jaké míry je pro uživatele vhodná práce, která vyžaduje zvládání podobných typů úkolů, na které je tento test zaměřen.

Test je sestaven ze 14 řádků, přičemž v každém z nich je 47 znaků – což dohromady čítá 658 položek. Testovými znaky jsou písmena „d“ a „p“ doplněné jednou až čtyřmi krátkými svislými čárkami, které jsou umístěny buď jednotlivě, nebo v párech, pod nebo nad písmenem. Uživatel má za úkol vyškrtat všechna „d“ se dvěma čárkami ze všech 14 řádků. Existuje pouze jedna forma testu a test je možno administrovat individuálně i skupinově. Celý test včetně zadání je možno provést v čase kratším než 10 minut.

### Příklad z praxe

Paní P.K. je 46 let, má základní vzdělání, celý život pracovala jako dělnice. V současné době je již druhým rokem bez práce. Je osobou zdravotně znevýhodněnou, nesmí pracovat v hlučném prostředí, jinak bez omezení. Výsledky testu D2 poukazují na podprůměrné pracovní tempo, ale velmi vysokou kvalitu výkonu, chybovost je téměř nulová. Tyto výsledky jsou upozorněním na skutečnost, že pro paní P.K. je důležité pracovat bez chyb. Avšak při pracovních úkolech, které doposud nevykonávala a které jsou pro ni vzhledem ke vzdělání a praxi neobvyklé, dochází ke snížení množství odvedené práce. Pro paní P.K. nelze doporučit pracovní pozice vyžadující rychlou práci se slovy, čísly apod.





## **II. fáze profesního poradenství**

**Seznámení se s vhodnými a dostupnými  
profesemi**

## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

### 1. Seznámení se s profesí prostřednictvím exkurze přímo u zaměstnavatele

Tato metoda pomáhá nezaměstnanému uživateli poznat náplň a požadavky konkrétní profese. Děje se tak prostřednictvím exkurze u zaměstnavatele, jejíž součástí je nejen prohlídka pracoviště a zhlédnutí pracovních činností, ale také rozhovor se zaměstnancem, který na této profesi dlouhodobě působí.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Výsledky první fáze profesního poradenství poskytnou uživateli konkrétní informace o tom, které profese jsou pro něj vhodné. O některých těchto profesích má jen rámcovou představu, na jejímž základě se ještě nemůže rozhodnout, zda je pro něj tato profese ta pravá. Ani profesní poradce často nemá o profesi podrobnější informace. Je tedy velmi užitečné dojednat pracovní exkurzi u zaměstnavatele, aby si nezaměstnaný uživatel mohl profesi prohlédnout zblízka a udělat si o ní reálnou představu. Tato zkušenost mu pomůže k zodpovězení jeho otázek, například zda by chtěl tuto práci vykonávat, zda by v ní dokázal být úspěšný, zda by ji zvládl po zdravotní stránce, zda mu vyhovuje pracovní prostředí apod.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Seznámit se s konkrétní profesí prostřednictvím exkurze přímo u zaměstnavatele.
2. Zhodnotit, zda je tato profese pro uživatele vhodná.
3. V návaznosti na předchozí hodnocení naplánovat další postup.

Uživatel má na základě první fáze profesního poradenství už zpravidla vybrány konkrétní profese, které odpovídají jeho schopnostem, osobnostním charakteristikám i potřebám. Zejména v situacích, kdy má vybráno několik profesí, potřebuje získat více konkrétních informací pro své finální rozhodnutí. Také v případě, kdy pro vybranou profesi musí absolvovat náročnější rekvalifikační kurz, je vhodné se s profesí nejprve blíže seznámit. K tomuto účelu velmi dobře slouží právě exkurze u zaměstnavatele.

Uplatnění této metody předchází nepříjemným situacím, které se v praxi nezdávkou vyskytují. Příkladem je situace, kdy úřad práce zaplatí dlouhodobě nezaměstnanému člověku rekvalifikaci na profesi, o níž nemá zcela jasnou představu. Tento uchazeč už v průběhu rekvalifikace zjišťuje, že jeho představy o této profesi byly odlišné, a zájem o její vykonávání do budoucna nemá. To mívá nepříjemné důsledky.

Pro praktické uplatnění této metody je třeba najít zaměstnavatele, který profesi provozuje, a dohodnout s ním termín a podmínky exkurze. Tuto činnost zajišťuje většinou profesní poradce u regionálních zaměstnavatelů. Domluvit exkurzi nebývá příliš obtížné. Zaměstnavatelé slyší zejména na tyto argumenty:

- a) Nezapere to mnoho času.
- b) Podpoříte dobrý záměr, neziskovou organizaci, řešení problému nezaměstnanosti.



## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

- c) Váš zaměstnanec na dané pozici bude mít dobrý pocit z toho, že mohl předvést své dovednosti, že se někdo zvenčí zajímá o jeho názory.
- d) Zlepšíte si svou pověst v regionu, protože o tom připravíme článek do místního tisku.
- e) Z účastníků exkurze můžete po jejich rekvalifikaci mít zájemce o volná pracovní místa. Tím se zvýší počet zájemců o práci u vaší firmy a budete si moci lépe vybírat.

Samotné exkurze se účastní jeden nebo více uživatelů a profesní poradce. Součástí je prohlídka pracoviště, ukázka typických pracovních činností, uvedení kvalifikačních a zdravotních požadavků na zaměstnance vykonávajícího tuto profesi. Poté následuje rozhovor se zaměstnancem, který na této profesi dlouhodobě pracuje. Ten o profesi vypráví a zodpovídá dotazy uživatelů i profesního poradce. Někdy si mohou uživatelé i vyzkoušet některé pracovní úkony, které nemohou ohrozit jejich zdraví. Někdy mají uživatelé možnost si prohlédnout i zázemí firmy (šatny, jídelna atd.).

Druhým cílem této metody je zhodnotit, zda je profese pro uživatele vhodná. Proto po exkurzi následuje rozhovor mezi profesním poradcem a uživatelem. Profesní poradce může použít například některé z těchto otázek:

*Jak se vám exkurze líbila? Co vás zaujalo?*

*Co se vám na profesi líbí a co nelíbí?*

*Chtěl byste tuto profesi vykonávat do budoucna? Jak moc jste si tím jistý?*

*Zvládli byste tuto profesi po zdravotní stránce?*

*Byl byste v této profesi dobrý? Dokázal byste podávat nadprůměrné výkony?*

*Máte na tuto profesi kvalifikaci nebo se budete muset rekvalifikovat?*

*Je tato profese v regionu dostupná a dokázal byste získat pracovní místo?*

*Jak obtížné by bylo takové zaměstnání získat?*

*Vyhovovala by vám tato profese z praktických hledisek, jako je např. výše platu, práce na směny, míra zodpovědnosti, práce v kolektivu?*

Posledním cílem metody je v návaznosti na předchozí hodnocení naplánovat další postup. V zásadě existují dvě základní varianty. V prvním případě dojde uživatel k závěru, že tato profese je pro něj ta pravá. Potom pokračuje profesní poradenství s cílem získat zaměstnání v dané profesi. Ve druhém případě dochází uživatel k názoru, že díky exkurzi získal informace, pro které tuto profesi nepovažuje pro sebe za ideální, a má zájem o profesi jinou. To je také užitečné zjištění a nelze to považovat za neúspěch metody. Profesní poradenství v tomto případě pokračuje s cílem najít pro uživatele jinou profesi, která lépe odpovídá jeho schopnostem, dovednostem, potřebám i například zdravotnímu stavu.

### Základní výhody metody

- rychlé získání klíčových informací o dané profesi,
- názornost (lépe jednou vidět než stokrát slyšet),
- získání informací přímo „z praxe“,
- důvěryhodnost informací (od pracovníka, který profesi důvěrně zná),
- navázání vztahu a spolupráce se zaměstnavatelem (popř. i zjištění, zda je reálné u zaměstnavatele nastoupit do pracovního poměru),
- časová, finanční a organizační nenáročnost,
- vysoká účinnost metody vzhledem k jejím cílům a nákladům.

### Příklad z praxe

Paní V.H. je nezaměstnaná tři roky. Má středoškolské vzdělání. Během evidence na úřadu práce jí byla nabídnuta účast v rekvalifikačním kurzu „pracovník v sociálních službách“. Důvodem není ani tak to, že by tato profese odpovídala kvalifikaci a osobnosti uživatelky, ale spíše skutečnost, že paní V.H. je v evidenci dlouho, je pasivní a úřad práce zrovna organizuje tento rekvalifikační kurz. Uživatelka si není jistá, jak se má zachovat a zda se má rekvalifikovat na profesi, o které toho mnoho neví. Přišla se tedy poradit do centra pro nezaměstnané a zajímala se, co má v této situaci dělat. Bála se říci své obavy přímo na úřadu práce, protože si nebyla jista následky. Obávala se, že nemůže rekvalifikaci odmítnout, aniž by přišla o sociální dávky. Dohodla se tedy s profesní poradkyní na krátké exkurzi v domově důchodců a na exkurzi v azylovém domově. Obě zařízení navštívila a rozhodla se, že tyto profese pro ni nejsou vhodné. Domluvila se však také na tom, že na úřadu práce vše vysvětlí a přislíbí docházení na profesní poradenství s cílem ujasnit si požadovanou rekvalifikaci na profesi, která je pro ni nejvhodnější a ve které by ráda pracovala do budoucna.

### 2. Seznámení se s profesí prostřednictvím videoukázek

Seznámení se s profesí prostřednictvím videoukázek pomáhá nezaměstnanému uživateli názorně poznat podobu a požadavky různých povolání. Zhlédnutí filmu o konkrétní profesi zabere jen pár minut, ale poskytne jasné informace o náplni práce dané profese i o požadavcích na pracovníky, kteří ji zastávají.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Nezaměstnaný člověk i samotný poradce dobře znají profese, na kterých sami působili v průběhu své profesní kariéry. Mohou mít dobrou představu i o profesích, které zastávají jejich příbuzní nebo blízcí přátelé. O podobě a požadavcích ostatních profesí však bývají jejich informace neúplné a často zkreslené, např. televizními seriály. Videoukázky o jednotlivých profesích pomáhají jak nezaměstnaným, tak profesním poradcům získat reálnou představu o dané profesi. Informace o náplni práce a požadavcích určité profese usnadňují rozhodnutí – zda se na tuto profesi rekvalifikovat, zda je pro nezaměstnaného uchazeče vhodná a perspektivní, zda ji zvládne po zdravotní stránce atd. K dispozici je téměř 100 videofilmů, což pokrývá široké spektrum profesí a umožňuje vybrat tu správnou, případně si pouze ujasnit, jaký typ profesí je pro uchazeče vhodný a kterým směrem se tedy při hledání profese ubírat.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Seznam videoukázek a vlastní videoukázky profesí. Obojí najdete na přiloženém CD.\*

\* Použití přiložených videoukázek je povoleno od MPSV výhradně a pouze pro nekomerční profesní poradenství dlouhodobě nezaměstnaným osobám v neziskových organizacích.

### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Seznámit se s profesemi, které by mohl uživatel s úspěchem vykonávat.
2. Zhodnotit vhodnost konkrétní profese z různých hledisek.
3. Vybrat jednu nebo více profesí, které by chtěl nezaměstnaný uživatel vykonávat.

Profesní poradce může videoukázky použít v různých stádiích profesního poradenství. Nečastěji je to v návaznosti na první fázi poradenství, kterou je analýza aktuální situace a sebezpoznání. Díky této fázi už nezaměstnaný člověk získal dost informací o své osobě a může se dobře rozhodnout, zda je pro něj určitá profese vhodná a perspektivní.

Profesní poradce však může použít videoukázky i v jiných situacích. Například v situaci, kdy uživatel prohlašuje, že nemůže vykonávat žádnou profesi, např. kvůli svému zdravotnímu stavu. Dále může poradce nabídnout uživateli možnost se podívat na profese, které ho z nějakého důvodu zajímají, a diskutovat s ním o tom, co se mu na nich líbí a nelíbí, a tímto způsobem uživatele poznávat. Paleta použití videoukázek je pestrá a nabízí profesnímu poradci spektrum možností.

Postup metody odpovídá jejím třem výše uvedeným cílům. Poradce uživateli pustí film o konkrétní profesi. Tímto způsobem se uživatel seznámí s náplní práce profese i s požadavky na její výkon. Před samotným sledováním filmu může poradce zaměřit uživatelovu pozornost určitým směrem prostřednictvím doporučení. Například:

*Zaměřte se při sledování filmu na to, zda byste tuto profesi zvládla po zdravotní stránce.  
Zaměřte se při sledování filmu na to, co se vám na daném povolání líbí.  
Zaměřte se při sledování filmu na to, zda byste v této profesi dokázala dosahovat nadprůměrných výsledků.*

Druhým cílem této metody je zhodnotit profesi z různých hledisek. Proto po zhlédnutí videoukázky následuje rozhovor mezi profesním poradcem a uživatelem, kde se rozeberou například tyto otázky:

*Chtěla byste tuto profesi vykonávat? Z jakého důvodu?  
Co se vám na profesi líbí a co nelíbí?  
Zvládla byste tuto profesi po zdravotní stránce?  
Byla byste v této profesi dobrá? Dokázala byste podávat nadprůměrné výkony?  
Máte na tuto profesi kvalifikaci?  
Je možné na tuto profesi získat kvalifikaci prostřednictvím rekvalifikačního kurzu?  
Je tato profese dostupná v našem regionu?  
Jak obtížné by bylo takové zaměstnání získat?  
Vyhovovala by vám tato profese z praktických hledisek, jako je např. výše platu, práce na směny, míra zodpovědnosti, práce v kolektivu?*

Tato metoda by neměla končit pouze seznámením s profesí a jejím hodnocením z různých hledisek. To by nevedlo ke konkrétním pozitivním změnám v životě uživatele. Proto je třetím cílem metody vybrat jednu nebo více profesí, které by chtěl nezaměstnaný člověk vykonávat. Uživatel si na základě videoukázek a jejich hodnocení z různých hledisek vybírá

## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

profesi, která odpovídá jeho možnostem i potřebám a ve které by dosahoval nadprůměrné výsledky. Zároveň se přihlíží k dostupnosti profese v cílovém regionu (kde uživatel žije nebo kam je ochoten dojíždět či se tam přestěhovat). Po tomto rozhodnutí pro konkrétní profesi pokračuje profesní poradenství s cílem requalifikovat se na tuto profesi, získat zaměstnání a úspěšně zahájit novou profesní kariéru.

### Užitečné tipy

- Pokud se uživateli metoda líbí, nic nebrání tomu, aby se podíval i na videoukázky profesí, které sice nemůže vykonávat, ale zajímají jej.
- Poradce může videoukázku v určité části zastavit a zeptat se na konkrétní otázky.
- Je možné se na film podívat i vícekrát, aby měl uživatel možnost vstřebat všechny informace.

### 3. Virtuální firma

Virtuální firma představuje metodu, která umožňuje získání a rozvoj nových praktických dovedností i obnovu pracovních návyků u dlouhodobě nezaměstnaných osob. V rámci této metody jsou simulovány reálné procesy, situace i pracovní úkoly, se kterými se setkávají pracovníci skutečných firem.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Virtuální firma je zábavná a užitečná metoda, která má široké uplatnění zejména ve skupinovém poradenství, ale také ve vzdělávacích kurzech, případně i v individuálním poradenství. Je snadno modifikovatelná a má mnoho variant. Uživatelé si v rámci metody mají možnost prakticky vyzkoušet situace, procesy a úkoly, se kterými se mohou setkat v příštím zaměstnání. Metoda klade důraz na praxi, a je tudíž pro uživatele atraktivnější než teoretická výuka. Úspěšnost a atraktivitu zvyšuje i týmové zvládnání úkolů a situací.

Metoda nenásilným způsobem motivuje k osvojování nových znalostí a dovedností a umožňuje obnovení pracovních návyků a schopnosti týmové spolupráce. Tím zvyšuje šance dlouhodobě nezaměstnaných na opětovné začlenění na trhu práce. Zároveň přispívá k poznání náplně práce konkrétních profesí, o kterých uživatel uvažuje.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle metody:

1. Osvojit si nové znalosti a dovednosti, které uživatel potřebuje pro zvládnutí simulované situace, pracovních úkolů i pro práci v týmu.
2. Prakticky si vyzkoušet vybrané pracovní úkoly a zažít situace, se kterými se uživatel může setkat v příštím zaměstnání.
3. Prakticky si vyzkoušet týmovou spolupráci při plnění vybraných pracovních úkolů.



## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

Při aplikaci této metody se vybírá určitý pracovní úkol nebo skupina úkolů, které musí uživatelé prakticky zvládnout v rámci simulace. Čím více simulovaná situace odpovídá realitě, tím je to lepší. Pro pochopení nejlépe poslouží uvedení konkrétních příkladů.

- a) Účastníci kurzu podvojného účetnictví mají za úkol v rámci kurzu hrát roli skutečného účetního. Ten přebírá předem připravené účetní doklady, které odpovídají činnosti běžné, skutečné firmy. Tyto doklady zaúčtovává a připravuje i podklady pro management firmy s různým zadáním. Účastník kurzu tak ihned aplikuje vědomosti a dovednosti prakticky.
- b) Zájemci o samostatné podnikání se účastní vzdělávacího kurzu, kde si osvojují všechny dovednosti k tomu potřebné. Aby byla výuka zábavnější a efektivnější, zakládá si každý z nich svou virtuální firmu a všechny naučené úkony aplikuje přímo na ni.
- c) Účastníci kurzu vázání květin a přípravy dekorací mají za úkol přípravu květin k svátku svatého Valentýna. Tyto květiny musí připravit a poté jsou zavezeny do skutečného květinářství, kde jsou normálně vystaveny k prodeji se ziskem. Tato spolupráce je dohodnuta s květinářstvem. Účastníci kurzu se poté dozvídají, jaké květiny se prodaly a v jakém pořadí.
- d) Nezaměstnaný člověk chce začít s podnikáním. V rámci individuálního profesního poradenství nebo kurzu si zkouší jednotlivé činnosti, které bude muset vykonávat – administrativa, daňové přiznání, nákup zboží, prodej, kalkulace apod. Podklady jsou převzaty od skutečných firem nebo odpovídají skutečným situacím na trhu.
- e) Účastníci počítačového kurzu mají společný úkol připravit propagační materiály pro každoroční hudební festival ve městě. Ve skupině si rozdělí týmové role. Někdo je zodpovědný např. za přípravu textu, jiný za grafiku, jiný za pořízení ústřední fotografie či koláže. Výsledné návrhy jsou představeny organizátorovi akce s tím, že má vybrat nejlepší, který může bezplatně použít v rámci nadcházejícího ročníku.
- f) Uživatelka dlouhodobě sní o tom, že se bude živit výrobou a prodejem vlastnoručně vyrobených šperků. Profesní poradkyně jí navrhla, aby si tuto představu vyzkoušela v rámci virtuální firmy. Aby připravila kolekci šperků, vyrobila je, nafotila, udělala propagační minikatalog. Poté obeslala katalogem skutečné internetové obchody a ověřila si tím zájem. Dále společně domluvily prodejní výstavu v místní kavárně a vyzkoušela si i osobní prodej u kolegyně v poradenském zařízení. Po absolvování těchto úkolů měla uživatelka reálnou představu o svých možnostech a naučila se mnoho nových dovedností, které toto zaměstnání obnáší.

Tato metoda vyžaduje od profesního poradce nebo lektora pečlivou přípravu simulované situace. Je velmi dobré, pokud se mu podaří propojit simulaci s reálným světem (např. reálným použitím produktu nebo jeho prodejem, použitím reálných vstupních dat od skutečných firem apod.). Simulovaná situace by měla odpovídat tomu, co chce uživatel v budoucnu opravdu dělat. Tím je možno probudit opravdový zájem ze strany uživatele a jeho úsilí a výkony tomu poté odpovídají.

Situace a zážitky z aplikace této metody jsou velmi dobrým materiálem pro poradenský rozhovor mezi poradcem a uživatelem. Pokud má poradce obavy z toho, zda uživatel některý úkol zvládne, může ho na tento úkol dopředu připravit různými formami (návikem nejtěžších úkonů, videoukázkami těchto dovedností či situací, doplněním potřebných vědomostí atd.).

### Užitečné tipy

- Při týmové práci lze modelovou situaci opakovat s tím, že účastníci skupiny si mění své role. Po každé zážitkové situaci je třeba poskytnout uživateli nebo uživatelům prostor

## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

k ventilování pocitů a zážitků. Je vhodné se zeptat, jak se uživatel cítil, co se mu líbilo, co nelíbilo, co si odnesl, jaké závěry učinil apod.

- Pokud skupina nebo jedinec neuspěje, je potřeba najít pozitiva (např. k čemu je tato zkušenost dobrá, co se podařilo, k čemu se dá zážitek využít). Skupina i jedinec si mohou simulaci zopakovat a zaznamenat pokroky nebo odstranit nedostatky.

### 4. Co bych dělal, kdybych byl...?

Tato technika pomáhá uživateli získat reálnější představu o náplni práce konkrétní profese, kterou má zájem vykonávat. Díky ní může uživatel lépe odhadnout, zda by tuto profesi zvládl a zda by pro něj byla vhodná (např. po zdravotní stránce). Úkolem techniky je zmapovat informace a představy, které uživatel má o konkrétní profesi, a tyto porovnat se skutečností, případně je poupravit nebo doplnit.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Dlouhodobě nezaměstnaní lidé si svou představu o určité profesi vytvářejí z různých zdrojů. Někdy na základě předchozího zaměstnání, jindy na základě informací od rodiny a známých, ale často také na základě informací z televize (například z televizních seriálů). Předložená technika umožňuje zmapovat tyto informace a představy a poupravit je tak, aby odpovídaly realitě. Uživatel díky tomu získá objektivnější pohled a může lépe odhadnout, zda je pro něj daná profese skutečně vhodná a má smysl o ni usilovat.

Poradce navíc získává doplňující informace o světě uživatele (proč se mu právě tato profese líbí, zda se již někdy v minulosti zajímal o tuto práci, zda tuto práci někdy viděl ve skutečnosti, případně zda se někdo z jeho rodiny věnuje tomuto povolání aj.).

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Čistý list formátu A4, psací potřeby.

### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Lépe se seznámit s profesí, o kterou má uživatel zájem.
2. Provést rozbor jednotlivých činností a zhodnotit, nakolik odpovídají preferencím uživatele i jeho současným možnostem.

Technika vychází z principů myšlenkových (mentálních) map, s nimiž poprvé přišel Tomy Buzan v 60. letech 20. století. Myšlenková mapa je grafické uspořádání klíčových slov doplněné obrázky vyznačujícími vzájemné vztahy a souvislosti. Může být využívána například k učení, plánování nebo řešení problémů. Do středu mapy (např. listu papíru) se zaznačí klíčový pojem (problém, objekt, událost, slovo), který představuje jádro mapy. Postupně se k němu přidávají další hlavní témata, která s tímto jádrem souvisejí. Od nich se pak pokračuje ke vzdálenějším tématům. Vztahy mezi jádrem mapy a jednotlivými tématy se vyjadřují čarami, šipka-

## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

mi, zakroužkováním apod. Jde tedy o grafické uspořádání klíčového problému a pojmů, které s ním souvisí. Toto uspořádání vyjadřuje vzájemné vztahy a souvislosti mezi nimi navzájem nebo mezi nimi a samotným problémem. Uspořádání může být doplněno i o obrázky. Myšlenková mapa může mít různé způsoby použití, záleží na tématu, kterým se zabývá.

Vlastní technika začíná tak, že uživatele necháme, aby si vybral profesi, o kterou má na trhu práce zájem. Při výběru profese může vycházet ze svých osobních preferencí, z doporučení profesní diagnostiky, z dostupných pracovních pozic v regionu apod. Nejprve požádáme uživatele, aby název profese zapsal doprostřed čistého listu papíru. Nezáleží, zda list papíru bude otočený na výšku nebo na šířku. Dále bude jeho úkolem vypsát do zbylého prostoru papíru vše, co si myslí, že by dělal, kdyby byl... (zvolené povolání). Poskytneme mu dostatek klidu a prostoru pro přemýšlení, nerušíme ho otázkami.

Jakmile dokončí svou práci, vyzveme ho, aby okomentoval, co napsal. Můžeme se ho také otevřenými otázkami ptát hlouběji na činnosti, které vypsál. Můžeme ho vhodnými otázkami upozornit na oblasti činností, které zcela opominul.

Například:

*Můžete mi prosím okomentovat, co všechno jste napsal?  
Napadá vás něco, co ještě byste doplnil?  
Které činnosti považujete za klíčové a které za doplňkové? Můžete je graficky odlišit?  
Kam by se dala doplnit administrativní činnost, která k této profesi také patří?*

Poté poradce uživateli navrhne, aby porovnali informace s daty, která obsahuje Katalog národní soustavy povolání, případně jiné internetové zdroje nebo např. video o této profesi. Uživatel doplňuje chybějící činnosti na svůj list papíru. Může doplnit i další myšlenky a vazby, které ho napadnou.

Poté probíhá hlubší rozbor. Následující otevřené otázky se týkají například konkrétních činností a uživatel se zamýšlí nad tím, jak se mu zamlouvají, zda z nich má obavy, zda má s nimi již nějaké zkušenosti, zda je umí nebo by se musel něco doučit, zvládl by je po zdravotní stránce apod.

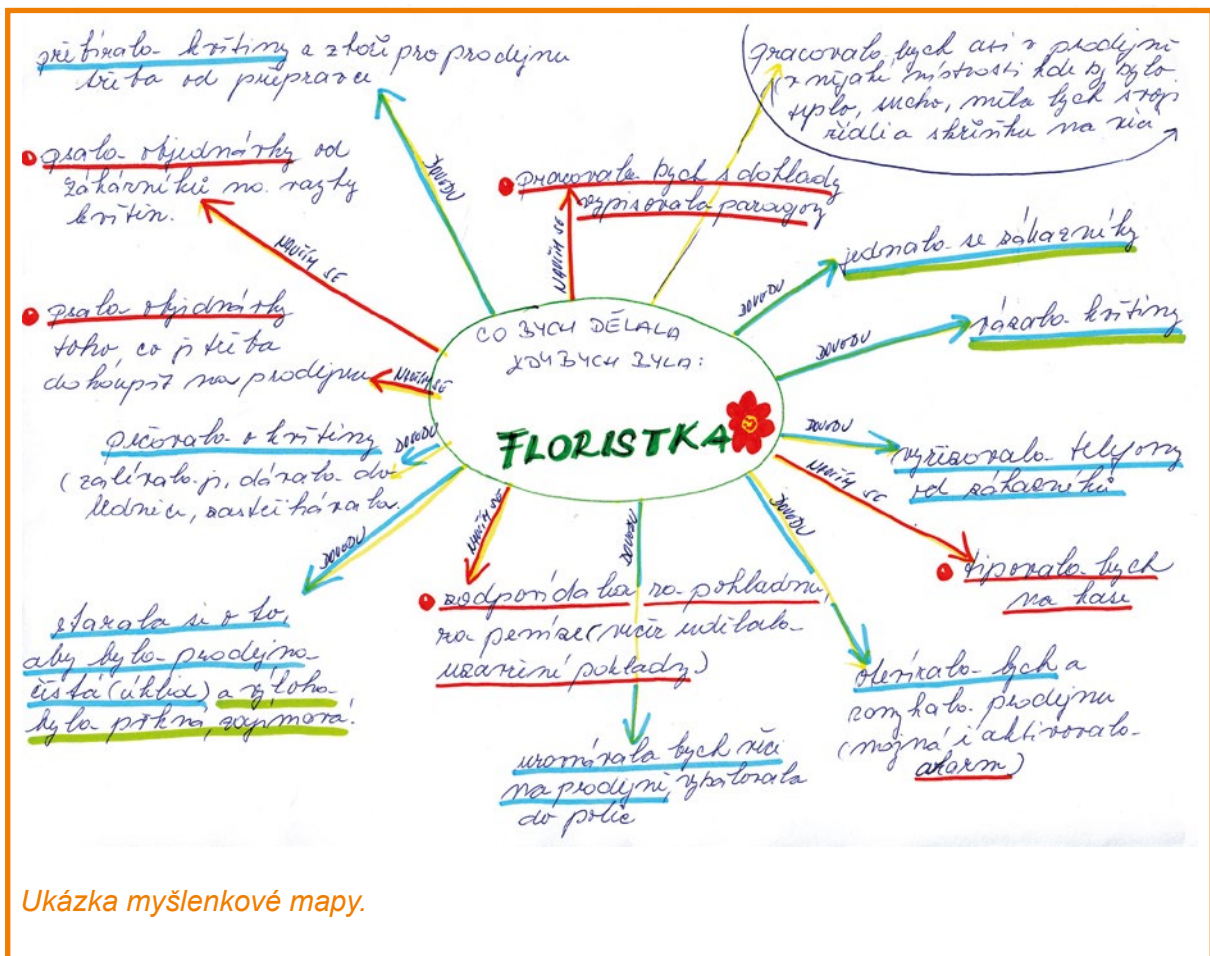
Například:

*Které činnosti byste dělal nejraději? Můžete je graficky odlišit?  
Co vás vedlo k výběru právě této profese?  
Setkal jste se někde s touto profesí z blízka?  
Z čeho vycházejí vaše představy o této práci?  
Když se teď podíváte na tuto profesi znovu, se vším, co obnáší, jak se vám líbí?  
Jak se vám jeví tato konkrétní činnost?  
Která činnost by se vám líbila nejvíce a kterou činnost byste dělal naopak nerad?  
Jakou z těchto činností jste už někdy dělal v minulosti?  
Které z těchto činností již umíte?  
Když byste měl zhodnotit od 1 do 5, jak byste tyto činnosti teď hned zvládl, jak byste se nyní ohodnotil?  
Které činnosti byste zvládl naprosto samostatně, které byste zvládl po zaškolení?  
Ze které činnosti byste měl obavy?  
Co byste potřeboval k tomu, abyste tuto činnost také zvládl?  
Jak by se tato profese dala získat?  
Co by vám k tomu pomohlo?*


## II. fáze profesního poradenství Seznámení se s vhodnými a dostupnými profesemi

### Užitečné tipy

- Pro poradce je vhodnější, pokud si uživatel vybere a pojmenuje profesi s předstihem, aby si poradce mohl zjistit potřebné informace o profesi (např. vyhledat na internetu). Není totiž v jeho silách, aby přesně věděl, co všechny existující profese obnášejí. Pro poradce je dobré si tyto informace zpracovat jako poznámky a připravit si je na poradenskou schůzku s uživatelem, během které bude technika aplikována. Uživatel může sdělit vybranou profesi například na konci předešlé poradenské schůzky s tím, že techniku budou dělat příště.
- Pokud by se chtěl uživatel ucházet hned o několik profesí najednou, je možné techniku provést vícekrát. Někdy může být efektivní aplikovat techniku i na povolání, která se zdají téměř totožná (např. účetní, pomocná účetní a fakturantka). Uživatel si uvědomí, co každá profese obnáší navíc, a vybere si tu nejvhodnější.
- Někdy mohou zdánlivě vysoké požadavky na danou pozici uživatele odradit. Je dobré mu vysvětlit, že požadavky nemusí být u všech zaměstnavatelů stejné. Např. určité nároky a úkoly bude mít zaměstnavatel pro prodavačku ve velkém supermarketu a jiné pro prodavačku v malém obchůdku s textilem.
- Schéma techniky se může doplnit i o obrázky (vystříhané a nalepené z časopisu, nakreslené uživatelem, piktogramy apod.). Vše záleží na tom, jak technika uživatele baví a jak je kreativní. Techniku s použitím obrázků je možné zvolit i u speciálních skupin uživatelů, např. při práci s mentálně postiženými uživateli.







**III. fáze profesního poradenství  
Řešení situace dlouhodobě  
nezaměstnaného**

#### 1. Hraní rolí

Hraní rolí je jednou z metod aktivního učení, jejíž didaktický princip spočívá v navození modelové situace, která se blíží reálné situaci, na niž je uživatel připravován.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto metodu?

Uživatel si prostřednictvím této metody zkouší jednání v obtížné (např. konfliktní) situaci, učí se ji lépe zvládnout, zkouší a osvojuje si nové vzorce chování. Tato metoda zlepšuje komunikační dovednosti, slouží k sebepoznání, k poznání druhých, zvyšuje schopnost empatie, rozvíjí fantazii a tvořivost. Dává uživateli možnost si v bezpečném prostředí vyzkoušet jednání, které mu pomůže lépe zvládnout konkrétní životní situace. Přispívá k potlačení nevhodných vzorců chování, ke snížení strachu z obávaných situací.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Materiální a technické vybavení napomáhající vytvoření dojmu realističnosti simulované situace.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Naučit se, v bezpečném prostředí, lépe řešit obtížné situace (vycházející z reálného života uživatele).
2. Osvojit si takové postupy a vzorce chování, které přinášejí v daných situacích lepší výsledky než ty doposud užívané.
3. Redukovat strach a obavy z obtížných či konfliktních situací, se kterými se uživatel v životě potýká.

Metoda hraní rolí je založena na simulaci reálné situace. Uživatelům jsou v dané situaci přidělovány různé role, při kterých by se měli chovat co nejvíce reálně. K efektivní realizaci této metody je podstatné, aby byl poradce či lektor pečlivě připraven, měl stanoven cíl a vhodně motivoval a instruoval účastníka či účastníky.

Příklad postupu:

1. **Specifikace tématu** – vymezení, čeho se bude simulace týkat, upřesnění situace, problémů, charakteristika rolí účastníků.
2. **Rozdělení rolí** – stanovení, kolik účastníků se zúčastní simulace a kolik bude případných pozorovatelů. Je dobré vhodným způsobem zapojit i méně průbojně a méně aktivní účastníky.
3. **Promyšlení rolí či individuální nácvik rolí** – je nutné poskytnout účastníkům dostatečný čas na přemýšlení o situaci a o jejich roli. Účastníci musí získat od lektora potřebné informace nutné pro její zvládnutí. Role by měly ztvárňovat reálné, běžné situace, aby účastníci neměli problém se s nimi ztotožnit. Účastníci si také mohou části své role někde individuálně zkusit.
4. **Předvedení simulované situace, hraní rolí** – realizace zadané simulované situace.



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Simulaci je možné také přerušit a zeptat se pozorovatelů například na to, jaké další řešení navrhnou. **Výměna rolí** – někdy je vhodné si role pro nové přehrání situace vyměnit, aby účastníci získali zkušenosti i z opačného, jiného pohledu. Zlepšuje se tak schopnost empatie i prožitky jsou celistvější.

5. **Ukončení simulované situace** – na závěr simulované situace je dobré zřetelně upozornit, že situace již skončila. Lze provést nějaký jasný úkon (např. určité gesto nebo výrok, zvukové znamení), který jasně demonstruje to, že uživatel se zcela zbavil role, kterou hrál.
6. **Ventilování pocitů a dojmů** – je velmi důležité dát každému účastníkovi prostor pro vyjádření svých pocitů, dojmů, postřehů z právě ukončené simulace.
7. **Diskuze, propojení teorie a praxe, závěrečná doporučení a shrnutí** – závěrečná diskuze bývá řízena radcem či lektorem. Ten by měl účastníkům simulace objasnit teoretické poznatky, které se situace týkají. Jeho úkolem je propojení prožitého s teoretickými poznatky, které jsou k dané situaci relevantní. V této fázi jsou vyvozovány závěry, poznatky, poučení, návrhy na zlepšení pro simulovaný typ situací. Poradce či lektor by měl účastníkům pomoci najít efektivnější způsoby chování či vzorce chování, jež lze v dané situaci užít.
8. **Opakování simulace s novými vzorci chování** – účastníci simulace si mohou situaci zahrát znovu s tím, že uplatní poznatky, poučení a nové vzorce chování, ke kterým dospěli. Poté hodnotí své pokroky. Cílem celého procesu je přenést nově získané poznatky a efektivnější vzorce chování do jejich každodenního reálného života.

#### Užitečné tipy

- Hraní rolí lze zaznamenávat na videokameru. Videonahrávka poskytuje možnost zpětné vazby. Uživatel si může opakovaně projít své jednání, vidí, co se mu povedlo a na čem je ještě třeba pracovat.
- Použití této metody může v praxi narazit na některá úskalí. Účastníci se často obávají, že roli nezvládnou a tím utrpí jejich společenská prestiž. Inscenovanou situaci někteří účastníci mohou vnímat jako silně stresující a jejich chování se tak může odchylovat od vymezené role. Prostředí učebny, přítomnost lektora a pozorovatelů někdy nevytváří natolik autentické prostředí, aby se roli podařilo dostatečně prožít. Pokud uživatelům není poskytnut dostatečný prostor pro vyventilování negativních pocitů, mohou si je odnášet domů a být po simulaci rozladěni. Tato rizika má zkušený poradce nebo lektor na paměti a umí je minimalizovat.
- Metodu lze uplatnit v rámci individuálního profesního poradenství, ale také ve skupině, např. jako součást vzdělávacích kurzů. V rámci individuálního poradenství hraje jednu z rolí profesní poradce.
- V rámci metody lze s úspěchem uplatnit instruktážní, výuková i zábavná videa z internetu, na nichž jsou zachyceny podobné situace nebo například ukázky různých způsobů chování v dané situaci. Video mohou být použita i jako vtipný vstup nebo závěr metody pro odlehčení situace.

#### Příklad z praxe

Slečna H.B. trpí lehkým mentálním postižením. Má strach z komunikace s cizími lidmi, velké obavy z neznámých situací. Telefonický kontakt s potenciálním zaměstnavatelem se jevil jako nepřekonatelná překážka. Uživatelka nebyla schopna zavolat zaměstnavateli a zeptat se ho na podrobnosti ohledně inzerátu nabízejícího volné místo.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Jako metoda ke zlepšení jejich schopností bylo použito hraní rolí. Modelové situace se zúčastnila ještě paní L.V., poradenský pracovník figuroval v roli pozorovatele. Zadáním úkolu byla telefonická reakce na inzerát. Jako pomůcky sloužily mobilní telefony, papír a tužka na psaní poznámek, životopis uživatelek a inzerát. Následně došlo k rozdělení rolí – slečně H.B. byla přidělena role uchazečky o zaměstnání, paní L.V. role zaměstnavatele. Obě zúčastněné měly vyčleněn časový prostor na promyšlení a přípravu role. Poté se přešlo k samotné realizaci simulované situace. Slečna H.B. působila zpočátku nejistě, poté se rozmluvila a svoji roli dokončila. Pak se role vyměnily, aby si slečna H.B. zkusila i druhou stranu této situace. Po ukončení situace následovalo její rozebrání, byly probrány pocity obou uživatelek, které měly možnost vzájemně se k sobě vyjádřit. Spolu s poradenským pracovníkem se hledaly možnosti zlepšení. Poté se simulace několikrát opakovala a výkon slečny H.B. se zlepšoval. V závěru se už usmívala, protože jí bylo jasné, že její výkon byl opravdu dobrý. Na další poradenské schůzce zavolala reálnému zaměstnavateli, čehož by se předtím neodvážila.

#### 2. Modelový přijímací pohovor s reálným zaměstnavatelem

Modelový pohovor s reálným zaměstnavatelem je zajímavou technikou, která pomáhá při přípravě na výběrové řízení. Umožňuje uživatelům získat objektivní zpětnou vazbu týkající se jejich prezentace během přijímacího pohovoru. Zpětnou vazbu získávají přímo od zástupce skutečného zaměstnavatele, kterým je pracovník zodpovědný za přijímání nových zaměstnanců, většinou z oddělení lidských zdrojů nebo personálního oddělení.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Pomoc s přípravou na výběrové řízení a přijímací pohovor patří k základním službám, které profesní poradci uživatelům poskytují. Tato technika k tomuto účelu přímo slouží. Uživatel si v rámci techniky vyzkouší přijímací pohovor, který se velmi přibližuje tomu reálnému. Uživatel získá upřímnou zpětnou vazbu přímo od zástupce zaměstnavatele, což při běžných pohovorech nebývá obvyklé. Poradce při této technice získává cenné informace o uživateli. Zástupce skutečného zaměstnavatele vnáší do nácviku přijímacího pohovoru atmosféru a prvky autenticity.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Životopis uživatele, popis nabízeného pracovního místa nebo inzerát k nabízenému pracovnímu místu.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Umožnit uživateli vyzkoušet si přijímací pohovor v bezpečném prostředí.
2. Poskytnout uživateli objektivní zpětnou vazbu od nezávislé osoby, která se výběrem zaměstnanců zabývá.
3. Kvalitně se připravit na skutečný přijímací pohovor.



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Přijímací pohovor v rámci této techniky neslouží k přijetí uživatele do pracovního poměru, jedná se pouze o modelovou situaci. Uživatel v rámci techniky absolvuje přijímací pohovor se zástupcem skutečného zaměstnavatele, který přijímání zaměstnanců u zaměstnavatele přímo provádí. Většinou se jedná o pracovníka z oddělení lidských zdrojů nebo z personálního oddělení. Někdy se účastní i další pracovník, například mistr výroby, pod nějž spadá pracovní místo, o kterém se v rámci přijímacího pohovoru bude mluvit.

V praxi to vypadá například tak, že zmíněný zástupce zaměstnavatele přichází jednou měsíčně v odpoledních hodinách do neziskové organizace, která poskytuje profesní poradenství. Zde se zdarma účastní této techniky. Zdarma proto, že je to jeho způsob podpory neziskové organizaci nebo je to forma podpory ze strany firmy, kde pracuje. V takovém případě tuto službu koná ve své pracovní době a v rámci svého platu, navíc na základě dohody zaměstnavatele s neziskovou organizací o této formě podpory.

Uživatel přichází na předem domluvený čas přijímacího pohovoru, je oblečený a připravený, jako by se jednalo o pohovor skutečný. S nabízeným pracovním místem byl seznámen prostřednictvím svého profesního poradce, kterému také předal svůj životopis a průvodní dopis. Tyto dokumenty má zástupce zaměstnavatele k dispozici.

Ve stanovený čas výběrového řízení pozve zástupce zaměstnavatele všechny uchazeče o místo do místnosti, kde se budou konat přijímací pohovory. Přivítá zúčastněné, představí sebe, firmu i nabízené pracovní místo. Informuje uchazeče o průběhu přijímacího řízení. Následně proběhnou jednotlivé přijímací pohovory, poté individuální předání zpětné vazby každému účastníkovi výběrového řízení. Uživatelé, kteří se účastní této techniky, zažívají pocity jako v reálné situaci, včetně určité konkurence s ostatními zúčastněnými a kontaktu se skutečným zástupcem zaměstnavatele.

Scénář pohovoru určuje zástupce zaměstnavatele tak, aby odpovídal praxi v jejich firmě. Zpravidla má připraveny určité stejné otázky pro všechny uchazeče a poté se doptává individuálními otázkami například na nejasné informace z životopisu (např. na předchozí zaměstnání, na absolvované kurzy apod.). Ptá se také na požadavky a představy uchazeče, např. o požadované mzdě atd.

Velmi často není zástupce zaměstnavatele přítomen sám, ale je přítomen i někdo další, například mistr výroby, nebo to může být i profesní poradce uživatele. Tito lidé jsou buď pouze pozorovatelé, nebo zde často figurují jako členové výběrové komise. Všichni členové výběrové komise si během přijímacího pohovoru dělají poznámky. Před podáním zpětné vazby si, v nepřítomnosti uživatele, vzájemně sdělí názory a dojmy. Domluví se na výsledném názoru na uživatele. Konečnou zpětnou vazbu předává zástupce zaměstnavatele. Zpětná vazba by měla obsahovat ocenění kladů, ale také návrhy na zlepšení. Zpětná vazba bývá členěna dle témat, například kvalita životopisu a průvodního dopisu, kvalita odpovědí týkajících se vzdělání, praxe, osobních kvalit, motivace k přijetí pracovního místa, dále odpovídající oděv a vystupování atd. Zástupce zaměstnavatele se snaží podat upřímné hodnocení všech aspektů, které jsou podstatné pro přijetí na pracovní místo.

Uživatel si během této techniky projde téměř reálným přijímacím pohovorem. Získá velmi cennou zkušenost i informace, které může využít pro přípravu i účast na skutečném výběrovém řízení.

Výhodou této techniky je větší pocit bezpečí pro uživatele a menší míra stresu v porovnání se skutečným výběrovým řízením. To poskytuje uživateli větší kontrolu nad situací. Pohovor se navíc realizuje ve známém prostředí neziskové organizace, kam dochází na profesní poradenství. Nablízku je i jeho profesní poradce. Ten také sleduje reakce uživatele před přijímacím pohovorem, v jeho průběhu i po něm a může mu být psychickou oporou.

Na další poradenské schůzce poradce a uživatel zážitky z pohovoru podrobněji prodiskutují. Společně rozeberou, jak se uživatel během výběrového řízení cítil, zda si z pohovoru něco odnesl. Podrobně hovoří o zpětné vazbě, tzn. jak ji uživatel vnímá, jak se k ní staví,

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

zda a do jaké míry s ní souhlasí. Poté plánují, čeho ze zpětné vazby lze využít ke zlepšení výkonu uživatele u výběrových řízení a přijímacích pohovorů.

#### Užitečné tipy

- Přijímací pohovor by měl co nejvíce odpovídat realitě. Tomu napomohou i detaily, jako je cedule na dveřích s informací o výběrovém řízení, občerstvení ve formě minerálky, odpovídající oděv členů výběrové komise atd.
- Doba trvání techniky může být různá, ale uvedeme příklad z praxe. Přijímací pohovor s jedním uchazečem trvá asi 25 minut, domluva zpětné vazby členů výběrové komise trvá asi 10 minut a předání zpětné vazby uživateli asi 15 minut.
- Je dobré ocenit také zástupce zaměstnavatele formou poděkování, malého dárku, malým občerstvením po ukončení aktivity.

### 3. Správné rozhodnutí

Tato technika pomáhá uživateli udělat správné rozhodnutí v konkrétní životní situaci. Technika provede uživatele jednoduchým postupem, pomocí kterého si ujasní, o čem se rozhoduje, jaké má alternativy, a zváží výhody a nevýhody jednotlivých možných rozhodnutí. Pokud si tento postup osvojí, může ho používat při rozhodování v běžném životě. Uživatel se s pomocí této techniky učí řešit a zvládat problémy.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Většina obtížných životních situací vzniká důsledkem špatných životních rozhodnutí z minulosti (např. neuvážené zadlužení, výběr špatné profese). Uživatel se prostřednictvím této techniky učí správně rozhodovat a přebírat zodpovědnost za svůj život. Technika je jednoduchá, názorná a její postup je pro uživatele dobře zapamatovatelný. Díky této technice může poradce poskytnout uživateli účinný nástroj pro každodenní rozhodování.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Grafické schéma – obrázek vah, který najdete na příloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Pomoci uživateli udělat správné rozhodnutí opírající se o zvážení hlavních výhod a nevýhod možných alternativ.
2. Poskytnout uživateli jednoduchý postup, který si může osvojit a používat jej při rozhodování v běžném životě.
3. Pomoci uživateli naučit se definovat dilema (o čem se rozhoduje) i alternativy, které má. Následně analyzovat výhody a nevýhody alternativ a učinit správné rozhodnutí.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Poradce nejprve uživatele připraví na použití techniky, což v praxi většinou znamená, že ho seznámí s jejími cíli a zeptá se ho, zda má zájem techniku využít. Pokud ano, předloží mu grafické schéma – obrázek vah (viz obrázek na následující straně). Vysvětlí mu postup techniky, jednotlivé kroky:

1. definice situace – o čem se rozhodují,
2. definice alternativ – jaké mám možnosti,
3. popis výhod a nevýhod – jaké hlavní výhody a nevýhody má každá z alternativ,
4. rozbor výhod a nevýhod všech alternativ a výběr té nejlepší z nich.

Poté uživatel tento postup prakticky realizuje a poradce mu pomáhá s jednotlivými kroky, pokud je to nutné. Uživatel by měl vyplnit formulář vícekrát, vždy jeden pro každou z alternativ. Alternativu by měl vždy napsat do prostoru nahoře doprostřed, nad obrázek vah. Výhody a nevýhody píše do prostoru nad misky, jako kdyby na ně výhody a nevýhody pokládal.

Úkolem poradce je podpořit uživatele otázkami k jasnému definování problému i všech hlavních alternativ. Poradce podněcuje uživatele k vypsání všech hlavních výhod a nevýhod jednotlivých alternativ a pozorně poslouchá uživatelské komentáře a názory. Technika končí v okamžiku, kdy uživatel na základě rozboru výhod a nevýhod dochází k názoru, že určitá alternativa je pro něj ta správná, nejlepší.

Typy, obsahy a pořadí otázek jsou vždy voleny podle aktuálního vývoje situace, v souladu s reakcemi uživatele (i těmi neverbálními). Příklady vhodných otázek:

*O čem se rozhodujete?*

*Dá se to popsat ještě jiným způsobem, jasněji, konkrétněji?*

*Jaké se vám v této situaci nabízejí možnosti?*

*Které alternativy, varianty v této situaci máte?*

*Z jakých možností (řešení, alternativ) si můžete vybírat?*

*Dá se tato možnost (varianta, alternativa) popsat ještě jiným způsobem, jasněji, konkrétněji?*

*Jaké výhody má tato možnost (alternativa, řešení)?*

*Jaké nevýhody má tato možnost (alternativa, řešení)?*

*Zkuste najít další výhodu/nevýhodu této alternativy.*

*Které výhody této alternativy jsou pro vás těmi nejdůležitějšími, mají největší váhu?*

*Které nevýhody této alternativy jsou pro vás těmi nejdůležitějšími, mají největší váhu?*

*Co v této situaci převažuje, výhody, nebo nevýhody?*

*Která z alternativ (variant, řešení) se vám zdá nejlepší?*

*Jak moc jste si jistý správností takového rozhodnutí (varianty, alternativy)?*

*Jak je tato varianta uskutečnitelná?*

*Co byste pro uskutečnění této alternativy musel udělat?*

*Co by vám uskutečnění této varianty přineslo do života pozitivního?*

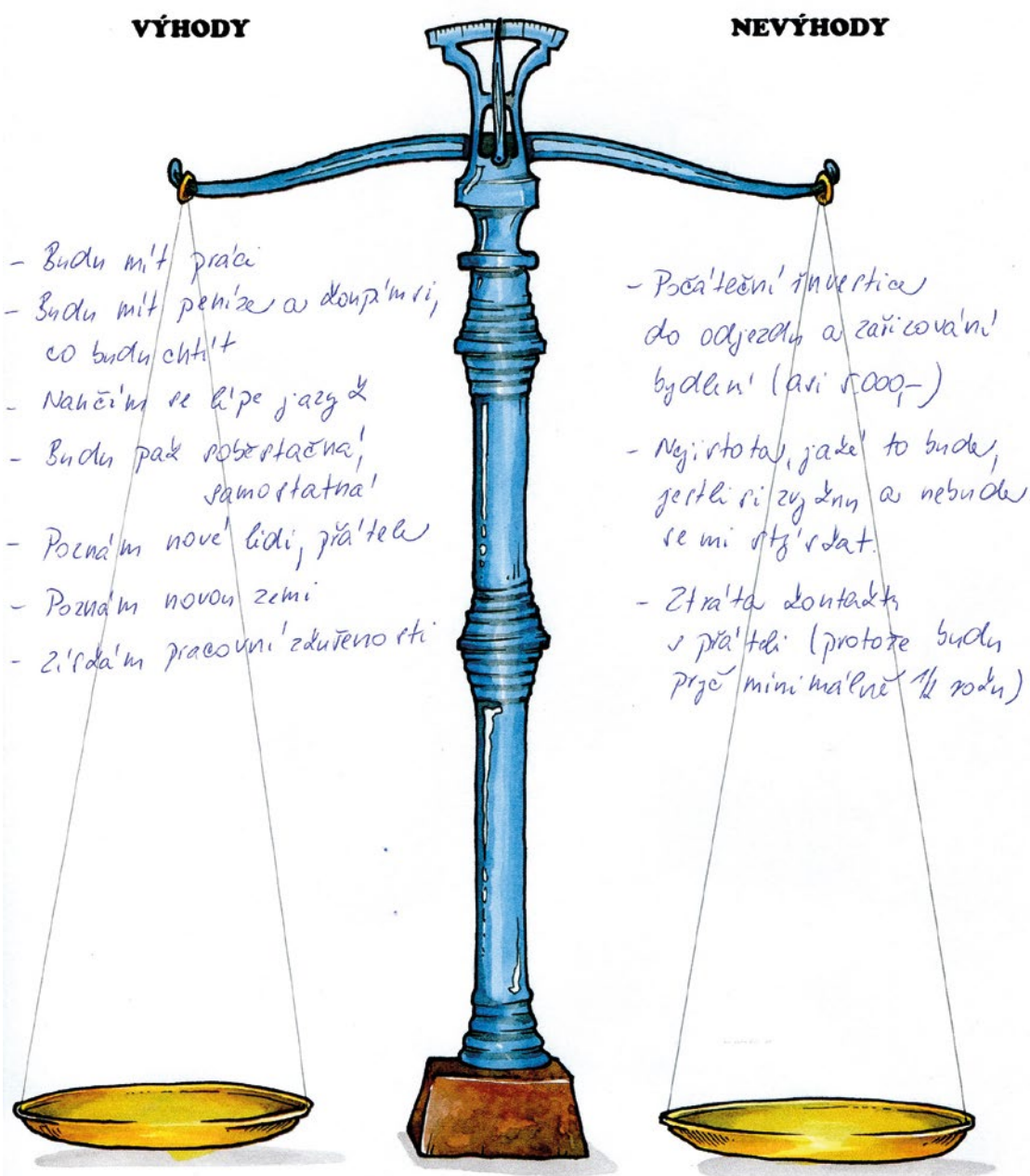
#### Užitečné tipy

- Technika pomáhá při rozhodování – např. zda se uživatel bude ucházet o dané volné místo, zda se má dále vzdělávat apod. Dilema, které uživatel má a o kterém se rozhoduje, by mělo být zformulováno jasně, výstižně, konkrétně.
- Technika je vhodnější, pokud se uživatel rozhoduje mezi menším počtem alternativ.
- Pro uživatele je rozhodování díky názornosti lépe uchopitelné, získává nové pohledy na situaci, odkrývá nové možnosti.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

- Pro ještě lepší názornost je možné, aby uživatel vypsané výhody a nevýhody označil barevně podle toho, jakou pro něj mají váhu, nebo k nim může přiřadit nějaké číselné údaje, například váhu v kilogramech.
- Grafický obrázek neodpovídá podobě skutečných vah, protože misky na obrázku jsou příliš nízké. To je kvůli získání dostatku prostoru na vypisování všech výhod a nevýhod. Pokud si toho uživatel všimne a upozorní na to, je dobré ocenit jeho pozorovací schopnosti a vysvětlit, proč byl tento nerealistický obrázek takto namalován.

**O čem se rozhoduji:** *Pracovat v zahraničí - v Anglii jako pokojárna*



Grafické schéma k technice Správné rozhodnutí.



#### 4. Jak nejlépe zvládnout otázky u výběrového řízení

Tento osvědčený postup pomáhá uživatelům s přípravou na výběrové řízení, konkrétně na tu část řízení, kdy se jich dotazuje zástupce zaměstnavatele (zpravidla personalista nebo pracovník oddělení lidských zdrojů).

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Profesní poradci pomáhají dlouhodobě nezaměstnaným osobám nejen s přípravou životopisu a průvodního dopisu, ale také s přípravou na vlastní výběrové řízení u zaměstnavatele. Jednou z nejdůležitějších částí výběrového řízení je ta, kdy zástupce zaměstnavatele pokládá různorodé dotazy uchazečům o nabízené pracovní místo. Kvalita odpovědí má pak zásadní význam pro přijetí nebo nepřijetí uchazeče. Uchazeč, který se na otázky nepřipraví, je ve velké nevýhodě. Slyší většinu otázek poprvé a je nucen reagovat bezprostředně a improvizovat, což se zcela přirozeně projeví na kvalitě jeho odpovědí. Naopak uchazeč, který se na otázky dopředu připraví, podá přesvědčivější výkon a jeho šance na přijetí jsou vysoké. Tento osvědčený postup dává do rukou profesním poradcům nástroj, s jehož pomocí se může uživatel na výběrové řízení kvalitně připravit a výrazně zvýšit své šance na přijetí.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Dvoustránkový formulář, který najdete na příloženém CD. Uživatel vyplňuje druhou stranu formuláře, přičemž využívá informací obsažených na první straně formuláře (viz obrázek str. 84).

#### Stručný a výstižný popis

Cíl osvědčeného postupu: Připravit se na otázky u výběrového řízení a zvýšit tím své šance na získání pracovního místa.

Už samotné pozvání na výběrové řízení je pro uchazeče dobrou zprávou. Znamená to, že si zaměstnavatel myslí, že by pozvaný uchazeč mohl být ten pravý. Vychází přitom většinou ze životopisu a průvodního dopisu, který uchazeč zaslal. Na samotném výběrovém řízení se zaměstnavatel snaží zjistit, který z pozvaných uchazečů je ten nejvhodnější. U méně významných pracovních pozic k tomu používá často jen otázky, jež klade uchazečům, a porovnává a vyhodnocuje jejich odpovědi. U náročnějších pozic využívá ještě další možnosti (psychologické testy, výkonové testy, modelové situace aj.).

Otázek, které personalisté používají, je nepočítaně. Nelze se je naučit z paměti a recitovat odpovědi jako básničku. Daleko lepším způsobem je připravit si souhrn argumentů, které svědčí ve váš prospěch, a tyto argumenty se naučit použít v odpovědích na položené otázky. Při přípravě takového souhrnu argumentů vám pomůže fakt, že naprostá většina otázek je kladena s cílem zjistit:

**A) Jak dobře zvládnete nabízenou práci?**

**B) Jaká jsou rizika spojená s vaším přijetím na volné pracovní místo?**

#### A) Jak dobře zvládnete nabízenou práci?

Zaměstnavatel má svou představu o tom, co je pro danou pracovní pozici nejdůležitější. Často je to zřejmé už z inzerátu. Např. „Požadujeme min. 3 roky praxe v oboru.“ Hodně se dá odhadnout z názvu nabízené pracovní pozice. Např. jiné požadavky bude mít zaměstnavatel na pozici uklízečky a jiné na vedoucí prodejny s luxusním oblečením. Abyste mohli snadno a přesvědčivě odpovídat na tento okruh otázek, připravte si souhrn argumentů, které svědčí ve váš prospěch. Použijte k tomu formulář uložený na přiloženém CD. Do jednotlivých oddílů si napište přímo věty, které můžete zaměstnavateli říci u výběrového řízení. Pokud formulář pečlivě vyplníte, bude vaše další práce již snadná. Argumenty si několikrát nahlas zopakujete například před zrcadlem nebo před jiným člověkem, který vás bude poslouchat. Na samotném výběrovém řízení je potom použijte u otázek, které se na ně přímo či nepřímo dotazují.

#### B) Jaká jsou rizika spojená s vaším přijetím na volné pracovní místo?

Každý zaměstnavatel má při přijímání nových pracovníků obavy a snaží se minimalizovat rizika. Proto si pečlivě všímá jakýchkoliv nesrovnalostí v životopise, v odpovědích na položené otázky, ale také pozoruje váš hlasový projev a chování u výběrového řízení. Co se týká projevu a chování, tak k nezákladnějším radám patří:

- Zjistit si a naučit se alespoň základní informace o firmě a nabízeném pracovním místě (např. tyto informace lze získat z internetu nebo se dotázat předem přímo zaměstnavatele například telefonicky v době po zveřejnění inzerátu na volné místo).
- Na otázky u výběrového řízení se pečlivě připravit, např. podle zde uvedených pokynů.
- Na výběrové řízení být odpočinitý, pečlivě upravený a pozitivně naladěný (úsmev je nejlepší způsob, jak zahnat nervozitu a zároveň vyvolávat pozitivní dojem a odezvu u osob, které s vámi budou během výběrového řízení hovořit nebo jej sledovat).

Ve vašem životopise může najít zaměstnavatel některé údaje, které v něm vzbuzují obavy. Protože jste byli i přesto pozváni na výběrové řízení, pravděpodobně se vás na tyto údaje zeptá. Může se jednat např. o nedostatečné vzdělání, neukončenou školu, častou změnu zaměstnání, ukončení posledního zaměstnání ve zkušební době, dlouhou dobu nezaměstnanosti a jiné.

Každý člověk udělal v životě nějakou chybu nebo špatné rozhodnutí. Pokud zaměstnavatel položí otázku, která nějak souvisí s důsledky vašich chyb nebo špatných rozhodnutí, měli byste odpovídat pravdivě, ale dodržet přitom následující, praxí ověřená doporučení.

- Budte struční a věcní. Neodpovídejte příliš neurčitě a mlhavě, zaměstnavatel si bude myslet, že něco závažného tajíte.
- Nesvalujte všechnu vinu na jiné, přiznejte svůj podíl viny.
- Vždy vysvětlíte, jak jste se z chyby poučili.
- Ujistěte zaměstnavatele, že se chybné jednání nebude opakovat a není pro něj tedy žádným rizikem.

Ukázkové příklady:

Otázka zaměstnavatele – „Proč jste byl propuštěn z předchozího zaměstnání za porušení pracovní kázně?“

Vhodná odpověď: „*Ted' se za to už velmi stydím, ale propustili mě kvůli opakovaným pozdním příchodům do práce. Nebylo jich mnoho, ale byla to moje chyba. Tehdy jsem si myslel, že když jsem šikovnější dělník než ostatní, tak si mohu i více dovolit. Dnes už vím, že pravidla platí pro všechny. Chtěl bych vás ujistit, že jsem se z této chyby poučil a do práce budu chodit vždy včas.*“

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Otázka zaměstnavatele – „Proč jste nedokončil střední školu?“

Vhodná odpověď: „Ze střední školy jsem odešel po jednom roce. Bylo to proto, že jsem si školu špatně vybral a tento obor mi nebyl blízký. Byl jsem tehdy mladý a nevěděl jsem, kterou střední školu si zvolit. Dal jsem tehdy na přání rodičů. Brzy jsem ale zjistil, že tento obor pro mě není, a nechtěl jsem ztratit další roky jeho studiem. Dostal jsem dobrou pracovní nabídku, a tak jsem začal pracovat. Víím, že vzdělání má svou váhu, ale svého rozhodnutí nelituji, protože praxe mi je bližší než teoretické studium na škole. Učím se i v dnešní době, z internetu, z knih, v odborných kurzech. Vše, co potřebuji k profesi, si dokážu najít a osvojit.“

Tento materiál je speciálně věnován profesnímu poradenství osobám dlouhodobě nezaměstnaným. Zaměstnavatelé se v životopise vždy dívají, kdy a kde uchazeč pracoval naposledy. Pokud jim doba od předchozího zaměstnání připadá příliš dlouhá, tak si uchazeče na výběrové řízení nepozvou nebo se na tuto otázku ptají a očekávají vysvětlení. Pokud jste tedy dlouhodobě nezaměstnaní, zcela určitě se setkáte s otázkou: „Proč jste tak dlouho nezaměstnaný?“

Může se zdát velmi obtížné přijatelně zdůvodnit dlouhodobý neúspěch při hledání zaměstnání. Následující důvody jsou však pochopitelné a pro většinu zaměstnavatelů i přijatelné.

- *Odjel jsem na brigádu do zahraničí, abych si tam vydělal peníze a trochu se naučil cizí jazyk.*
- *Měl jsem možnost získat zaměstnání, ale nechtěl jsem jakékoliv místo za každou cenu. Rozhodl jsem se raději počkat na pracovní místo, které odpovídá mé kvalifikaci, ve kterém plně využiji svých schopností a dosavadní praxe.*
- *Měl jsem povinnosti ke své rodině, které se s plným pracovním úvazkem nedaly skloubit. Staral jsem se o nemocnou matku. Nyní bych se zase rád věnoval práci na plný úvazek.*
- *Získal jsem několik pracovních nabídek, ale všechny byly spojeny s dojížděním. Jsem velmi rád, že se konečně objevila nabídka místní firmy s výbornou pověstí.*
- *Pracoval jsem v textilním odvětví, kde je volných míst opravdu málo. Rozhodl jsem se proto změnit obor. Našel jsem si rekvalifikaci a tu jsem také úspěšně ukončil, tady mám doklad o rekvalifikaci. Toto doplnění kvalifikace mi zabralo určitou dobu. Nyní bych velmi rád uplatnil nové znalosti a dovednosti v praxi u vaší firmy.*

Na závěr své odpovědi nezapomeňte zaměstnavatele ujistit, že jste během delší doby nezaměstnanosti neztratili pracovní návyky a dovednosti a že se nemusí obávat žádných problémů, když vás zaměstná.

#### Užitečné tipy

Jak jsme již uvedli v předchozím textu, naprostá většina otázek je kladena s cílem zjistit:

- A) Jak dobře zvládnete nabízenou práci?
- B) Jaká jsou rizika spojená s vaším přijetím na volné pracovní místo?

U takových otázek vystačíte s argumenty, které jste si připravili s pomocí přiloženého formuláře. Přesto se najdou otázky, které se tomuto pravidlu vymykají. Pro ilustraci uvádíme dvě z nich, které se vyskytují velmi často a na něž je také vhodné se připravit.

1) Jakou máte představu o platu?

Zaměstnavatel má svůj názor na to, jakou mzdu vám bude ochoten platit v případě vašeho přijetí. Pokud se v průběhu výběrového řízení jevíte jako velmi kvalitní uchazeč, bude ochoten platit i více. Není-li platové rozmezí přímo uvedeno v inzerátu, budete si muset zjistit,



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Oblast	Nabízenou práci zvládnou velmi dobře, protože...
Vzdělání související s nabízeným pracovním místem (školy, kurzy, samostudium).	Řekněte zaměstnavateli, jaké máte na nabízenou práci vzdělání a znalosti. Uveďte ty školy a kurzy, které s nabízenou prací nejvíce souvisí. Nebojte se ukázat zaměstnavateli certifikáty o absolvování. Pokud jste byli dobrými studenty, uveďte to nebo i doložte některým vysvědčením nebo výsledky závěrečných zkoušek. Nezapomeňte na to, že se počítá i samostudium knih, internetových článků k nabízené práci. Bez obav uveďte, co jste si nastudovali a z jakých zdrojů.
Dovednosti a praktické zkušenosti související s nabízeným pracovním místem.	Řekněte zaměstnavateli, jaké máte v souvislosti s nabízenou prací dovednosti a jaké máte dosavadní praktické zkušenosti. Budte konkrétní a uveďte, kdy a kde jste už vykonávali stejnou nebo podobnou práci a s jakými výsledky. Pochlubte se například tím, v čem jste vynikali v předchozím zaměstnání, které práce a činnosti jste uměli lépe než kolegové. Nezapomeňte na to, že se nepočítají jen zkušenosti z předchozích zaměstnání, ale jakékoliv dovednosti, které s nabízenou prací souvisí. Takové dovednosti jste se mohli naučit i v rámci školy, brigády, koníčku, domácích prací nebo i od přátel, kteří podobnou práci dělají. Budte konkrétní a pochlubte se i výsledky, pokud byly dobré.
Časové možnosti a zájem pro kvalitní výkon nabízené pracovní pozice.	Řekněte zaměstnavateli, jaké máte časové možnosti a zájem pro výkon nabízené práce. Pokud je to pravda, uveďte, že můžete věnovat zaměstnání dostatek času, že jste ochotni pracovat přesčas a věnovat práci tolik času a úsilí, kolik bude třeba. Můžete zmínit i např. to, že vás už nezatežuje péče o děti, pokud jsou již dospělé. Můžete zmínit, že máte stabilní rodinné zázemí a rodina vám vytváří dobré podmínky pro to, abyste se mohli plně věnovat svému zaměstnání.
Motivace.	Řekněte zaměstnavateli, v čem je pro vás jeho firma a nabízené pracovní místo zajímavé, výjimečné, motivující. Ukažte, že vám záleží na získání tohoto pracovního místa a chcete na něm být velmi dobrý. Můžete např. zmínit, že jeho firma má v regionu dobrou pověst, líbí se vám její kvalitní výrobky apod. Můžete říci, že nabízené pracovní místo se vám zdá ideální, protože v něm můžete využít své schopnosti, znalosti nebo dosavadní praxi v oboru, navíc je v místě vašeho bydliště apod.
Povahové vlastnosti, které jsou pro nabízenou práci důležité.	Řekněte zaměstnavateli, jaké vaše povahové vlastnosti se hodí k nabízené profesi. Nebojte se to doložit nějakou skutečností z vašeho života. Pokud například nabízená pracovní pozice vyžaduje pečlivost, můžete zmínit, že jste pečlivý, vždyť vaším koníčkem je modelářství. Pokud je nabízená práce týmová, uveďte, že jste měli vždy dobré vztahy s kolegy i nadřízenými, o čemž svědčí fakt, že jste s mnoha z nich dodnes dobrými přáteli.
Zájem a oblibené činnosti související s nabízeným pracovním místem.	Zmiňte se o zájmech, koníčcích a oblibených činnostech, pokud mají vztah k nabízené práci. Cílem je ukázat zaměstnavateli, že vám nebude zatežko vykonávat nabízenou práci, protože vás tato práce bude bavit. Pokud se například jedná o fyzicky namáhavou práci, můžete zmínit fakt, že máte odmalicka rádi sport a podávat fyzický výkon vás vždy bavilo a vaše kondice je skvělá.
Ostatní argumenty ve váš prospěch.	Řekněte zaměstnavateli i další důvody, proč si myslíte, že se na nabízenou pracovní pozici hodíte více než ostatní uchazeči. Proč by zrovna vám měl dát přednost?

Informace obsažené na první straně formuláře, který se používá v rámci tohoto osvědčeného postupu.



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

jaký plat můžete požadovat. Můžete se zeptat přátel a známých, kteří pracují v této konkrétní firmě nebo na podobné pozici v oboru, na jejich názor. Pomoci může internet, např. portály [www.jobs.cz](http://www.jobs.cz), [www.mujplat.cz](http://www.mujplat.cz), [www.platy-mzdy.cz](http://www.platy-mzdy.cz).

Vaše odpověď by měla být konkrétní, ale může obsahovat i určitý prostor pro vyjednávání, například:

„Byl bych spokojený s měsíčním platem okolo 26 tisíc korun“.

„Má představa se pohybuje v rozmezí 25 až 30 tisíc korun měsíčně“.

Pokud si řeknete o výrazně nižší plat, než zaměstnavatel očekává, začne mít pochybnosti o vašich kvalitách. Proč byste jinak chtěl tak málo? Pokud naopak oproti jeho očekáváním výrazně přestřelíte, bude mít pocit, že jste pro jeho firmu moc nákladný a může vás odmítnout nebo začít vyjednávat o kompromisu. Dobrou odpovědí není ani tvrdit, že vám na tom nezáleží. Pokud se chcete nějak důstojně vyhnout konkrétní odpovědi, můžete použít například: „Pokud by vám to nevadilo, tak bych byl raději, kdyby první návrh možného platového rozmezí zazněl od vás.“

#### 2) Co víte o naší firmě?

U této otázky se očekává, že ukážete, co víte o firmě, co jste si v rámci přípravy na výběrové řízení zjistili. Na internetu vám to mnoho času nezabere a můžete tím získat body ve svůj prospěch. Měli byste být schopni říci minimálně:

- v jakých oborech firma působí,
- co firma vyrábí nebo jaké služby poskytuje,
- něco z historie firmy, např. kdy vznikla.

Do odpovědi můžete zahrnout i některé připravené formulace z vašeho souboru argumentů, např. z oblasti motivace.

## 5. Plán cesty

Technika pomáhá nezaměstnanému člověku realisticky naplánovat nezbytné kroky pro dosažení konkrétního osobního cíle. Technika „Plán cesty“ vhodně navazuje na výsledky techniky „Raketa – energie pro můj cíl“, ale lze ji použít i samostatně. Podstatou techniky „Plán cesty“ je jasné definování osobního cíle a určení konkrétních kroků, které je nutné udělat pro jeho naplnění. Tento proces je usnadněn použitím grafického formuláře (viz obrázek str. 88).

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Technika vychází z principů úkolově orientovaného přístupu. Pokud má před sebou uživatel jasné definovaný cíl, je pravděpodobnější, že jeho naplnění dosáhne. Při profesním poradenství se často setkáváme s lidmi, kteří uvádějí, že aktivně hledají zaměstnání a snaží se svou situaci řešit. Na konkrétnější otázky, např. „Co konkrétně děláte pro nalezení zaměstnání?“, už odpovídají obecně nebo vyhýbavě. Někteří nezaměstnaní lidé zase dokážou vyjmenovat řadu činností, které chtějí udělat, ale vážne jejich realizace v praxi. Tato technika pomáhá nezaměstnanému člověku „přejít od slov k činům“. Profesní poradce použitím této techniky velmi rychle zjistí, zda má nezaměstnaný jasné cíle, zda má skutečně zájem je naplnit a zda ví, jak na to.

Technika umožňuje zaměřit se na jeden cíl a toho dosáhnout v praxi s pomocí konkrétních kroků. Úspěšné naplňování jednotlivých kroků i dosažení cíle přináší nezaměstnanému řadu pozitivních výsledků (situace se aktivně a efektivně řeší, roste pocit sebeúcty a sebevědomí,

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

rozdvíjí se jeho schopnost ovlivňovat svůj život, dostavuje se pocit úspěchu atd.). Nedochozí-li k realizaci naplánovaných kroků, je nezaměstnaný člověk nucen přemýšlet nad důvody a měnit své postoje a zažitě vzorce chování, což je také užitečné.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Grafický formulář, který je uveden na přiloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Vybrat konkrétní cíl, kterého chce uživatel dosáhnout, a určit jasný termín pro jeho dosažení.
2. Realisticky naplánovat nezbytné kroky, které musí uživatel udělat pro dosažení vytyčeného cíle.

Postup techniky lze rozdělit na pět základních kroků:

1. formulace cíle,
2. popis aktuální situace – kde se uživatel nachází na své cestě k dosažení cíle,
3. stanovení konkrétních jednotlivých dílčích kroků vedoucích k dosažení cíle,
4. úvaha nad tím, kdo nebo co může pomoci na cestě za naplněním cíle,
5. naplánování termínu pro realizaci jednotlivých kroků a termínu pro dosažení cíle.

Po představení techniky předloží profesní poradce uživateli grafický formulář k této technice. Může stručně popsat grafiku formuláře. Např.: „Obrázek horolezce znázorňuje podobnost dosahování vrcholu hory s dosahováním cíle v životě. Horolezec musí vybrat konkrétní horu, připravit se a naplánovat cestu. Potom musí vyvinout úsilí, aby krok za krokem vrcholu hory dosáhl. Odměnou je mu vítězství nad horou, zdolaná výzva, splnění jeho cíle. Podobně je tomu v životě, když chceme něčeho dosáhnout (např. určitého cíle nebo nějaké pozitivní změny ve svém životě). Nejprve si musíme ujasnit, za jakým cílem vlastně půjdeme. Potom naplánovat, které dílčí kroky je nutné pro dosažení cíle udělat. Poté musíme vyvinout úsilí a jednotlivé kroky zrealizovat v praxi. Odměnou je nám dosažení cíle nebo pozitivní změny v životě a pocit úspěchu.“

Poté už poradce a uživatel pracují s grafickým formulářem (viz obrázek str. 89).

1. Poradce nejprve vyzve uživatele, aby přemýšlel nad svým cílem a zapsal jej do vrchní části formuláře „Můj cíl“. Ke stanovenému cíli může proběhnout diskuze mezi poradcem a uživatelem, např. na téma „Jaké to bude, až cíle dosáhnete?, Co vše se ve vašem životě změní k lepšímu po dosažení tohoto cíle?“ apod. Tyto představy a vizualizace podporují motivaci k dosažení cíle i k práci na dalších krocích techniky.
2. Dalším úkolem uživatele je verbálně popsat, kde se aktuálně nachází ve vztahu ke splnění cíle (např. úplně na začátku nebo už první krok či kroky učinil). Toto je možno do formuláře vyznačit nějakou značkou (např. jsem úplně na začátku – značka bude na úpatí hory).
3. Poté uživatel formuluje dílčí kroky (úkoly), které vedou k cíli. Tyto kroky vpisuje do pěti kolonek vlevo od obrázku. Kroky vpisuje směrem vzhůru, jako kdyby stoupal na vrchol hory. První krok je dole a navazující kroky jsou nad ním. Lze využít všech pět políček nebo třeba jen tři. Uživatel si to může zaznačit podle svého uvážení nebo grafického cítění.
4. K jednotlivým úkolům by měla následně proběhnout diskuze mezi poradcem a uživatelem,

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

např. na téma „Jak obtížný bude tento krok (úkol)?, Kdo nebo co vám může pomoci tento krok zrealizovat?, Co vám může bránit tento krok zrealizovat a jak si s překážkou poradit?“ apod. 5. Nakonec si uživatel určí termín, kdy bude cíle nebo i jednotlivých kroků (úkolů) dosaženo. Termín či termíny doplní do formuláře.

Poradce vede s uživatelem rozhovor, a to v průběhu práce s formulářem nebo i po jeho vyplnění. Poradce se může ptát na jednotlivé kroky, na podrobnosti k jejich dosažení, na pocity nezaměstnaného a jeho názory.

Vyplněním formuláře vzniká vlastně individuální plán uživatele. Na dalších poradenských setkáních probírá poradce s uživatelem proces naplňování plánu v praxi. Mohou hovořit o úspěších, těžkostech, překážkách při zdolávání jednotlivých úkolů. V případě potřeby mohou plán upravovat, doplňovat nebo i měnit.

#### Užitečné tipy

- Technika by neměla být použita hned na první poradenské schůzce.
- Je důležité, aby si uživatel jasně zformuloval svůj cíl. Pro některé uživatele je to ale velmi těžké. Proto by měl technice předcházet poradenský rozhovor zaměřený na formulování cíle (cíle musí být konkrétní, měřitelný, musí být dosažitelný samotným jedincem, reálný a jeho dosažení má být časově ohraničeno).
- Pokud si uživatel zvolí např. cíl „být šťastný“, je na poradci, aby se otevřenými otázkami dále doptal, co konkrétně to pro uživatele znamená, jak by poznal, že je šťastný, co by se muselo změnit, co udělat atd. Díky tomu mohou společně přeformulovat cíl tak, aby bylo jeho dosažení měřitelné, stálo nějaké úsilí, týkalo se samotného uživatele, bylo reálné, časově omezené.
- Těto technice mohou předcházet i jiné techniky/metody vhodné pro stanovení cíle (např. technika Raketa – energie pro můj cíl). Tím se předejde situaci, kdy si uživatel stanoví nevhodný nebo nedosažitelný cíl.
- Technika je vhodná i u lidí, kteří předkládají jeden problém za druhým (např. k utřídění myšlenek a stanovení si priorit).
- Technika může sloužit jako individuální plán nebo jako dílčí nástroj pro jeho naplňování.
- Technika je užitečná i tehdy, chce-li uživatel dosáhnout něčeho praktického (např. získat podnájem v městském bytě, vyřídit si prošlé osobní doklady, vyřešit svůj zdravotní problém aj.).

#### Příklady z praxe

Paní L.N. si po několika schůzkách stanovuje jasný a reálný cíl. Chce se připravit na oslovení zaměstnavatele, který provozuje call centrum. Má v úmyslu získat místo telefonistky v této regionální firmě, zabývající se vymáháním pohledávek. Jako cíl svého plánu si tedy volí „dobře se připravit na oslovení této firmy“. V současné době hodnotila, že se nachází na začátku cesty. Za jednotlivé kroky, které k cíli povedou, označila: přípravu životopisu, průvodního dopisu a písemné dokumentace potřebné k přijímacímu řízení, dále natrénování telefonického oslovení zaměstnavatele a trénink přijímacího řízení. Ke splnění jednotlivých kroků bude potřebovat přístup k počítači a internetu (ten bude mít zajištěn doma) a pak také pomoc profesního poradce při sestavování životopisu, průvodního dopisu, nácviku telefonického oslovení a přijímacího pohovoru. Obrátí se také na kamarádku, která se zúčastnila výběrového řízení na stejnou pozici v minulosti. Jako termín dosažení cíle si paní L.N. stanovila tři týdny.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Paní K.T. si pro tuto techniku zvolila cíl „být spokojenější“. Tento cíl je ale velmi abstraktní a jeho dosažení není měřitelné. Poradce tedy nejprve nechává paní K.T., aby svými komentáři a myšlenkami více rozvedla, co to pro ni znamená, být spokojenější. Uživatelka si díky rozhovoru ujasňuje své názory a pocity. Poté uvádí, že v současné době je pro ni nejvíce prioritní rodina a péče o dvě děti. Chtěla by jim dopřát vše, co potřebují. Protože to ale stojí peníze, kterých má nedostatek, necítí se spokojená. Kdyby mohla dobře pečovat o děti a zároveň si přivydělala, cítila by se spokojenější. Ideální by bylo získat práci na doma nebo na kratší pracovní úvazek. Pokračováním rozhovoru se původní abstraktní cíl konkretizoval a profesní poradkyně pomohla uživatelce si ujasnit, jaké změny by ráda udělala, aby se cítila spokojenější. Technika poté pokračovala výběrem jednoho konkrétního cíle a dalšími kroky techniky.

MŮJ CÍL: MÍT PRÁCI STRAŽNĚHO

PŘEDPOKLÁDANÝ DATUM JEHO DOSAŽENÍ: KVĚTEN 2014

5 OBESLAT SI FIRMY, ŽÁDAT O MÍSTO STRAŽNĚHO.

4 PŘIPRAVIT SI ŽIVOTOPIS A PRŮVODNÍ DOPIS.

3 UDĚLAT SI REKVALIFIKACI NA STRAŽNĚHO.

2 INFORMOVAT SE NA ÚP A V CENTRU O MOŽNOSTI UDĚLAT SI REKVALIFIKOVNÍ KURZ NA STRAŽNĚHO (TERMINY, POZMÍNKY AŤD. ZJIŠTIT, JAK SE PŘIHLÁSIT!

1 ZJIŠTIT SI INFORMACE O DANÉ PROFESI: JESTLI BY MI ZDRAVOTNĚ VYHOVOVALO PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ, NÁZEV PRÁCE, PRAC. DOBA. ZJIŠTIT, JESTLI STAČÍ REKVALIFIKACE, ABYCH TO MOHL DĚLAT.



Ukázka použití grafického formuláře.



#### 6. Raketa – energie pro můj cíl

Tato technika se používá při plánování cílů uživatele. Technika umožňuje udělat rozbor motivace pro konkrétní cíl. Na základě rozboru může uživatel zhodnotit, zda má pro daný cíl dostatek motivace a dostatek energie. Základem metody je použití kresleného obrázku (rakety). Do tohoto obrázku si uživatel vpisuje informace, které poté hodnotí. Technika může také pomoci vybrat z více cílů ten nejvhodnější.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Při použití techniky si uživatel ujasňuje konkrétní důvody, proč chce určeného cíle dosáhnout. Hodnotí náročnost cíle a také to, zda má pro jeho dosažení dostatek motivace a energie. Technika usnadňuje výběr z více cílů. Lze ji použít opakovaně během profesního poradenství – k již hotovým výsledkům se vrátit a připomenout si motivační důvody, zamyslet se nad tím, co se během času změnilo na postoji uživatele ke konkrétnímu cíli.

Technika pomáhá předejít situaci, kdy si uživatel zvolí nevhodný nebo nerealistický cíl, kterého poté nedokáže dosáhnout. To často komplikuje proces poradenství, nabourává důvěru uživatele v poradenství i v poradcovy schopnosti.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Šablona s předtištěným obrázkem rakety, kterou najdete na příloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Provést rozbor motivace pro konkrétní cíl.
2. Posoudit náročnost cíle a zhodnotit, zda náročnosti odpovídá i míra motivace.
3. Pomoci uživateli vybrat cíle, kterých může s úspěchem dosáhnout, a neplýtvat úsilím na cíle v dané chvíli nedosažitelné.

K realizaci techniky je zapotřebí uživateli vysvětlit tyto dva pojmy:

- **motivace směrem k něčemu,**
- **motivace směrem od něčeho.**

#### Motivace směrem k něčemu

Pokud dosáhneme určitého cíle, tak nám nová situace přinese výhody a užitek. Např. naším cílem může být koupit si nový kvalitní televizor. Pokud tento cíl splníme, dostaví se užitek a výhody z toho plynoucí. Například budeme mít větší potěšení z filmů, lepší a větší obraz, lepší zvuk. Po těchto věcech toužíme a motivují nás cíl naplnit. Jedná se o motivaci směrem k něčemu.

#### Motivace směrem od něčeho

Pokud dosáhneme určitého cíle, tak se zbavíme určitých věcí, které jsou pro nás v současné situaci nepříjemné či nepohodlné. Zbavíme se věcí, které nám vadí a rádi bychom je

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

změnili. Např. naším cílem je stejně jako v předchozím případě koupě nového kvalitního televizoru. Pokud tento cíl splníme, tak se zbavíme některých nepříjemností. Naše děti už nebudou tvrdit, že máme nejzastaralejší televizor ve městě, design naší televize nám nebude kazit obývací. Těchto věcí se toužíme zbavit a také nás motivují cíl naplnit. Jedná se o motivaci směrem od něčeho.

Při realizaci techniky je prvním úkolem uživatele vytyčit cíl, jehož rozbor motivace chce udělat. Potom si zodpoví otázku, zda je pro něj tento cíl náročný, nebo snadný. Náročný cíl si může představit jako vzdálenou hvězdu a proces dosažení cíle jako let raketou k této hvězdě. Pokud se jedná o cíl náročný a vzdálený, tak si tento cíl uživatel napíše ke vzdálené hvězdě na obrázku. Pokud je cíl snadno dosažitelný, poznačí si ho ke hvězdě blízké (viz obrázek na následující straně). Například cíl „naučit se čínsky“ by byl u každého z nás u vzdálené hvězdy.

Je jasné, že čím je hvězda vzdálenější, tak tím více musí mít raketa paliva (motivace), aby k ní doletěla. Nyní bude úkolem uživatele zjistit, kolik paliva má jeho raketa pro cestu k tomuto cíli. Do modrého barelu si zapíše různou „motivaci směrem k něčemu“ a do zeleného barelu různou „motivaci směrem od něčeho“.

Až s tím bude uživatel hotov, přemýšlejte společně o tom, zda bude palivo z obou barelů stačit na dosažení cíle. Pokud ano, tak má velkou šanci cíle dosáhnout a může se do něj pustit. Pokud to vypadá, že paliva bude málo, potom je velké riziko, že cíle nedosáhne a měl by společně s poradcem zvážit, zda není vhodnější jeho úsilí použít na jiný cíl. Podobným způsobem může poradce s uživatelem rozebrat i jiné cíle a vybrat ty, které jsou nejvhodnější.

Poradenský pracovník může uživateli pomáhat s technikou kladením vhodných otevřených otázek, které mu usnadní zvládnutí jednotlivých kroků.

#### Užitečné tipy

- Techniku lze použít také u dílčích kroků (cílů) vedoucích k cíli celkovému. Například stanoveným cílem je „naučit se pracovat s počítačem“. Jedním z dílčích cílů je „naučit se vyhledávat pracovní nabídky na internetu“.
- Pokud uživatel nemá rád kreslené obrázky, může poradce použít techniku s jiným schématem, které sám vytvoří například pomocí grafických prvků, jako jsou čtverce, obdélníky, kruhy.
- Aby uživatel lépe pochopil dva základní pojmy (motivace směrem k něčemu a motivace směrem od něčeho), může profesní poradce uvést několik jednoduchých příkladů.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného



Ukázka rozboru motivace pro konkrétní cíl.



#### 7. Jak využít inzerát při hledání zaměstnání

Hledání nových zaměstnanců prostřednictvím inzerce je mezi firmami stále oblíbené a rozšířené. Nejvyužívanější jsou inzeráty zveřejňované v novinách, na internetu, na vývěškách (v areálu firmy, v prostorách úřadu práce), ale nemůžeme opomenout ani inzeráty zveřejňované v rozhlasě či regionální televizi.

Na druhé straně jsou to i nezaměstnaní lidé, kteří využívají vlastní inzerát k hledání zaměstnání. Ten umísťují nejčastěji na internetové servery, které zprostředkovávají zaměstnání.

Technika „Jak využít inzerát při hledání zaměstnání“ pomáhá nezaměstnanému člověku pochopit strukturu a obsah inzerátu a dále vyhodnotit, na který inzerát by měl reagovat a na který nikoliv. Technika pomáhá nezaměstnanému i s přípravou vlastního inzerátu, což může podpořit jeho úspěšnost při hledání nového zaměstnání.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

Dlouhodobě nezaměstnaní lidé nevyužívají inzerce správným způsobem. Někteří se inzerce vůbec nezabývají a opomíjejí tak vhodné příležitosti. Jiní naopak reagují na mnoho nabídek, které jsou už na první pohled podezřelé, a dostávají se tak do kontaktu s lidmi a firmami, jejichž záměrem je vylákat z uchazečů o zaměstnání peníze formou zálohy např. na školení, které je pro získání zaměstnání „nutné“.

Profesní poradce může díky této technice pomoci nezaměstnanému člověku využít potenciál inzerce správným způsobem, naučit ho odlišit neseřízní nabídky od těch seriózních a v neposlední řadě mu pomoci si připravit svůj vlastní inzerát a využít internetu pro jeho rozšíření.

Tato technika patří také do skupiny technik, které napomáhají nezaměstnanému ujasnit si své hlavní přednosti a silné stránky, jež na trhu práce nabízí. Tím mu usnadňuje pozdější argumentaci při setkání se zaměstnavatelem tváří v tvář.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby.

**Pomůcky:** Noviny obsahující inzerci zaměstnání, případně internetové servery s nabídkami zaměstnání.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle techniky:

1. Pochopit strukturu a obsah inzerátu a vyhodnotit, na který inzerát je účelné reagovat a na který nikoliv.
2. Vžít se do role zaměstnavatele a lépe pochopit jeho potřeby, na které je potom možné s úspěchem reagovat nabídkou své osoby.
3. Pomoci nezaměstnanému člověku určit jeho hlavní přednosti a silné stránky, jež na trhu práce nabízí, vypracovat a zveřejnit vlastní inzerát.

Vlastní postup techniky začíná tím, že poradce předloží uživateli noviny obsahující inzerci a požádá ho, aby si inzeráty prohlédl a vybral ty inzeráty, na které by chtěl odpovědět nebo



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

kteří se mu zdají nejperspektivnější. Společně se pak soustředí na vybrané inzeráty a zpracují obecný rozbor každého z nich.

Inzerát většinou obsahuje:

1. Představení firmy – nadnárodní společnost, renomovaný výrobce, přední dovozce apod.
2. Označení obsazované pracovní pozice – název pozice, stručný popis práce, požadavky apod.
3. Nabízené výhody – platové rozmezí, případně rozsah dovolené, informace o firemním prostředí nebo firemní kultuře (mladý kolektiv, pravidelné vzdělávání atd.), firemní benefity apod.
4. Kontakt a instrukce k zaslání odpovědi (kontaktní osoba, telefon, e-mail, požadavek na zaslání životopisu a průvodního dopisu apod.).

Poté je uživatel požádán, aby se vžil do role zaměstnavatele u některých inzerátů a zamyslel se nad tím, proč zaměstnavatel zmiňuje v inzerátu právě tyto informace a požadavky. Měl by se pokusit určit hlavní potřeby zaměstnavatele ve vztahu k hledanému zaměstnanci.

Například zaměstnavatel zmiňuje v inzerátu na pozici mzdové účetní požadavek na samostatnost, několikaletou praxi v oboru, vzdělání ekonomického směru a umožňuje nástup ihned s nadprůměrným platem. Lze tedy předpokládat, že zaměstnavatel má potřebu najít rychle zkušenou mzdovou účetní, která bude schopna bez dlouhého zaškolení plnit své úkoly. Můžeme si zaspekulovat, že současná mzdová účetní mohla náhle odejít, a vžít se do role zaměstnavatele, která v takovém případě není snadná. Proto nabízí i nadprůměrné platové podmínky.

Uživatel společně s poradcem analyzuje vybrané inzeráty a přemýšlejí nad tím, který z inzerátů nejlépe odpovídá kvalitám a silným stránkám uchazeče. Právě na takové inzeráty by měl nezaměstnaný člověk reagovat.

Na druhé straně existují také inzeráty, kterým je vhodné se vyhnout. Jsou označovány jako inzeráty neseriózní nebo podvodné. Tyto inzeráty skrývají záludnosti, úmyslně vyvolávají u čtenáře nepravdivý dojem a často obsahují lživé informace. Pro tyto inzeráty jsou charakteristické určité prvky:

- některé obsahové části jsou úmyslně nekonkrétní a nejasné (neuvádějí např. pracovní pozici nebo obsah práce, pouze zmiňují vysoký výdělek v krátkém čase, apod.),
- obsahují požadavek vstupního poplatku (např. registrační poplatek, manipulační poplatky apod.),
- slibují nereálné výdělků v nepřiměřeně krátkém čase (např. „vysoký výdělek ihned“, „výdělek až 50 tisíc měsíčně“ apod.),
- absence konkrétního popisu práce, formy pracovního poměru, úvazku apod.,
- anonymita zaměstnavatele – absence názvu zaměstnavatele, kontaktní osoby, sídla (pouze P. O. BOX, podivný e-mail apod.),
- obsahují požadavek na osobní setkání mimo pracoviště, kancelář, sídlo firmy (např. kavárna, restaurace apod.).

Na tyto inzeráty není efektivní reagovat, protože představují v lepším případě ztrátu času a v horším případě značné problémy, jež často vyústí ve ztrátu financí na straně nezaměstnaného. Pokud se nezaměstnaný člověk na tento inzerát rozhodne reagovat, je třeba opatrnosti při dalším postupu.

Další možností této techniky je příprava vlastního inzerátu a jeho zveřejnění (nejčastěji na internetu). Poradce v rámci této aktivity pomáhá nezaměstnanému uživateli vytvořit kvalitní vlastní inzerát. Úkolem poradce je pomoci nezaměstnanému uplatnit následující zásady a doporučení:

- uvést v inzerátu profesní i osobní kvality, které mají pro zaměstnavatele velký význam,

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

- vytvořit inzerát, který zaujme, je něčím jedinečný, originální,
- formulovat informace jasně, stručně, vystižně a pravdivě,
- nepřeceňovat se, objektivně zmínit a prodat své kvality (vzdělání, certifikáty, školení, stáže, znalosti počítačových programů, jazykové znalosti, relevantní praxi),
- uvést různé kontakty, na kterých je uchazeč dostupný (nejčastěji telefonní číslo, email).

#### Příklad z praxe

Uživatelka R.K., 35 let, je v evidenci úřadu práce půl roku. V minulosti pracovala jako asistentka ředitele v nadnárodní společnosti, dále jako mzdová účetní a fakturantka. Má bohaté zkušenosti v administrativě a s vedením účetnictví. K sestavení vlastního inzerátu se rozhodla společně s poradcem na čtvrté poradenské schůzce, přičemž na předchozích schůzkách si sestavila životopis. Záměrem bylo oslovit širší spektrum zaměstnavatelů prostřednictvím specializovaných serverů. Uchazečka vytvořila následující inzerát, který také zveřejnila.

Hledám práci účetní, fakturantky, asistentky nebo provozní – podvojně účetnictví, vedení mzdové agendy, komunikace se zákazníky, vyřizování objednávek, administrativa, fakturace, vedení pokladny aj. Mám úplné SŠ vzdělání a 10 let zkušeností v oblasti účetnictví, jednání s klienty i úřady. Jsem časově flexibilní, pečlivá, zodpovědná, schopná samostatně plnit i náročné pracovní úkoly. Pokročilá znalost práce na PC, dobrá znalost AJ, ŘP skup. B, čistý trestní rejstřík. Renáta Králová, e-mail: r.kralova@seznam.cz.

**Přijmeme telefonisty - zprostředkovatele, asistenty/ky, referenty/ky, obch. zástupce a manažera kanceláře. Výdělek od 25-50 000 Kč. m. dle prac. zařazení. T. 605 254 556**

**Čs. fa přijme pro nová pracoviště pracovníky/ce. Požadujeme čistý TR, výdělek 26-40 000 Kč.m. Nehledáme dealery, pojišť. a pod. Tel.: 605 254 556, pozicepracovni@email.cz**

*Příklady z praxe - ukázka neseřídných inzerátů.*

**BATZ CZECH** BATZ CZECH je pobočkou španělské mateřské firmy Batz S. Coop, která se již 50 let pohybuje v oblasti automobilového průmyslu a spolupracuje se všemi předními výrobci automobilů (ŠKODA AUTO, VW, BMW, RENAULT).

Pro svůj závod ve Frýdlantu n./O. hledáme:

#### Finančního manažera/Finanční manažerku

##### NÁPLŇ PRÁCE:

- vedení účetnictví v souladu s platnými právními předpisy a nařízeními
- organizace měsíčních a ročních uzávěrek
- jednání s auditory, daňovými poradci a bankami, zastupování společnosti před finančními úřady
- plánování cash flow
- zpracování měsíčních a ročních reportů pro mateřskou firmu
- úzká spolupráce s ostatními odděleními

##### POŽADAVKY:

- VŠ směr ekonomický
- 5 let zkušeností na obdobné pozici
- znalost účetnictví a daňových zákonů v souladu s českými právy a schopnost toto aplikovat do praxe
- anglický jazyk – pokročilá úroveň (španělský jazyk výhodou)
- manažerské a organizační schopnosti, komunikační dovednosti
- zodpovědnost, spolehlivost, svědomitost, systematická, analytická myšlení

##### NABÍZÍME:

- moderní pracovní prostředí v nadnárodní společnosti
- dovolená nad rámec zákona
- školení a kurzy
- flexibilní pracovní doba

Své životopisy zasílejte v angličtině a v češtině na [phalajova@batzczecch.cz](mailto:phalajova@batzczecch.cz) do 15.3.2013.

**JTA**

Stavební firma  
s ročním obrátem cca 500 mil.  
s působností po celé ČR  
se sídlem v Ostravě

vypisuje výběrové řízení na obsazení pozice

#### OBCHODNÍHO ŘEDITELE

Pracovní náplň této pozice je řízení obchodního úseku, získávání nových a rozvíjení stávajících obchodních kontaktů, získávání a vyhledávání nových obchodních příležitostí.

**Požadujeme:** VŠ, SŠ, technického směru, praxe v oboru, znalost stavebního trhu a stavebního prostředí výhodou, znalost jazyků výhodou, ŘP, znalost práce na PC

**Nabízíme:** jistota práce v zavedené a stále se rozvíjející firmě, platové ohodnocení odpovídající požadované práci a výsledkům, podíl z profitu získaných zakázek, veškeré materiální podmínky potřebné pro kvalitní vykonávání práce

Životopisy zasílejte na e-mail:

[petrasvobodova@jta.cz](mailto:petrasvobodova@jta.cz), telefon: 595 136 850

*Příklady z praxe - ukázka seriózních inzerátů.*

#### 8. Moje pole jistoty – jak úspěšně zvládnout zkušební dobu

Tato technika je určena uživatelům, kteří právě získali nové zaměstnání. Cílem techniky je pomoci uživateli úspěšně zvládnout zkušební dobu a získat dobré postavení na novém pracovišti. Technika zaměřuje pozornost uživatele na jednotlivé oblasti, které rozhodují o úspěšném zvládnutí zkušební doby a úspěšném zapracování. Pomocí grafického znázornění může uživatel sledovat své pokroky v jednotlivých oblastech v průběhu zkušební doby. Uživatel díky technice získává kontrolu nad situací, chová se sebevědoměji a výrazně zvyšuje své šance na udržení získaného zaměstnání.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tuto techniku?

U dlouhodobě nezaměstnaných osob existuje zvýšené riziko ztráty nově nalezeného zaměstnání během zkušební doby. Tato technika toto riziko výrazně snižuje a pomáhá uživateli zvládnout zkušební dobu a získat dobré výchozí postavení na novém pracovišti. Technika je dobře strukturovaná a díky grafickému znázornění také velice názorná.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby, které právě získaly nové zaměstnání.

**Pomůcky:** Formulář a grafické znázornění k technice. Obojí najdete na přiloženém CD.

#### Stručný a výstižný popis

**Cíl techniky:** Úspěšně zvládnout zkušební dobu a získat dobré postavení na novém pracovišti.

Na začátku techniky pomůže poradce uživateli s tím, aby se na chvíli vžil do role zaměstnavatele a podíval se na situaci jeho očima. Pro zaměstnavatele je zkušební doba obdobím, ve kterém očekává, že se nový zaměstnanec zapracuje a stane se plnohodnotným členem pracovního týmu. Očekává, že bude znát své povinnosti a úkoly, bude výkonný, bude plnit úkoly samostatně a ponese za ně zodpovědnost, bude dobře vycházet s kolegy i nadřízenými a bude znát své pracoviště. Zaměstnavatel neočekává, že zaměstnanec vše zvládne první den. Má však zájem na tom, aby to bylo co nejdříve. Zkušební doba je také obdobím, kdy může jak zaměstnavatel, tak zaměstnanec pracovní poměr snadno ukončit. Zaměstnavatel toho využívá právě v těch případech, kdy zaměstnanec nenaplní jeho, výše uvedená, očekávání.

Pokud nový zaměstnanec s pomocí této techniky naplní očekávání zaměstnavatele, tak zkušební dobu úspěšně zvládne, a navíc získá dobré postavení na novém pracovišti. Uživatel během techniky hodnotí, jak si stojí v oblastech, které jsou pro úspěch v novém zaměstnání klíčové. Buď samostatně, nebo společně s poradcem pracují s přiloženým formulářem „Oblasti, které rozhodují o úspěšném zvládnutí zkušební doby“. Uživatel odpovídá na zde uvedené otázky a na základě těchto odpovědí oblast hodnotí na škále od 1 do 10. Hodnocení 1 představuje nejnižší hodnocení, hodnocení 10 pak nejvyšší. Tato hodnocení si zaznamenává do grafického znázornění, které najdete rovněž na přiloženém CD. Jednotlivé body se spojí a uzavřená vnitřní plocha se vybarví. Vznikne tím tzv. pole jistoty. Čím je plocha větší, tím větší



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

má zaměstnanec jistotu, že zkušební dobu zvládne.

Technika poskytuje mnoho příležitostí a témat k rozhovoru mezi profesním poradcem a uživatelem. Především se zabývají těmi oblastmi, kde je hodnocení nízké. Rozebírají důvody i konkrétní postupy, jak situaci zlepšit. K tomu poradce využívá poradenský rozhovor i komunikační techniky (objasňování, parafrázování, zrcadlení pocitů, povzbuzování a shrnutí).

Technika se provádí opakovaně, tedy např. každý týden nebo 14 dnů. Pokroky a změny se názorně ukazují v „poli jistoty“. Poradce i uživatel získávají přehled o procesu zapracování na novém pracovním místě a mohou tento proces aktivně utvářet. Pokroky a úspěchy dodávají uživateli jistotu a sebedůvěru.

#### OBLASTI, KTERÉ ROZHODUJÍ O ÚSPĚŠNÉM ZVLÁDNUTÍ ZKUŠEBNÍ DOBY

DATUM: 30. 4. 2014

##### ZNALOST POVINNOSTÍ

- Znáš přesně své pracovní povinnosti? Znáš přesně své každodenní úkoly? Znáš svou náplň práce? Znáš přesně postupy práce? Víš, kde získat informace nebo koho se zeptat, když ti něco není jasné? Umíš spolehlivě obsluhovat všechna potřebná zařízení a nástroje užívané při mých pracovních činnostech? Víš přesně, čeho mám ve své práci dosáhnout (např. počty kusů, úroveň kvality apod.)?



##### VÝKONNOST

- Plním své úkoly v nadprůměrné kvalitě a dosahuji nadprůměrného počtu kusů či jednotek? Podávám lepší výkon než ostatní pracovníci, kteří dělají stejnou práci?



##### PLNĚNÍ ÚKOLŮ SAMOSTATNĚ

- Zvládám své pracovní úkoly naprosto samostatně? Pracuji spolehlivě a bezchybně?



##### ZODPOVĚDNOST ZA ÚKOLY

- Jsem ochoten/ochotna a schopen/schopna nést zodpovědnost za všechny úkoly, které mám na starosti? Mohou se nadřízení a kolegové spolehnout na to, že své úkoly plním na 100 %?



##### POZNÁNÍ KOLEGŮ

- Znáš všechny kolegy, se kterými spolupracuji nebo kteří pracují na stejném pracovišti? Pamatuji si jejich jména? Víš, co má který z nich na starosti? Víš, kde kdo pracuje, v jaké kanceláři, dílně apod.? Komunikuji s kolegy a mám s nimi pozitivní vztah? Víš, na koho se mohu obrátit s žádostí o pomoc s konkrétním pracovním problémem/postupem?



##### POZNÁNÍ NADŘÍZENÉHO

- Víš, kdo je můj nadřízený, a znám ho jménem? Víš, kde má kancelář? Komunikuji s nadřízeným? Znáš jeho telefonní číslo nebo e-mailovou adresu? Víš, s čím a kdy se na něj mohu obracet? Víš, kdo mě zaučuje a jak přesně má zaučování probíhat?



##### POZNÁNÍ PRACOVNÍHO PROSTŘEDÍ

- Znáš dobře budovu/prostory, kde pracuji? Víš, kde je WC, kuchyňka či kantýna, jiné místnosti, které mohou zaměstnanci využívat? Víš, kde si mohu nechat auto nebo kolo, pokud se jím dopravuji do zaměstnání? Víš, jak a kdy se dostanu na své pracoviště (např. kdo má klíče, kdy se odemýká budova, kdo kóduje bezpečnostní zařízení apod.)? Víš, jaké stroje a zařízení mohu obsluhovat? Víš, ve kterých místnostech či halách se mohu pohybovat?



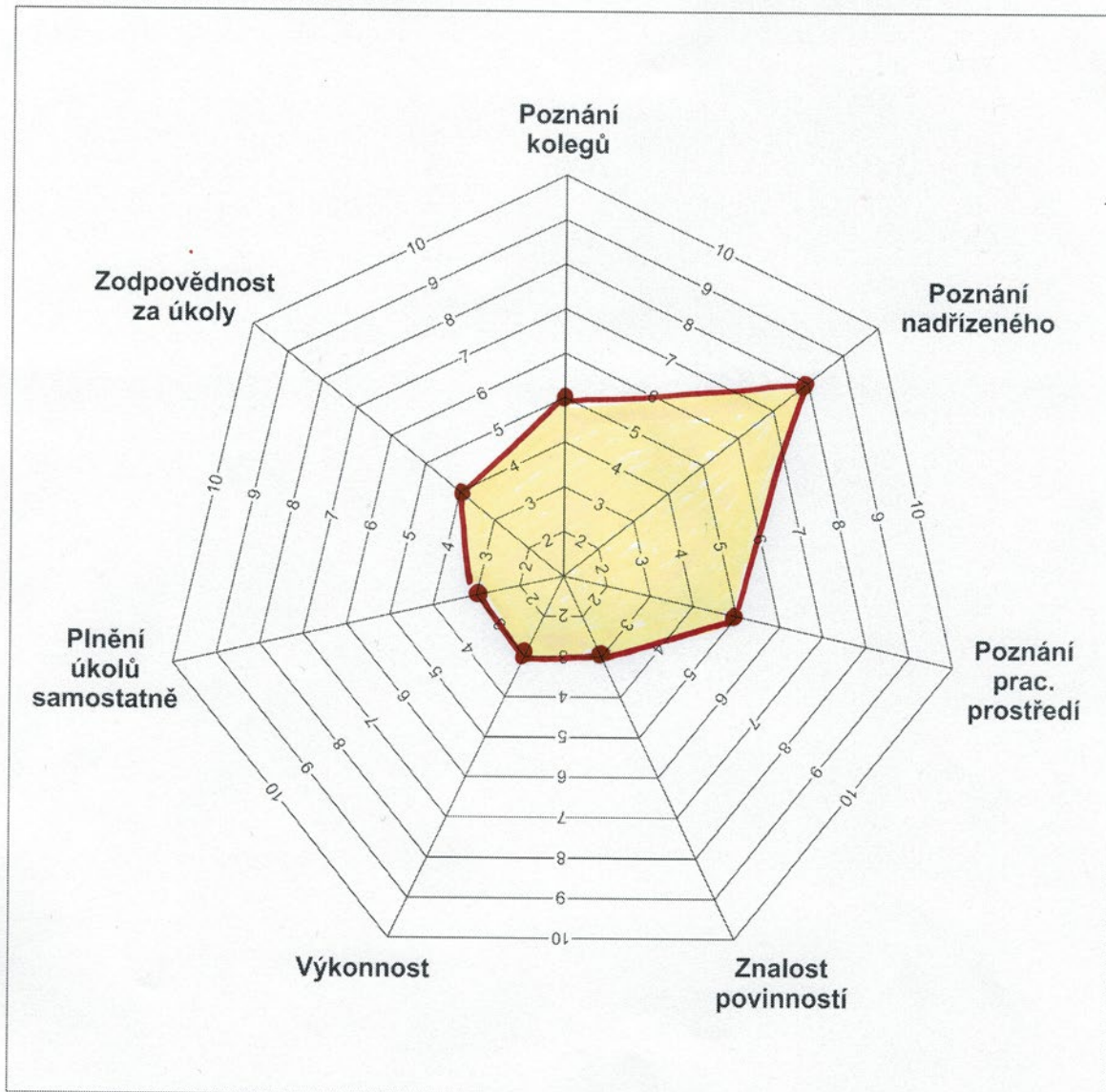
Formulář k technice *Moje pole jistoty*.



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

#### MOJE POLE JISTOTY

DATUM: 30. 4. 2014



Grafické znázornění pole jistoty.

#### 9. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel se zdravotním postižením

Špatný zdravotní stav bývá jednou z častých překážek bránících pracovnímu uplatnění lidí na trhu práce. Hlavním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a cenné zkušenosti využitelné pro práci s uživateli se zdravotním postižením.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám usnadní a zefektivní profesní poradenství uživatelům se špatným zdravotním stavem. Kromě osvědčených praktických postupů a zkušeností obsahuje i vysvětlení klíčových nástrojů a pojmů, které k této problematice patří.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby se zdravotním postižením.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Osvojit si účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem se zdravotním postižením.
2. Zorientovat se v základních pojmech a seznámit se s nástroji, které pomáhají lidem se zdravotním postižením na trhu práce.

#### Účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem se zdravotním postižením

Trh práce je sice trhem specifickým, ale i na něm se setkává nabídka s poptávkou a probíhá soutěž mezi lidmi – kdo získá lepší pracovní nabídku spojenou s vyšším finančním ohodnocením, lepším pracovním prostředím, s možností seberealizace atd. Lidé se špatným zdravotním stavem jsou v této soutěži znevýhodněni. Špatný zdravotní stav zasahuje prakticky do všech oblastí života a také proto je zdraví považováno za jednu z nejdůležitějších lidských hodnot. „Zdravý člověk má mnoho přání, nemocný jen jedině.“

Těchto pár vět úvodem zde neuvádíme bezúčelně. Upozorňují na jednu z nejdůležitějších zásad při profesním poradenství lidem se špatným zdravotním stavem. Profesní poradce by se měl umět vžít do situace zdravotně postiženého člověka a představit si překážky a omezení, které mu znepříjemňují každodenní život i jeho fungování na trhu práce.

Zdravotní stav se v průběhu lidského života mění. Může to být změna náhlá, způsobená úrazem či nemocí, nebo změna pozvolná, způsobená stárnutím a opotřebením organismu. Profesní poradenství může výrazně pomoci úspěšně zvládnout kariérní změny, jež si změněný zdravotní stav vynucuje.

Co tedy může nabídnout profesní poradenství lidem se špatným zdravotním stavem?

##### a) Psychickou podporu

Špatný zdravotní stav nebo jeho náhlé zhoršení nese většina lidí velmi špatně. Obtížně se vyrovnávají s tím, že již nemohou dělat to co dříve. Mají pocit, že ztrácí svůj dosavadní život, možnosti, svou hodnotu apod. Psychická nepohoda se pak promítá do různých oblastí a často se projevuje sníženou motivací, nedostatkem nadšení a energie, pocity nespravedlnosti a smutku. Profesní poradce může pomoci uživateli pochopením a sdílením jeho pocitů. Může mu pomoci se vyrovnat s tím, co změnit nelze, a soustředit se na to, co změnit může. A to jak ve vztahu ke zdravotnímu stavu (možnosti rehabilitace, speciální cvičení, spolupráce s odborníky, využití kompenzačních pomůcek atd.), tak i ve vztahu k trhu práce (nalezení

dobrého zaměstnání, doplnění si vzdělání, využití podpůrných nástrojů ze strany státu atd.).

#### **b) Objektivní zmapování současné situace uživatele**

Profesní poradce vidí situaci uživatele zvenčí a může mu tak pomoci objektivně zhodnotit jeho současnou situaci. Na základě objektivních skutečností lze definovat možnosti a uživatel si může vybrat takové řešení a směřování, které považuje pro sebe za nejlepší. Profesní poradce se společně s uživatelem zabývají jeho aktuálním zdravotním stavem a všímají si nejen omezení a znevýhodnění, ale také dovedností a schopností, které uživatel má. Pokud k objektivnímu zmapování současné situace nemají dostatek informací, mohou využít ergodiagnostiky. Účelem této služby je podrobně a odborně zmapovat fyzický potenciál uživatele. Jedná se o nově nabízenou službu úřadů práce (dále také ÚP) jako součást pracovní rehabilitace. O pracovní rehabilitaci si může zažádat uživatel vedený v evidenci ÚP jako uchazeč o zaměstnání, který je uznán jako invalidní nebo jako osoba zdravotně postižená. Uživatel si v rámci pracovní rehabilitace může zvolit typ služby, které chce využít. Jeho žádost posuzuje komise ÚP. Odsouhlasené služby jsou uživateli následně poskytnuty bezplatně. Samotné ergodiagnostické vyšetření provádí specializované zdravotnické zařízení, které v součinnosti s ÚP zhodnotí a následně vypracuje doporučení pro pracovní uplatnění. Uživatel získá informaci o tom, co s ohledem na svůj zdravotní stav dělat může, nikoliv pouze to, co nesmí. Rehabilitační tým (ve složení např. lékař, fyzioterapeut, ergoterapeut, psycholog, logoped, zdravotní sestra, speciální pedagog, protetik) určí funkční schopnosti k práci a pomůcky, které jsou nezbytné k zařazení do zaměstnání. Zprávu z ergodiagnostiky obdrží i ÚP, který, v návaznosti na tyto informace, s uživatelem plánuje další aktivity (např. přípravu k práci, vzdělávání). Informace z ergodiagnostiky pomohou uživateli i poradci s výběrem možností a strategie na trhu práce.

#### **c) Rozbor možností a výběr strategie**

Profesní poradce by měl uživateli ukázat, že jeho situace rozhodně není beznadějná a že existuje řada možností na výběr. Na uživateli potom je, aby si sám vybral takové řešení, které pro sebe považuje za nejlepší.

Smysluplná práce a plnohodnotné zaměstnání uspokojují celou škálu lidských potřeb a přispívají k vyšší kvalitě života jak u zdravých osob, tak u osob se zdravotním postižením. První z možností, nad kterou se profesní poradce s uživatelem zamýšlejí, je možnost najít takovou pracovní pozici, kde bude uživatel schopen podávat nadprůměrné výkony i v porovnání se zdravými lidmi. Například talentovaný programátor může být upoután na invalidní vozík, a přesto se vyrovná svým kolegům na této pracovní pozici. Otázka tedy zní: „Je možné najít takovou pracovní pozici, na kterou zdravotní nebo tělesný hendikep uživatele nemá vliv?“. Dalším možným směrem úvah může být otázka: „Existují kompenzační nebo jiné pomůcky, které umožní minimalizovat vliv zdravotního omezení na pracovní výkon?“ Např. řada lidí se špatným zrakem používá brýle, lupy, speciální počítačové programy, aby svůj hendikep zcela kompenzovali.

Často se stává, že člověk se zdravotním omezením už nevidí možnost úspěšně vykonávat dosavadní profesi v té podobě, jak ji vykonával doposud. Rozumné je položit si otázku, zda je možné upravit stávající pracovní náplň a odstranit některé úkoly, na které má zdravotní omezení vliv. Nebo je možné zůstat v oboru a přejít na jinou pracovní pozici, jež neklade takové nároky.

Pokud není možné setrvat v oboru a plnohodnotně se zde uplatnit, je dobré se zamyslet nad schopnostmi, talenty a silnými stránkami uživatele a zjistit, pro jaké další profese má předpoklady. Zde je možné využít metod a nástrojů profesní diagnostiky. A má-li uživatel k některé profesi dobré předpoklady, jistě je možné se na ni rekvalifikovat. V tomto směru jsou úřady práce, pokud jde o osoby zdravotně postižené, vstřícné.

#### Možnosti a nástroje, určené k podpoře osob se zdravotním postižením

Lidé se zdravotním postižením mohou využívat řadu výhod a nástrojů, které vyrovnávají a kompenzují jejich znevýhodnění na trhu práce. Některé z možností jsou obecně známé, jiné uživatelé často představí až profesní poradce. Společně potom zvažují, které z výhod a nástrojů může uživatel využít. Jak uživatel, tak poradce by měli usilovat o nalezení optimálního dlouhodobého řešení a promyslet cestu (strategii), jak ho dosáhnout. Většina lidí se špatným zdravotním stavem nakonec najde uspokojivé postavení na trhu práce, které je často kombinací vhodné pracovní pozice a určité podpory ze strany státu nebo organizací poskytujících sociální služby. Příkladem může být kombinace invalidního důchodu a práce na zkrácený pracovní úvazek. S vhodnými možnostmi a nástroji se můžete seznámit v následujícím oddíle.

**Možnosti a nástroje, které nabízí stát a jeho sociální politika, politika zaměstnanosti, organizace poskytující sociální služby aj.**

**Vhodné nástroje z nabídky aktivní politiky zaměstnanosti (APZ):**

- **Pracovní uplatnění na chráněném pracovním místě** – každý zaměstnavatel může zřídit chráněné pracovní místo, které je vyhrazeno pro zaměstnání osob se zdravotním postižením. V praxi to může probíhat tak, že profesní poradce kontaktuje zaměstnavatele a dohodne se s ním, že takovéto místo firma zřídí a zaměstná na něm vytipovaného uživatele. Mohou se domluvit, že profesní poradce pomůže zaměstnavateli s podáním žádosti nebo zajistí zapracování uživatele a asistenci na pracovišti. Chráněné pracovní místo se zřizuje ve spolupráci s ÚP, který pak poskytuje dotace na zřízení místa i dotace na mzdy zaměstnance. Udržitelnost místa pak musí být minimálně dva roky. Zaměstnavatel nesmí mít nedoplatky na daních nebo odvodech.
- **Pracovní uplatnění v chráněné dílně** – každý zaměstnavatel si může zřídit chráněnou dílnu, kde bude zaměstnávat osoby se zdravotním postižením. V praxi to může probíhat tak, že profesní poradce kontaktuje zaměstnavatele a dohodne se s ním, že zaměstnavatel takovou chráněnou dílnu zřídí. Zaměstná v ní pak vytipované uživatele. Profesní poradce může zaměstnavateli poskytnout pomoc při vyřizování žádosti o zřízení chráněné dílny, při výběru nějakého vhodného výrobního programu (např. dodávání určitého typu služeb větší místní komerční firmě, kompletace výrobků, obsluha vrátnice nebo úklidové služby v celém areálu firmy apod.). Chráněná dílna se zřizuje ve spolupráci s ÚP, který pak poskytuje dotace na její zřízení, dotace na mzdy zaměstnanců, dotace na provoz. Při získání dotace na zřízení míst musí být ale jejich udržitelnost minimálně 2 roky. Zaměstnavatel nesmí mít nedoplatky na daních nebo odvodech.
- **Pracovní rehabilitace (včetně přípravy k práci)** – je souvislá činnost zaměřená na získání a udržení vhodného zaměstnání osoby se zdravotním postižením. Uskutečňuje se na základě individuálního plánu pracovní rehabilitace, který v součinnosti s osobou se zdravotním postižením sestavuje úřad práce. Pracovní rehabilitaci zabezpečuje krajská pobočka úřadu práce na základě žádosti uživatele.

Pracovní rehabilitace zahrnuje zejména:

1. **poradenskou činnost** zaměřenou na volbu povolání, volbu zaměstnání nebo jiné výdělečné činnosti,



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

2. **teoretickou a praktickou přípravu pro zaměstnání** nebo jinou výdělečnou činnost,
3. **činnost zaměřenou na zprostředkování**, udržení a změnu zaměstnání nebo změnu povolání,
4. **vytváření vhodných podmínek pro výkon zaměstnání** nebo jiné výdělečné činnosti.

Úřad práce hradí účastníkovi pracovní rehabilitace náklady spojené s prováděním pracovní rehabilitace, tj.:

- prokázané jízdní výdaje z místa bydliště do místa konání pracovní rehabilitace a zpět,
- prokázané výdaje na ubytování po dobu pracovní rehabilitace, pokud se koná mimo obec bydliště účastníka pracovní rehabilitace (maximálně však do výše 1 000 Kč na den),
- stravné ve dnech účasti na pracovní rehabilitaci, pokud se koná mimo obec bydliště účastníka pracovní rehabilitace,
- pojištění pro případ škody způsobené účastníkem pracovní rehabilitace v rámci pracovní rehabilitace, popř. další pojištění spojené s pracovní rehabilitací v zahraničí.

Všechny formuláře související s žádostí o pracovní rehabilitaci si lze stáhnout na internetových stránkách [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz) nebo vyzvednout přímo na kterémkoliv pracovišti ÚP. Na ÚP dokážou pomoci se správným vyplněním těchto formulářů.

**Dále je možné využít některý z nástrojů organizací, které pomáhají osobám se zdravotním postižením. Jedná se o tyto nástroje:**

- **Místo na zkoušku** – jde o formu pracovního uplatnění, která je v současné době podporována v rámci některých výzev pro předkládání projektů financovaných z fondů EU, zejména z ESF (Evropský sociální fond). Jedná se o pracovní uplatnění na časově omezenou dobu, např. několik měsíců. Může být zřízeno v běžné komerční firmě nebo u různých státních a nestátních neziskových organizací. Poskytovatel grantu přitom stanovuje pravidla, která určují, kterým lidem mohou být místa na zkoušku zprostředkována, jak mohou fungovat a jaké náklady lze z grantu hradit (např. mzdové náklady pracovníků na místech na zkoušku). Poradenský pracovník by měl umět vyhledat organizace, které takové projekty realizují, a zjistit, zda by se do nich daný uživatel se zdravotním postižením mohl zapojit. Popř. může iniciovat přípravu takového projektu ve své organizaci.
- **Pracovní praxe** – poradenský pracovník může pro uživatele domluvit pracovní praxi u některého zaměstnavatele. Konkrétní podoba praxe pak může vypadat tak, že uživatel dochází např. 1 měsíc k zaměstnavateli na čtyři hodiny denně a vykonává zde předem domluvenou činnost. Poradenský pracovník za ním na pracoviště dochází, pomáhá mu s adaptací na nový druh práce a na nové pracovní prostředí. Praxe je vykonávána na základě písemné dohody mezi organizací poradce a zaměstnavatelem. Uživatel může vykonávat praxi i na základě pracovněprávního vztahu k zaměstnavateli (na DPČ, DPP). Záleží, zda bylo možné na tuto praxi zajistit finanční prostředky (od zaměstnavatele nebo neziskové organizace).
- **Dobrovolnická činnost** – dobrovolnictví v pravém slova smyslu se řídí zákonem o dobrovolnické službě. Probíhá přes organizace, které mají akreditaci k provádění této činnosti. Tyto akreditované organizace pak uzavírají dohody s dalšími organizacemi o vzájemné spolupráci a přijímání osob pro výkon dobrovolnické činnosti. Akreditované organizace řeší pro dobrovolníky např. i vstupní školení zaměřené na komunikaci, na zvládnutí nástupu k dobrovolnictví u dlouhodobě nezaměstnaných, školení BOZP a požární ochrany, pojištění odpovědnosti za škodu apod. Dobrovolnictví přináší řadu povinností, ale i práv

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

pro všechny zúčastněné. Vysílající organizace může po státu požadovat dotace. Pro přijímající organizaci přináší výhody hlavně v podobě bezplatné pracovní pomoci, dále v zapracování nové osoby, kterou poté může přijmout do pracovního poměru. Pro uživatele může dobrovolnictví přinášet obnovu pracovních návyků, získání nových dovedností a sociálních kontaktů, ale také praktické ověření, zda by takové povolání nebo činnost chtěl dělat a zdravotně ji zvládl.

- **Sociálně terapeutické dílny** – sociálně terapeutické dílny představují službu pro osoby s velmi špatným zdravotním stavem, kvůli kterému nenajdou tito lidé uplatnění na otevřeném trhu práce ani v chráněných dílnách. Posláním těchto dílen je poskytnout uživatelům možnost pracovní seberealizace, smysluplné pracovní aktivity během dne, sociálních kontaktů i radosti a uspokojení z působení v pracovním kolektivu. Tyto dílny pomáhají udržet a rozvíjet dovednosti uživatelů, pracovní návyky i sociální dovednosti prostřednictvím sociálně-pracovní terapie. Služba zahrnuje tyto činnosti:
  - podpora, vytváření a rozvíjení základních pracovních návyků a dovedností,
  - rozvíjení sociálních dovedností (komunikace s jinými lidmi, spolupráce při společné činnosti, porozumění úkolům a jejich naplňování aj.),
  - nácvik nebo rozvíjení dovedností spojených s péčí o vlastní osobu, soběstačností a dalších činnostech vedoucích k co nejsamostatnějšímu fungování ve společnosti,
  - případná pomoc při osobní hygieně či jiných běžných úkonech (např. stravování).Profesní poradce může uživateli zjistit informace o tom, jaké sociálně terapeutické dílny v jeho regionu fungují, a pomoci mu jejich služeb využít.

#### Základní pojmy z oblasti zdravotního postižení

V rámci své sociální politiky se stát zaměřuje na osoby se zdravotním postižením – poskytuje služby, dávky, příspěvky, pobídky zaměstnavatelům i jiné formy pomoci, aby nebyli tito lidé ohroženi sociálním vyloučením. Stát tyto aktivity realizuje prostřednictvím systému politiky zaměstnanosti a systému sociálních služeb.

I když uživatel sám sebe vnímá jako velmi nemocného, systém politiky zaměstnanosti i sociálních služeb vyžaduje posouzení zdravotního stavu podle určitých legislativních norem. Nárok na speciální služby nebo jinou formu pomoci musí proto nejprve posoudit lékaři posudkové služby České správy sociálního zabezpečení nebo Okresní správy sociálního zabezpečení (dále jen ČSSZ nebo OSSZ), kteří vypracovávají posudky. Na základě těchto posudků je pak vydáno rozhodnutí, které uživateli otevírá cestu k různým službám, příspěvkům apod. Posouzení zdravotního stavu pro jednotlivé služby (příspěvky, dotace apod.) může být rozdílné a řídit se ještě dalšími právními předpisy i metodikou. Tzn. zdravotní postižení, které odpovídá přiznání jedné dávky či služby, nemusí odpovídat přiznání dávky a služby jiné.

#### Co znamená být invalidní (I., II. či III. stupně) nebo též zdravotně postižený?

Uživatel je invalidní, jestliže z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nastal pokles jeho pracovní schopnosti nejméně o 35 %.

Jestliže pracovní schopnost poklesla:

- nejméně o 35 %, avšak nejvíce o 49 %, jedná se o invaliditu prvního stupně,
- nejméně o 50 %, avšak nejvíce o 69 %, jedná se o invaliditu druhého stupně,
- nejméně o 70 %, jedná se o invaliditu třetího stupně.

**Výhody pro uživatele** – pravidelná měsíční výplata invalidního důchodu. Možnost využít nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, které jsou určeny lidem se zdravotním postižením

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

(pracovní rehabilitace, chráněné pracovní místo a chráněná pracovní dílna, příspěvky na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením). Uživatel se může zapojit do projektů z ESF nebo MPSV, které jsou určeny cílové skupině osob se zdravotním postižením. V rámci těchto projektů pak např. využít možnosti tzv. místa na zkoušku, rekvalifikačních kurzů, placených praxí apod. Dále pak může využít sociálních služeb, jako jsou podporované zaměstnávání, sociální rehabilitace (pracovně-aktivizační programy aj.), práce v sociálně terapeutické dílně. Tento druh služeb ale ve všech případech nepřináší finanční formu odměny za vykonanou práci.

**Výhody pro zaměstnavatele** – stát motivuje zaměstnavatele k zaměstnávání osob se zdravotním postižením především formou dotací, finančních příspěvků a daňových úlev. Větším firmám to klade také jako povinnost. Zaměstnavatel může např. za finanční podpory zřídit chráněné pracovní místo, chráněnou dílnu, zřídit společensky účelné pracovní místo, zaměstnat zdravotně postiženého na veřejně prospěšné práce. Úřad práce mu poté poskytuje finanční podporu, jako např. úhradu mzdy uživatele, proplacení režijních nákladů na provoz chráněné dílny apod.

#### Užitečné tipy

- Uživatelé mohou zvýšit své šance na přijetí do pracovního poměru tím, že seznámí zaměstnavatele s výhodami, které jejich přijetím získá.
- Pro profesního poradce je užitečné mít k dispozici písemně zpracované informace o nástrojích APZ, například formou letáčku nebo jiného propagačního materiálu. Ten pak může sloužit k informování samotných uživatelů nebo zaměstnavatelů. Letáčky a propagační materiály bývají již zpracované úřady práce, stačí si je jen opatřit, případně přepracovat či doplnit.
- Profesní poradce by se měl zajímat o firmy v regionu, aktivně si vyhledávat informace o jejich činnostech a pracovních pozicích, jít se do firem podívat, jak vypadá provoz a pracovní prostředí atd. To vše mu pak usnadní proces vytipování vhodných zaměstnavatelů, kteří mohou přijímat osoby zdravotně postižené.
- Při vyjednávání se zaměstnavatelem je vždy důležitá příprava – znalost firmy, jejího výrobního programu a služeb, příprava propagačních materiálů a dobrých příkladů z praxe (zaměstnávání zdravotně postižených), příprava na samotné vyjednávání (na zdolávání případných námitek, argumentaci na otázky „Co z toho budeme mít?“ nebo „Co nám to přinese?“, seznámení se s potřebami zaměstnavatele) atd.
- Organizace, ve které poradce působí, se musí rozhodnout, zda bude zaměstnavatelům nabízet např. pomoc se samotným vyřízením dotace či příspěvku, s následným výběrem vhodných kandidátů, výběrem vhodného výrobního programu nebo pracovní činnosti, poskytnutím asistence na pracovišti aj.
- Uživatel, který chce využít statusu zdravotně postižené osoby, musí mít legislativně v pořádku svou dokumentaci – poradce by tedy měl ověřit, jaké dokumenty má uživatel ke zdravotnímu postižení (zkontrolovat platnost, zda se jedná opravdu o rozhodnutí ČSSZ o invaliditě apod.). Pokud by uživatel neměl v pořádku svoji dokumentaci, zaměstnavatel by na něj nemohl dostat dotaci či příspěvek.
- Chce-li si uživatel požádat o invalidní důchod, musí zajít na příslušnou pobočku ČSSZ (OSSZ) v místě svého trvalého bydliště. Na některých pobočkách je nutné se dopředu telefonicky objednat. Po telefonu lze v předstihu zjistit informace o tom, co vše si sebou na osobní jednání vzít, co je k žádosti nutné doložit. Vydání rozhodnutí následně trvá zpravidla 60–90 dní. Uživatel si přitom může na pobočku ČSSZ (OSSZ) v průběhu této

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

doby zavolat a zjistit si, v jakém stadiu vyřizování je jeho žádost. ČSSZ (OSSZ) si přes své posudkové lékaře vyžádá veškerou zdravotní dokumentaci uživatele od ošetřujícího lékaře (je nezbytné, aby uživatel všechny lékařské zprávy, které dostal u specialistů, předem odevzdal tomuto ošetřujícímu lékaři – někteří uživatelé jsou k tomu lhostejní a pak se diví, že ošetřující lékař z nedostatku informací posoudil jejich zdravotní stav lépe, než jaký je ve skutečnosti). ČSSZ (OSSZ) může poslat uživatele ještě na doplňující vyšetření ke specialistovi. Vydané rozhodnutí má pak zpravidla časově omezenou platnost (např. 1 rok). U některých těžkých zdravotních postižení může mít i platnost trvalou. Před uplynutím platnosti rozhodnutí si ČSSZ (OSSZ) pozve uživatele znovu před posudkovou komisi a bude rozhodovat o odejmutí nebo prodloužení invalidity.

- Pokud uživatel nepocituje potřebu být uznán invalidním, může k tomu mít různé osobní důvody (nechce být stigmatizován jako invalida, nechce se odlišovat a mít výhody, stydí se za své psychické onemocnění a nechce mít „papíry na hlavu“ apod.). Profesní poradce musí respektovat takové rozhodnutí uživatele. Je ale možné s ním vhodnou formou prodiskutovat pozitiva a negativa takového rozhodnutí.
- V případě, že je uživatel uznán rozhodnutím ČSSZ jako osoba invalidní podle III. stupně, dle zákona o zaměstnanosti nemusí být veden v evidenci úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání. Může být zařazen do evidence jen jako zájemce o zaměstnání. Může tak využít alespoň některých služeb určených pro osoby zdravotně postižené, které jsou v kompetenci ÚP. To se týká i účasti v projektech podpořených z ESF, kde bývá často jednou z podmínek evidence na úřadu práce.
- V rámci poradenství se lze setkat se situací, kdy uživatel proces hledání zaměstnání bojkotuje a má velmi nízkou motivaci. To může nastat tehdy, když uživatel poradci nesdělí otevřeně svoje obavy, že by získáním zaměstnání přišel o invalidní důchod. Obává se, že posudková komise rozhodne, že na tom není tak špatně, když má zaměstnání, a důchod mu bude odejmut. Toto je ale neověřená zkušenost. Z naší praxe nic takového rozhodně potvrdit nemůžeme.
- Profesní poradenství by mělo být pro uživatele co nejvíce srozumitelné, aby uživatel získal potřebnou orientaci v pojmech kolem zdravotního postižení a APZ – např. co je invalidita, kdo zdravotní stav posuzuje, jaké to má výhody či nevýhody, kde se o co žádá, jak získat místo v chráněné dílně, co to přináší zaměstnavateli apod. Srozumitelné objasnění těchto pojmů pomáhá zdravotně postiženým lidem v jednání s úřady i zaměstnavateli. Předchází se tím situacím, kdy přetížený nebo netrpělivý úředník či zaměstnavatel požaduje od uživatele odpovědi na otázky, kterým uživatel plně nerozumí.

#### 10. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s dluhy, které již není schopen splácet

Profesní poradci se ve své praxi setkávají s různými typy uživatelů. Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a cenné zkušenosti využitelné pro práci s uživatelem, který má dluhy, na něž už nestačí.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Příjem ze zaměstnání je v naší společnosti hlavním zdrojem příjmu u většiny osob. Dlouhodobě nezaměstnané osoby se potýkají s nedostatkem finančních prostředků, který mnohdy řeší zadlužováním. Profesní poradci se často setkávají s lidmi, u nichž je míra zadlužení nepří-



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

měřeně vysoká a kteří již nejsou schopni svým závazkům dostát. Pro tyto osoby i jejich rodiny to představuje veliký problém, jenž zasahuje i do procesu profesního poradenství. Profesní poradci by se tedy měli v této problematice orientovat, aby mohli těmto uživatelům poskytovat profesní poradenství s ohledem na jejich situaci, případně pomoci radou i s dluhovými problémy. V následujícím textu se seznámíte s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství tomuto typu uživatelů.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby s dluhy, které již nejsou schopny splácet.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Seznámit se s dluhovou problematikou a rozpoznat uživatele s přílišným zadlužením.
2. Osvojit si osvědčené postupy a praktické rady pro práci se zadluženým uživatelem.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Seznámení se s dluhovou problematikou a rozpoznání uživatele s přílišným zadlužením

Dluhy je možné rozdělit do různých skupin podle specifických hledisek. V mnoha rozvinutých zemích se pracuje s rozdělením na dluhy prioritní (přednostní) a neprioritní (nepřednostní) dluhy. Do skupiny prioritních dluhů patří takové, jež je nutné řešit jako první, neboť pro dlužníka představují ohrožení jeho základních životních potřeb. Pro příklad lze uvést dluhy na nájemném či dluhy na službách spojených s užíváním bytu (elektřina, plyn, voda). Neřešení těchto dluhů může vést k vystěhování nebo přerušování dodávek vody, plynu, elektřiny. Ostatní dluhy spadají do skupiny neprioritních dluhů. Příkladem mohou být dluhy z nákupů na splátky, přečerpání bankovního konta.

V České republice se s tímto dělením neworkuje, neboť v konečném důsledku mohou být ohroženi pro uspokojování základních životních potřeb i zdánlivě „banální“ dluhy (např. neuhrazená pokuta za jízdu v MHD). Věřitel má totiž právo na získání dlužné částky např. provedením exekuce na mzdu, což v případě nízkého příjmu rodiny má za následek nedostatek financí na hrazení nájmu a služeb spojených s užíváním bytu.

Pro zajímavost lze také uvést, že některé typy neplacených závazků neznamenají pouze vznik (příp. narůstání) dluhu, ale že jsou zároveň klasifikovány jako trestný čin (např. neplacení soudně stanoveného výživného).

#### Dělení dluhů dle předmětu dluhu

- dluhy na nájemném,
- dluhy na službách spojených s užíváním bytu (elektřina, plyn, voda),
- dluhy na výživném,
- dluhy vzniklé neplacením poplatků obci či státu (zdravotní či sociální pojištění, daně),
- dluhy vzniklé neplněním závazků ze smluv (splátky za nakoupené zboží, hypotéky).

#### Dělení dluhů dle situace vzniku

Dalším možným kritériem pro rozdělení dluhů je situace, v důsledku které dluh vznikl. Toto rozdělení zde uvádíme proto, abychom poukázali na fakt, že existují různé příčiny vzniku dluhů a ne vždy nese vinu pouze dlužník samotný. Někdy se můžete stát dlužníkem bez svého

zavinění, nebo dokonce i bez svého vědomí (např. půjčka manžela bez vědomí manželky či naopak).

- **Dluhy vzniklé neplněním smluvních podmínek** – možným příkladem tohoto typu dluhu je neplacení nájemného či poplatků za služby spojené s užíváním bytu, tedy neplnění podmínek stanovených v nájemní smlouvě. Důsledkem neplnění této povinnosti je vznik a narůstání dluhu a možnost ukončení nájemního vztahu ze strany pronajímatele a vystěhování dlužníka z bytu. Dalším možným příkladem tohoto typu dluhu je nesplácení sjednaných splátek (hypotéka, spotřebitelská smlouva apod.).
- **Dluhy vzniklé neplněním povinností daných zákonem** – příkladem tohoto dluhu je neplnění vyživovací povinnosti k nezletilým dětem nebo ke zletilým dětem, které nejsou schopny se samy živit a soustavně se připravují na výkon povolání. Tato povinnost je zakotvena v zákoně o rodině a ukládá přispívat na výchovu a výživu rodiči, který osobně nezajišťuje péči o dítě. Důsledkem neplnění této povinnosti je vznik a narůstání dluhu na výživném. Neplacení výživného po dobu delší než tři měsíce je klasifikováno jako trestný čin a může být důvodem pro uložení trestu odnětí svobody.
- **Dluhy vzniklé neplacením pokut** – nezaplacení pokuty (např. za jízdu městskou hromadnou dopravou bez platného jízdního dokladu) spouští proces jejího vymáhání. Po nějaké době může skončit jednáním u soudu a následnou exekucí či platebním rozkazem s vyměřenou pokutou a vysokými úroky.
- **Dluhy vzniklé z ručení za půjčky** – tyto dluhy vznikají v případě, kdy ten, kdo byl povinen splácet, přestane tuto svou povinnost plnit. Dlužná částka je pak věřitelem vymáhána po ručiteli. Ručiteli nezbyvá nic jiného, než aby dlužníkům závazek splatil, a poté může peníze vymáhat na dlužníkovi.
- **Dluhy vzniklé za trvání manželství** – tato situace vzniká, když se jeden z manželů zadluží a druhý z manželů je pak také povinen dluh splácet. Přestože se někdy jedná o dluh vzniklý jednáním pouze jednoho z manželů, jsou oba manželé povinni plnit závazky vůči věřitelům. Tedy jestliže není splácen sjednaný závazek dlužníkem, je věřitel oprávněn vymáhat svoji pohledávku na manželovi/manželce (případně i po rozvodu).

#### Důsledky neplacení dluhů

Nesplácení dluhů vždy představuje větší či menší komplikace života dlužníka. Zpočátku jsou to komplikace menší, ale s přibývajícím časem mohou ovlivnit život dlužníka i jeho rodiny zcela zásadním způsobem.

Na počátku, v naprosté většině případů, věřitel opakovaně upozorní dlužníka na dluh po splatnosti. Po určitou dobu čeká na úhradu. Je také zpravidla svolný k dohodě na postupných splátkách či jiné formě vyrovnání závazků po splatnosti. Pokud však dlužník nekomunikuje nebo nedodrží dohodnuté termíny (např. splátkový kalendář), věřitel obvykle začne s vymáháním dluhu. To ho stojí nejen úsilí, ale také finanční prostředky – a prostor pro dohodu s dlužníkem se zmenšuje. Dluhy narůstají a spor zpravidla končí u soudu. Dluh je postupně navýšen o úroky z prodlení, o soudní poplatky, o poplatky za provedení exekuce. Následně čelí dlužník důsledkům neuhrazení dluhu. Na základě soudního rozhodnutí lze:

- zabavit dlužníkům majetek,
- strhnout peníze z dlužníkovy účtu,
- strhávat dluh z dlužníkovy mzdy (do určité výše),
- strhávat dluh z vyplácených sociálních dávek či důchodu (do určité výše).

#### Jak rozpoznat uživatele s přílišným zadlužením

Zadlužený uživatel svou situaci většinou tají. Někdy ji popírá i sám před sebou a vytěsňuje ji z vědomí. Během několika poradenských schůzek se, díky navázání dobrého vztahu, uživatel poradci s touto situací svěřuje nebo mu popisuje problémy, které s ní souvisí

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

(např. obavy ohledně exekuce či nedostatku financí kvůli nutnosti splácet dluhy apod.). Profesní poradce se nemusí v takovém případě bát zeptat na celkovou situaci týkající se dluhů uživatele. V následném rozhovoru vychází najevo, jaká je skutečná situace a zda má uživatel své dluhy pod kontrolou. Pokud se ukáže, že uživatel nemá přehled o svých závazcích nebo jsou nad jeho možnosti, měl by mu poradce nabídnout informace o možnostech spolupráce s odborníky na dluhovou problematiku.

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci se zadluženým uživatelem

Profesní poradci se setkávají s dluhovou problematikou u svých uživatelů v různých situacích. Uživatel se například během poradenského rozhovoru svěří se záměrem vzít si půjčku a zeptá se poradenského pracovníka, co si o tom myslí. Nebo se ptá poradce, jak řešit problémy s vymahači dluhů, kteří ho dennodenně obtěžují. Uživatel může čelit exekuci a obracet se o pomoc právě na profesního poradce, protože neví, kam jinam by se obrátil.

Není v silách ani úkolem profesního poradce řešit všechny tyto situace. Měl by však vědět, jak se zachovat a jak pomoci nebo kde pomoc zprostředkovat. Podívejme se tedy na základní spektrum situací, ve kterých se může uživatel nacházet.

#### 1. Uživatel teprve zvažuje zadlužení

Dlouhodobě nezaměstnaní lidé se potýkají s nedostatkem finančních prostředků. To je na jedné straně motivuje k nalezení zaměstnání, ale na druhé straně tento nedostatek finančních prostředků často vyústí v zadlužení. Pokaží se lednička, pračka, televize nebo se blíží Vánoce a děti se těší na vysněné dárky. Uživatelé se občas v takových situacích obrací i na profesního poradce v rámci probíhajícího poradenství a žádají radu. Profesní poradce jim může říci, že tyto otázky nespádají do oblasti profesního poradenství. Může je ale také upozornit na rizika nebo jim pomoci vybrat půjčku s nejlepšími podmínkami a spočítat s nimi, jestli ji budou z rodinného rozpočtu schopni splácet.

#### 2. Uživatel již dluží, ale své dluhy řádně splácí

Uživatelé v této situaci mají své závazky pod kontrolou. S profesním poradcem hovoří o svých dlužích zejména v situacích, kdy je limitují (například nemají peníze na dojíždění na výběrová řízení do jiných měst). Profesní poradce je může vyslechnout a společně s nimi usilovat o nalezení zaměstnání, které by jejich finanční situaci zlepšilo. Tito uživatelé mívají velkou motivaci k nalezení zaměstnání a spolupracují v rámci profesního poradenství velmi dobře.

#### 3. Uživatel dluží a není schopen řádně splácet své závazky

Právě v této oblasti se nachází hranice, kdy by profesní poradce měl odkázat uživatele na pomoc odborníků. Pokud uživatel nechce spolupracovat s odborníky, měl by ho poradce seznámit s riziky, která mu v případě nesplácení dluhů hrozí. Dále by mu měl doporučit obrátit se na věřitele a dohodnout splátkový kalendář nebo jiný způsob úhrady závazků po splatnosti. Lze doporučit také pomoc od rodiny či příbuzných formou půjček.

#### 4. Dluhy jsou po uživateli již vymáhány, například soudně, exekučně

Profesní poradce již nemá kompetence k řešení těchto situací. Jeho úkolem je doporučit uživateli služby odborníků na dluhovou problematiku. Ti poté najdou řešení, které nejlépe vyhovuje uživateli a odpovídá stavu, ve kterém se proces vymáhání dluhů nachází. Jejich doporučení mohou být různá, například:

- Pokud uživatel svou situaci neřešil a již se dostal do fáze, kdy jsou pohledávky vymáhány

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

soudně či exekučně, tak je možným řešením zajištění poukazování mzdy/důchodu či jiných příjmů pouze v hotovosti, protože hrozí riziko obstavení účtu.

- V případě, že je podán návrh na vydání platebního rozkazu, žaloba nebo zahájeno rozhodčí řízení, tak je možné požádat věřitele (oprávněného) o zpětvzetí návrhu/žaloby a dohodnout se na splátkách.
- Pokud je vydán platební rozkaz, tak je možné podat odpor proti platebnímu rozkazu, odvolání proti náhradě nákladů řízení a právního zastoupení a žádat o splátky.
- V situaci, kdy je vydán exekuční příkaz, je možno se pokusit o dohodu s exekutorem na splátkovém kalendáři, existuje zde možnost požádat o odložení exekuce, splňuje-li uživatel předpoklady pro tento krok.

#### 5. Insolvence (platební neschopnost)

Profesní poradce nemá kompetence k řešení ani těchto situací. Jeho úkolem je doporučit uživateli služby odborníků na dluhovou problematiku. Ti poté najdou řešení, které nejlépe vyhovuje uživateli a odpovídá stavu, ve kterém se proces vymáhání dluhů nachází. V případě, kdy je uživatel v platební neschopnosti, tak může být řešením oddlužení tzv. „osobní bankrot“. Tento postup má však svá přísná pravidla a ne každý uživatel může této možnosti využít.

#### **Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít**

Profesní poradce se zabývá profesním poradenstvím a na tuto činnost má odpovídající kvalifikaci i „mandát“. Nepřísluší mu tedy poskytovat jiné služby nebo řešit závažnější problémy, které překračují jeho kompetence nebo hranice oblasti, v níž působí. Kde tedy leží hranice, kdy by profesní poradce neměl problém s uživatelem řešit sám, ale odkázat ho na odborníky na dluhovou problematiku? Touto hranicí je situace, kdy uživatel není schopen stávající dluhy uhradit ani řádně splácet dle stávajících podmínek úvěru či půjčky.

Profesní poradenství může probíhat i v době, kdy uživatel paralelně pracuje s odborníky na řešení svých dluhů. Výše dluhů má však často vliv na motivaci uživatele k nalezení zaměstnání. Pokud je výše dluhů příliš vysoká, tak je pro uživatele demotivující hledat si práci a téměř celý svůj výdělek použít na splácení dluhů. Dluhy se tedy mohou stát motivátorem i demotivátorem při řešení dlouhodobé nezaměstnanosti uživatele.

Zadlužený uživatel se může obrátit například na tyto organizace:

Asociace občanských poraden: [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

Člověk v tísni Česká republika: <http://www.clovekvtisni.cz/cs>

SPES: <http://www.pomocsdluhy.cz/>

#### **11. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel čelící domácímu násilí**

Profesní poradci se ve své praxi setkávají s různými typy uživatelů. Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout jim praktické rady a cenné zkušenosti pro práci s uživatelem, který čelí domácímu násilí.



#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele, který čelí domácímu násilí. Seznámíte se s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství tomuto typu uživatelů.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby, které čelí domácímu násilí.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle osvědčeného postupu:

1. Rozpoznat projevy domácího násilí a seznámit se s typy a fázemi domácího násilí.
2. Osvojit si osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem, jenž čelí domácímu násilí.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Rozpoznání projevů domácího násilí

Domácí násilí existuje ve společnosti odjakživa, ale dlouho bylo přehlíženo a do značné míry společností tolerováno. Tato tolerance vycházela ze vzájemné asymetrie mužské a ženské role v rodině, kdy muž byl vnímán jako ochránce a živitel rodiny, zatímco postavení ženy bylo submisivní a jejím hlavním úkolem bylo starat se o muže a děti. Taktéž dlouhou dobu převažovala tendence do rodinných konfliktů nezasahovat, protože byly brány jako vnitřní záležitosti rodiny. Žena měla v rodině podřízené postavení a neměla tolik možností seberealizace ani takovou svobodu volby, jako je tomu dnes.

Domácí násilí je definováno jako zneužití postavení moci, kterou pachatel násilí v rodině má. Projevuje se nepřiměřenými požadavky, vynucováním podřízenosti oběti a kontroly nad jejím životem. Oběť domácího násilí může být kdokoli bez ohledu na vzdělání, věk či schopnosti. Dlouhodobá nezaměstnanost může být jedním z rizikových faktorů pro vznik domácího násilí, proto se s ním profesní poradci setkávají. Oběťmi domácího násilí mohou být:

- manželka, manžel, partnerka, partner, bývalý manžel či manželka dále žijící ve společném bytě,
- děti žijící v tomto vztahu,
- senioři žijící ve společném bytě nebo domě se svými dětmi,
- osoby zdravotně postižené a odkázané na pomoc blízkých osob.

Existuje pouze jediný rizikový faktor predispozice k obětnímu chování a tím je týrání či zneužívání v dětství, případně přítomnost násilného chování mezi rodiči. Kupříkladu dítě, jež má násilnického otce týrajícího matku (případně i děti), žije většinou s představou, že jeho otec je, jako každý rodič, spravedlivý a dobrý člověk. Pokud od něj dostane výprask, má tendenci vinu přisuzovat sobě, nikoliv otci. Tato podvědomá vina potom bití a týrání v myšlenkách dítěte zracionalizuje a tento vzorec chování se pak často opakuje i v dospělých vztazích těchto dětí, které se mohou stát jak oběťmi, tak agresory. Navíc děti vystavené domácímu násilí (buť jen pasivně) mají stejné emoční příznaky jako děti týrané a zneužívané. Při domácím násilí ztrácí dítě jistotu a pocit bezpečí.

Téměř všechny oběti domácího násilí svou situaci zpočátku tají. Většinou jim trvá dlouhou dobu, někdy i mnoho let, než si uvědomí, že situace je neúnosná a nebezpečná. Často je prvním iniciátorem změny v životě oběti někdo blízký z jejího okolí, kdo vnímá signály, které poukazují na to, že je daná osoba obětí domácího násilí. I přesto, že oběť nemusí vykazovat žádné známky fyzického násilí, tak právě narůstající stres a postupné vyčerpání se po nějaké době projeví i v tělesné rovině. Začnou se objevovat psychosomatické poruchy, nejčastěji žaludeční potíže, kardiovaskulární problémy nebo kožní onemocnění, jako je ekzém. U oběti se rozvíjí generalizovaná úzkostná porucha a deprese. V této situaci si již oběť nemůže pomoci zcela sama. Násilí i přes její veškerou snahu neslábne, ale naopak se stupňuje. Vyčerpání z neustálého stresu může být přitom způsobeno spíše pocitem bezmoci než dramatickostí situace. Oběť je bez energie a žije v trvalé úzkosti. Protože se u oběti jedná o opakované a mnohočetné násilí, je pravděpodobné, že se u ní rozvinou příznaky posttraumatické stresové poruchy. Ty se někdy mohou objevovat ve formě opožděných psychosomatických obtíží nebo flashbacku i dlouho po vyřešení problému. Častou obranou, po níž oběť sáhne, aby dokázala pod tlakem násilí žít, je disociace. Oddělí snesitelné prožívání od nesnesitelného, to odfiltruje a zapomíná, aby se alespoň částečně mohla chránit před vnitřní bolestí. Nejsou ojedinělé ani případy, kdy oběť obrátí svou agresi proti sobě a rozhodne se uniknout nesnesitelnému tlaku sebevraždou.

Důvodů, proč oběti dlouho neopouštějí své násilné partnery, je celá řada a většinou vedle sebe existují kumulativně. Kromě již zmíněného zkresleného pohledu z dětství je to snaha uvěřit slibům pachatelů, kteří se po útocih omlouvají a odprošují, dále strach z životní nejistoty, nemožnost řešení bytové otázky, ekonomická závislost na agresivním partnerovi, obavy ze sociálního odsouzení, z výhrůžek dalších brutálních útoků, ať už vůči oběti, nebo osobám jí blízkým. V neposlední řadě může týraná oběť trpět „syndromem týraných obětí“, jehož typickými projevy jsou pocity bezmoci, sebeobviňování, nízké sebevědomí, úzkost, deprese, poruchy spánku, sebevražedné tendence, popírání, ospravedlňování násilí, psychosomatická onemocnění, jako migrény, žaludeční vředy, nechutenství, astma, urologické obtíže, tendence ke zneužívání alkoholu a drog atp.

Z výše uvedeného je patrné, že rozpoznat oběť domácího násilí není zcela jednoduché. Profesionální poradce má šanci rozpoznat přítomnost domácího násilí v rodině uživatele zpravidla jen po delší době vzájemné spolupráce v rámci profesního poradenství.

Domácí násilí lze definovat a rozpoznat podle jeho čtyř specifických znaků:

#### **1) Opakování a dlouhodobost**

Z jednoho útoku nelze usuzovat, že se jedná o domácí násilí, ale může se jednat o jeho začátek. Domácí násilí není jednorázový akt, trvá delší dobu, má svou vnitřní dynamiku. Může to být záležitost měsíců, ale také let, někdy i desítek let. Poradce tedy nemůže z jedné modřiny hned usuzovat, že je uživatel obětí domácího násilí. Na druhou stranu by ale neměl modřinu přehlížet, měl by se zeptat, co se stalo. Poradce by měl věnovat zvýšenou pozornost případům, kdy je uživatel častěji poraněn a tato zranění omlouvá a sám sebe označuje za „nemešlo či smolaře“.

#### **2) Eskalace**

Domácí násilí je pozvolný proces, který se stupňuje, a to od urážek přes hrozby, ponižování až po fyzické násilí. Dochází ke snižování lidské důstojnosti, jež může přerůst v závažné trestné činy ohrožující život a zdraví. Je důležité, aby poradce upozornil uživatele, u kterého má podezření z týrání, že i když může mít zatím pocit, že se doma jedná jen o „nevinné hádky“ či „drobné rozepře“, tak tyto postupem času, s narůstající agresivitou tyрана, mohou vést až k ohrožení jeho zdraví i života. U žen často pomáhá, když jsou upozorněny i na riziko ohrožení psychického či fyzického zdraví jejich dětí.

#### 3) Rozdělení rolí

Pro domácí násilí je typické jasné a nezpochybnitelné rozdělení rolí na pachatele a oběť. Tyto role se mezi partnery nemění a jsou stále stejné. Poradce by měl uživateli vysvětlit fakt, že tato situace nemá nic společného s běžnými manželskými hádkami.

#### 4) Neveřejnost

Domácí násilí probíhá zpravidla v soukromí, mimo společenskou kontrolu. Pachatel/ka domácího násilí si totiž zpravidla dává pozor, aby se na jeho/její chování nepřišlo. Navenek naopak mnohdy působí jako milí, otevření a vtipní lidé. Pro poradce i přátele oběti je většinou matoucí setkání s pachatelem domácího násilí, protože ten se na veřejnosti chová ke své oběti normálně, či dokonce velmi mile. Sama oběť často svého tyрана brání, omlouvá jeho chování a vinu svádí na sebe.

### Typy domácího násilí

#### a) Psychické násilí

- Zastrahování – zlé pohledy, výhrušná gesta, ničení věcí, ubližování jiným v přítomnosti ohrožené osoby.
- Zvýšená kontrola všeho, co ohrožená osoba dělá – kam jde, s kým mluví, co říká, kdy se vrátí, omezování samostatnosti a rozhodování o sobě.
- Kritizování a ponižování – nadávky, ponižování, zesměšňování, snižování schopností, zpochybňování duševního zdraví, zlehčování obav, přehlížení přání a potřeb.
- Vyhrožování a vydírání – nucení k poslušnosti, vyhrožování bitím, přerušování kontaktů, sebevraždou, vydírání přes děti, vyvolávání pocitů viny.

**b) Fyzické násilí** – facky, rány pěstí, tahání za vlasy, kopání, tlučení hlavou o stěnu, rdoušení, bití nějakým předmětem.

**c) Sociální násilí** – izolace od příbuzných a přátel, zákaz přijímat návštěvy, odrazování návštěvníků svým chováním od dalších návštěv, zákaz telefonovat, dívat se na televizi.

**d) Emocionální násilí** – násilí agresora je namířeno na osoby, zvířata a věci, ke kterým má zneužívaná osoba citový vztah.

**e) Ekonomické násilí** – zamezení přístupu k financím, vydírání atd.

**f) Sexuální násilí** – je těžce prokazatelné a dokazatelné, protože se odehrává v intimním prostředí bez svědků. Jedná se o znásilnění, vynucování si sexuálního styku nebo sexuálních praktik, sexuální napadání nebo napadání erotických částí těla.

#### g) Kombinace výše uvedených

### Fáze domácího násilí

Domácí násilí není jednorázovým činem. Má svou vlastní dynamiku, která se označuje také jako tzv. „kruh domácího násilí“ či „spirála domácího násilí“. Vždy se jedná o cyklicky se opakující etapy, kdy se střídá období násilí s období klidu a odpuštění. Fáze domácího násilí bývají tři:

1) vytvoření napětí,

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

- 2) propuknutí násilí (fyzického, psychického atd.),
- 3) období usmiřování a lásky.

Postupem času se zkracuje třetí fáze usmiřování a lásky a prodlužují se první dvě fáze (napětí a násilí).

#### **Přítomnost domácího násilí může u týraného uživatele vyvolávat:**

- desocializaci, laxnost, odmítání pomoci,
- stálý stres a strach,
- neschopnost ventilovat vztek,
- projevy naučené bezmoci, sebedestructivní a sebeobviňující chování,
- pocit, že když udělá cokoliv jinak, než násilná osoba říká, bude to znamenat konec jejich vztahu,
- pocit, že důvodem k násilí jsou jen jeho chyby, že je to všechno jeho vina,
- bagatelizování a zastírání skutečných následků násilného chování,
- netečnost vůči nebezpečí, které může v budoucnu hrozit,
- pocit, že mu nikdo nemůže pomoci.

#### **Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem, jenž čelí domácímu násilí**

Domácí násilí je natolik závažný a zásadní problém, že by jej profesní poradce nikdy neměl řešit s uživatelem sám. Díky jejich dlouhodobějšímu vztahu může být poradce tím, komu se uživatel, který je obětí domácího násilí, otevře či alespoň naznačí, že má tento problém. Poradce by měl v každém případě uživatele dále směřovat na specializované služby a pracovníky, kteří se zabývají přímo otázkou domácího násilí.

Oběti násilí o svém problému samy od sebe většinou nehovoří nebo jen velmi málo. Pokud však je poradce schopen klást jednoduché a přímé otázky v prostředí, které je pro uživatele důvěryhodné, je možné, že o svém problému promluví. Rozpoznat týranou osobu bývá těžké, jestliže sama nevyhledá pomoc v akutní fázi po incidentu. Ve většině případů trpí týrané oběti studem a uvádějí jiné důvody pro příznaky svých posttraumatických projevů a reakcí. Mají tendenci vše bagatelizovat, skutečnost je zpravidla horší, než uvádějí. Pokud má poradce podezření na možné domácí násilí, tak by se měl po konkrétních incidentech výslovně ptát, ale hlavně být trpělivý. Mnoho týraných osob potřebuje pomalý postup (raději drobné krůčky než radikální řešení), ačkoliv je jejich situace zlá. Stává se, že díky důvěře k profesnímu poradci je to právě on, kterému se oběť domácího násilí svěřuje.

Mezi základní dovednosti profesního poradce patří používání poradenského rozhovoru. V rámci něho by měl mít na paměti několik základních pravidel jednání s osobou čelící domácímu násilí.

- **Získání důvěry** – poradce by měl uživateli vysvětlit, že se s podobným problémem potýká mnoho lidí. Důležité je věnovat mu dostatek času a nenutit jej vyprávět detaily, pokud to sám uživatel nechce. Vždy by měl ocenit odvahu, kterou musel uživatel prokázat, aby se s daným problémem svěřil.
- **Podporování** – poradce musí být posluchačem povzbuzujícím uživatele k vyjádření vzteku, bolesti a jiných emocí. Je nutné, aby poradce uživateli zdůraznil, že si nikdo nezaslouží být bit, ponižován či jinak zneužíván.
- **Ponechání svobody rozhodnutí** – poradce nesmí uživatele nutit dělat rozhodnutí. Uživatel vždy musí mít prostor, aby se sám rozhodl, co bude dělat, i když to vždy nemusí znamenat odchod od osoby agresora.



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

- **Získání informací** – poradce se uživatele ptá na aktuální situaci, na četnost a intenzitu útoků. Pokud je potřeba, může ho doprovodit do nemocnice či na policii.
- **Informovanost o dostupné péči** – poradce musí mít přichystány informace o příslušných organizacích, které nabízejí pomoc osobám čelícím domácímu násilí. Uživatel má právo získat co nejvíce informací a měla by mu být nabídnuta pomoc při zprostředkování kontaktů s odborníky.
- **Bezpečnostní plán** – poradce musí naplánovat další kroky spolupráce tak, aby byly bezpečné. Nesmí riskovat uživatelské zdraví a nutit ho dělat něco, co by ho mohlo ohrozit například v případě, že se rozhodne vzepřít agresorovi.
- **Vlastní bezpečnost** – poradce musí také pamatovat na vlastní bezpečnost a v žádném případě mu nepřísluší zkoušet násilnou osobu kontaktovat a přemlouvat ji např. ke změně chování.

#### Zásady v komunikaci s obětí domácího násilí

- **empatie** – aktivní naslouchání, potvrzování emocí,
- **upřímnost** – problém domácího násilí je vždy složitý, složitost a další útrapy nelze před uživatelem zamlčovat,
- **porozumění** – nikdy nepodmiňovat svou pomoc například tím, že oběť opustí tyрана. Uživatel musí vědět, že u poradce nalezne porozumění a pomoc, i když se zachová jinak, než poradce doporučuje,
- **zjišťování míry ohrožení oběti** – snaha objektivně posoudit nebezpečnost agresora a podle toho doporučovat postup,
- **postupné přeladování** – z minulosti na budoucnost, stimulování vnitřních sil uživatele, pěstování sebevědomí a sebeúcty, obnovování pozitivních životních představ a plánů,

#### **Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít**

Profesní poradce se zabývá profesním poradenstvím a na tuto činnost má odpovídající kvalifikaci i „mandát“. Nepřísluší mu tedy poskytovat jiné služby nebo řešit závažnější problémy, které překračují jeho kompetence nebo hranice oblasti, v níž působí. Nemůže zastupovat např. psychologa, terapeuta, lékaře či jiné odborníky, kteří mají kompetence řešit složitější problémy uživatelů. Pokud tedy poradenský pracovník identifikuje závažnější problém u uživatele, kterým domácí násilí bezesporu je, má řešení tohoto problému přednost před hledáním zaměstnání. Prioritně se poradenský pracovník snaží zprostředkovat uživateli odbornou pomoc při řešení tohoto problému. Ochota uživatele tuto nabízenou pomoc využít ovšem může být zprvu malá.

Poradenský pracovník by měl znát pracoviště či odborníky, na něž se může uživatel s daným problémem obrátit. Měl by také umět uživateli vyložit, a to i opakovaně, svůj pohled na jeho problém a citlivě mu vysvětlit, proč si myslí, že by měl vyhledat odbornou pomoc, a kde je tato pomoc v regionu dostupná.

Oběti domácího násilí se mohou obracet o pomoc a podporu například na Linku bezpečí, organizaci ROSA, Bílý kruh bezpečí, intervenční centra, centra krizové intervence, linku právní pomoci pro ženy a samozřejmě na policii a lékařskou pomoc. Pokud jsou ve hře děti, tak je možné také kontaktovat odbor sociálně právní ochrany dětí (OSPOD), jehož pracovníci pak začnou situaci komplexně řešit, např. pomohou najít azylové ubytování či poradí, jakým způsobem je možné postupovat při institutu vykazání, který má sloužit právě jako ochrana před domácím násilím.

#### 12. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s mentálním postižením

Nezaměstnaní lidé s mentálním postižením představují skupinu uživatelů, kteří se v okolním světě orientují obtížněji než ostatní lidé. Proto během profesního poradenství potřebují větší podporu a vyžadují specifický přístup.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele s mentálním postižením a poskytnout jim služby profesního poradenství adekvátní formou. Seznámíte se s osvědčenými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství této skupině uživatelů.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby s mentálním postižením.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Rozpoznat uživatele s mentálním postižením.
2. Osvojit si účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem s mentálním postižením.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Rozpoznání uživatele s mentálním postižením

Mentální postižení (mentální retardace) je vývojová porucha integrace psychických funkcí, která postihuje jedince ve všech složkách jeho osobnosti, tzn. duševní, tělesné i sociální. Je charakterizováno celkovým snížením intelektových schopností. Jde o stav trvalý, vrozený nebo částečně získaný, který vznikl v důsledku organického poškození mozku. Postižení je definováno jako neschopnost dosáhnout odpovídajícího stupně intelektového vývoje (méně než 70 % normy), přestože byl jedinec přijatelným způsobem výchovně stimulován. Stupeň mentálního postižení (mentální retardace) se obvykle měří standardizovanými testy inteligence. Tyto testy lze nahradit škálami určujícími stupeň sociální adaptace v určitém prostředí. Diagnóza také závisí na všeobecných intelektových funkcích, jak je určí školený diagnostik.

**Hlavními znaky mentální retardace jsou:**

- nízká úroveň rozumových schopností, která se projevuje především nedostatečným rozvojem myšlení, omezenou schopností učení a následkem toho i obtížnější adaptací na běžné sociální podmínky,
- vrozené postižení (na rozdíl např. od demence, která je získaným postižením rozumových schopností),
- trvalé postižení, přestože je u některých jedinců možné určité zlepšení.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Specifickou kategorií je tzv. pseudooligofrenie, která vzniká v důsledku nedostatečného a nepřiměřeného výchovného působení, tj. v důsledku zanedbanosti. Jde tedy o sociální poškození vývoje rozumových schopností. Příčinou není narušení centrální nervové soustavy, ale nedostatek přiměřených podnětů. To znamená, že je to stav získaný a přiměřeným působením jej lze zlepšit.

**Stupně mentální retardace** mohou být vymezeny následovně:

■ **Hraniční pásmo mentální retardace, zdánlivá mentální retardace**

Jedná se o stav způsobený vlivem vnějšího prostředí, zanedbaností ve výchově, psychickou deprivací, sociokulturním znevýhodněním jedince. Nejedná se tedy o poškození centrální nervové soustavy. IQ je obvykle o 10 až 20 bodů sníženo oproti průměru. Jedinci se zdánlivou mentální retardací mají opožděné myšlení, řeč, sníženou schopnost sociální adaptace. Tento stav není neměnný, vlivem podnětného prostředí může dojít k jeho zlepšení.

■ **Získaná mentální retardace**

Vzniká po druhém roce života, nejčastěji je zapříčiněna zánětem mozku, mozkových blan, úrazy mozku, degenerativním onemocněním mozku, intoxikací, poruchami metabolismu, duševními poruchami. Způsobuje nerovnoměrný úbytek intelektových schopností. Mezi příznaky patří zvýšená dráždivost, emocionální labilita, egoismus, výkyvy v pozornosti, únava, poruchy paměti a učení.

■ **Lehká mentální retardace (IQ 50–69)**

Jedinci jsou ve většině případů schopni bez větších problémů komunikovat, dosáhnout nezávislosti v osobní péči a v praktickém životě. Potíže mohou nastat tam, kde je kladen důraz na vysoký stupeň sociokulturních vztahů. V emocionální a volní oblasti se projevuje afektivní labilita, impulzivnost, úzkostnost. Většina lidí s lehkou mentální retardací je schopna být zaměstnána, převážně v praktických profesích.

■ **Středně těžká mentální retardace (IQ 35–49)**

Osoby s tímto stupněm mentálního postižení používají obsahově chudý slovník, jednoduché věty a slovní spojení, často se můžeme setkat s agramatismem (porucha mluvnické stránky řeči, neschopnost gramaticky správně spojovat slova a věty). Mohou být emocionálně labilní, nevyrovnané, s afektivními reakcemi. Lze vyzorovat, že tito lidé jsou neobratní, jejich pohyby jsou nekoordinované, jemná motorika je velmi narušena. Samostatnost v sebeobsluze je mnohdy pouze částečná. Je pro ně velmi náročné, až téměř nemožné řešit náročnější situace. Osoby s tímto postižením jsou schopny jednoduššího pracovního zařazení s podporou nebo asistencí.

■ **Těžká mentální retardace (IQ 21–34)**

Řeč je u těchto jedinců jednoduchá, omezená na jednotlivá slova nebo není vůbec rozvinutá. Většina osob trpí značným stupněm poruchy motoriky. Někteří jedinci jsou si schopni dlouhodobým tréninkem osvojit základní návyky týkající se sebeobsluhy. Vyskytuje se nestálost nálad, impulzivita. Osoby s těžkou mentální retardací potřebují celoživotní péči, nejsou schopny práce.

■ **Hluboká mentální retardace (IQ nižší než 20)**

Skupina osob s hlubokou mentální retardací nemá rozvinutou řeč, komunikace je nonverbální a beze smyslu. Motorika je těžce omezena. Tito lidé nejsou schopni sebeobsluhy, vyžadují péči ve všech základních životních úkonech.

V populaci se vyskytují přibližně 3 % mentálně postižených lidí. Jejich četnost se liší v závislosti na míře defektu, nejčastěji jde o lehký stupeň mentální retardace, kterou trpí 70 % všech takto postižených lidí. Závažnější formy jsou vzácnější. Chlapci i dívky bývají postiženi přibližně ve stejné míře.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Osamostatnění od rodiny je pro mentálně postižené velmi těžké, někdy dokonce nedosažitelné. Tito lidé většinou nemají potřebu zcela samostatného života a ani by jej nebyli schopni zvládnout. Pokud žijí jejich rodiče a mohou se o ně starat, zůstávají v rodině. Rodina jim sice poskytuje určité citové zázemí, ale na druhé straně bývají více sociálně izolováni, především v kontaktech s vrstevníky.

Mentálně retardovaní uživatelé jsou často příjemci příspěvku na péči, což je sociální dávka určená fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci, které jsou závislé na pomoci jiné osoby. Nárok na příspěvek na péči má osoba, která z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu potřebuje pomoc při péči o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti v takovém rozsahu, který odůvodňuje její zařazení do některého ze stupňů závislosti. Příjemcem příspěvku je oprávněná osoba anebo namísto ní zákonný zástupce či jiná fyzická osoba, které byla oprávněná osoba svěřena do péče. Závislost osoby na pomoci jiné fyzické osoby se posuzuje na základě hodnocení schopnosti osoby zvládat celkem 36 stanovených úkonů, a to 18 úkonů péče o vlastní osobu a 18 úkonů soběstačnosti.

S ohledem na počet úkonů, při kterých osoba potřebuje z důvodu dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu každodenní pomoc nebo dohled, a s ohledem na věk osoby se rozlišují tyto stupně závislosti:

- a) stupeň I (lehká závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 12 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 5 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti,
- b) stupeň II (středně těžká závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 18 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 10 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti,
- c) stupeň III (těžká závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 24 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 15 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti,
- d) stupeň IV (úplná závislost), jestliže osoba potřebuje každodenní pomoc nebo dohled při více než 30 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti nebo u osoby do 18 let věku při více než 20 úkonech péče o vlastní osobu a úkonech soběstačnosti.

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem s mentálním postižením

Mentálně postižení lidé potřebují celoživotní vedení a podporu v učení, které sice není tak efektivní jako u osob bez postižení, ale jeho výsledky jsou, zejména ve vedení k soběstačnosti, pro život takového jedince velmi užitečné. Mentálně postižený dospělý, pokud je ponechán bez dalšího vedení, ztrácí své pracně nabyté vědomosti, dovednosti a návyky. Vzdělávání nebo pracovní uplatnění v období dospělosti poskytuje mentálně postiženým jedincům důležitou životní náplň. Otevírá nové možnosti, a to nejen v jejich socializaci. Pozitivně ovlivňuje jejich sebepojetí, posiluje sebedůvěru a tím jim dává prostor pro osvojení nových sociálních rolí.

Poskytnout osobám s mentálním postižením možnost zaměstnání neznamena jenom umožnit jim výdělek, ale přiznat jim také lepší sociální postavení v rámci rodiny a společnosti. Pracující člověk má mnohem větší předpoklady být soběstačným a vést poměrně nezávislý život samostatně nebo v tzv. chráněných bytech bez toho, aby výrazně zasahoval do života svých příbuzných. Práce dodává sebedůvěru, pocit potřebnosti a užitečnosti, vede tedy k celkovému osobnímu uspokojení a naplnění potřeby seberealizace

Pracovní uplatnění mentálně postižených je možné, pokud vykonávají práci, která odpovídá úrovni jejich myšlení, koncentraci pozornosti, nevyžaduje rychlé reakce a častou změnu



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

pracovních operací. Tito uživatelé se nejlépe uplatní v klidném prostředí, kde se nestřídá velké množství neznámých lidí. Pokud není uživatel manuálně zručný, nemůže být jeho práce náročná na senzomotorickou koordinaci a přesnost.

Při profesním poradenství uživateli s mentálním postižením je vhodné dodržovat tyto zásady:

- vytvořit klidnou atmosféru,
- hovořit přímo na uživatele, neobracet se na jeho případný doprovod,
- používat jednoduchou řeč, krátká slova, věty, vyvarovat se odboček a souvětí,
- vyhýbat se abstraktním pojmům, případně je objasňovat pomocí konkrétních příkladů nebo srovnání,
- používat běžný jazyk, nepoužívat cizí slova,
- používat řeč dospělých, dospělí lidé s mentálním postižením nejsou malé děti,
- upřednostňovat přímý styl („Máte právo, abyste...“ je lepší než „Uživatelé služeb mají právo, aby...“),
- využívat neverbální komunikace (mimika, gestikulace),
- používat praktické příklady (fotografie, obrázky, video, exkurze na pracovišti aj.),
- mluvit jen o jedné myšlence, až po ujištění o porozumění přejít na další a upozornit, že je to jiná myšlenka,
- předem strukturovat řeč, hlavní body psát,
- ujišťovat se, že uživatel porozuměl, případně požádat o interpretaci,
- používat pozitivní formu řeči, nepoužívat mnoho záporů,
- používat slovesa v aktivní formě (formulace „Splnili jsme úkol.“ je vhodnější než pasivní forma „Úkol byl splněn.“),
- vyhýbat se žargonu, zkratkám atd.,
- v případě, že uživatel používá alternativní nebo augmentativní komunikaci, je nutné se naučit aspoň základní pravidla této komunikace,
- být trpělivý.

#### Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít

Lidé s mentálním postižením mají také v mnoha případech kromě sníženého intelektu další přidružené zdravotní problémy. Je to například tělesné a smyslové postižení, autismus, epilepsie, vývojové poruchy, duševní onemocnění, poruchy chování apod. Vzhledem k tomu, že poradenský pracovník není odborníkem v těchto oblastech, je nutné, aby se uživatel v případě potřeby obracel na příslušného specialistu. Je vhodné, aby měl profesní poradce přehled o pracovištích, která může uživatel kontaktovat.

Mentálně postižený uživatel může využívat některých sociálních služeb, díky nimž je mu zajišťována pomoc při péči o vlastní osobu, zajištění stravování, ubytování, pomoc při zajištění chodu domácnosti, ošetřování, pomoc s výchovou, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, psychoterapie a socioterapie, pomoc při prosazování práv a zájmů. Mohou to být například:

- **Sociální rehabilitace** – soubor specifických činností zaměřených na nácvik potřebných dovedností uživatele směřujících k dosažení samostatnosti a soběstačnosti v nejvyšší možné míře s ohledem na jeho dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav. Cílem je například nalezení vhodného pracovního uplatnění.
- **Osobní asistence** – poskytuje se v přirozeném sociálním prostředí osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby, a to v předem dohodnutém

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

rozsahu a čase. Služba obsahuje pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně, pomoc při zajištění chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.

- **Podporované bydlení** – poskytuje se osobám se zdravotním postižením, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Služba obsahuje pomoc při zajištění chodu domácnosti, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů.
- **Centra denních služeb** – poskytují ambulantní služby ve specializovaném zařízení s cílem posílit samostatnost a soběstačnost osob se zdravotním postižením v nepříznivé sociální situaci, která může vést k sociálnímu vyloučení. Služba obsahuje pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy, výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, terapeutické činnosti a pomoc při prosazování práv a zájmů.

Je vhodné, aby profesní poradce věděl, kam může mentálně postiženého uživatele směřovat v případě, že mu jeho mentální postižení umožňuje zařazení do pracovního procesu. Mentálně postižený uživatel může realizovat svou pracovní činnost např. v zařízeních typu chráněné dílny, v rámci podporovaného zaměstnávání či v sociálně terapeutické dílně.

- **Chráněná dílna** – pracoviště zaměstnavatele, které je vymezeno na základě dohody s úřadem práce a je přizpůsobeno pro zaměstnání osob se zdravotním postižením.
- **Podporované zaměstnávání** – při této službě probíhá trénink pracovních dovedností přímo na místě a uživatel podporovaného zaměstnání se přizpůsobuje a vzdělává přesně v tom, co od něj zaměstnavatel na pracovním místě vyžaduje. Služba podporovaného zaměstnávání zahrnuje pracovní asistenci, zastupování a pomoc při jednání s úřady, poradenství a individuální konzultace, doprovázení apod. Podpora je poskytována také zaměstnavateli v souvislosti s administrativou související s přijetím uživatele do pracovního poměru, s úpravou pracovního místa a pracovní náplně, s vytvořením podmínek pro přijetí zaměstnance do pracovního kolektivu apod.
- **Sociálně terapeutické dílny** – představují službu pro osoby s velmi špatným zdravotním stavem, kvůli kterému nenajdou tyto lidé uplatnění na otevřeném trhu práce ani v chráněných dílnách. Posláním těchto dílen je poskytnout uživatelům možnost pracovní seberealizace, smysluplné pracovní aktivity během dne, sociálních kontaktů i radosti a uspokojení z působení v pracovním kolektivu. Tyto dílny pomáhají udržet a rozvíjet dovednosti uživatelů, pracovní návyky i sociální dovednosti prostřednictvím sociálně-pracovní terapie.

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- podpora, vytváření a rozvíjení základních pracovních návyků a dovedností,
- rozvíjení sociálních dovedností (komunikace s jinými lidmi, spolupráce při společné činnosti, porozumění úkolům a jejich naplňování aj.),
- nácvik nebo rozvíjení dovedností spojených s péčí o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k co nejsamostatnějšímu fungování ve společnosti,
- případná pomoc při osobní hygieně či jiných běžných úkonech (např. stravování).

#### Příklad z praxe

Slečna H.N. přišla na profesní poradenství v doprovodu matky po dlouhodobé evidenci na úřadu práce. Předtím absolvovala praktickou školu, obor péče o rodinu a vedení domácnosti. Má diagnostikovanou lehkou mentální retardaci s přidruženou psychiatrickou poruchou, je citově labilní, lítostivá, má tendenci často sklouzávat k pláči, bojí se nových věcí. Při práci se slečnou H.N. bylo nutné postupovat pomalu, pozvolna si získávat důvěru, nespěchat

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

a netlačit na ni. Během spolupráce profesní poradkyně zjistila, že uživatelce vyhovuje průběžné opakování získaných dovedností, zapisování důležitých úkolů a věcí k zapamatování, aby se k nim mohla průběžně vracet. Velmi přínosná byla spolupráce s její matkou, neboť jí matka poskytovala podporu a pomoc. Uživatelce se s pomocí profesní poradkyně i matky podařilo získat zaměstnání na pozici uklízečky. Během zapracování jí byla poskytnuta pracovní asistentka. Jakmile poznala nové prostředí a pracovní činnosti, získala potřebnou jistotu a byla schopna pracovat samostatně, bez asistentky.

#### 13. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s agresivním chováním

Profesní poradci se ve své praxi setkávají s různými typy uživatelů. Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a cenné zkušenosti využitelné pro práci s uživatelem, který se během poradenství chová agresivně.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele s agresivním chováním a vhodně reagovat na jeho agresivní projevy. Seznámíte se s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství tomuto typu uživatelů.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby, které se během poradenství chovají agresivně.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle osvědčeného postupu:

1. Rozpoznat nepřiměřeně agresivní chování uživatele.
2. Osvojit si účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem, který se chová agresivně.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Rozpoznání nepřiměřeně agresivního chování uživatele

Agresivní chování je takové, které se projevuje nepřátelským, poškozujícím nebo násilným způsobem vůči okolí nebo i sobě samému. Agresivitu má v sobě každý, protože je v určité míře přirozenou součástí člověka. Často je v této souvislosti připomínáno období pravěku, kdy bylo agresivní chování nezbytností při lovu zvěře, ochraně proti nepřítelům, při soutěži v rámci kmene. Dnes je agresivita také důležitá, ale společnost akceptuje jen její přiměřené projevy, často vázané na konkrétní situace (ve sportu, obrana před agresorem ve fyzické i verbální rovině, v obchodních jednáních při prosazování zájmů firmy apod.). Agresivita není zatracována, ale společnost požaduje od jednotlivce, aby ji měl pod kontrolou a uměl s ní zacházet. Některé její projevy jsou společností považovány za pozitivní („Petra Kvitová dnes hraje velmi agresivně a nedává soupeři žádnou šanci.“), jiné jsou tolerovány („On/ona si doma umí zjednat pořádek.“)

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

a některé společnost neakceptuje a trestá je („Dostal dva roky za ublížení na zdraví.“).

Agresivní chování může mít různé podoby, například fyzický útok, tyranizování, křik, nadávky, zastrašování, trestání, výhrůžky, pomluvy, znevažování druhého. Agresivita může být jednorázová, tzn. vyvolaná silnými emocemi v afektu nebo v ohrožení. V takovém případě bývá impulzivní, bez předchozí rozvahy. Počáteční příčinou může být např. vystupňovaný vztek, silný strach, únava, nespokojené potřeby nebo stres. Na druhou stranu používají lidé agresivní chování i opakovaně a promyšleně k prosazování svých potřeb a zájmů nebo k ventilaci vnitřního napětí či frustrace.

Agresivní chování nemusí být vždy obráceno ven, na okolí. Existuje i agresivita obrácená vůči sobě. Nejčastěji je známá jako sebepoškozování, ale může se projevovat také jako trestání sama sebe, dále jako sebeobviňování, výčitky apod.

Profesní poradce se setkává s agresivním chováním uživatelů poměrně často. Naštěstí se většinou jedná o mírnější projevy agresivity a fyzický útok je výjimečnou záležitostí.

Z hlediska projevů agresivity můžeme rozlišovat dva základní druhy agresivních uživatelů:

**a) Úzkostně agresivního (hrozí převážně slovní útoky)** – mezi jeho charakteristické projevy patří:

- strohý řečový projev,
- nervozita a úzkost v hlase,
- křečovitě držení těla,
- přehnaná energičnost pohybů a gest,
- bojovně odměřený pohled,
- výpady doprovázené pláčem „na krajíčku“.

**b) Asociálně agresivního (hrozí také fyzické útoky)** – mezi jeho charakteristické projevy patří:

- nespisovná řeč (s vulgarismy),
- slovní útoky a nadávky,
- hlučný hlasový projev, křik,
- zastrašování (výhrůžky) slovní i fyzické,
- energičnost pohybů a agresivní gesta, která mohou přejít ve fyzický útok,
- nepřátelský výraz v obličeji,
- intolerance a vyjadřování negativních postojů k sociálním normám, autoritám, zákonům, pravidlům či ideálům.

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem, který se chová agresivně

Jednou z hlavních zásad je vyhradit si na jednání dostatek času (časově nestresovat sebe ani uživatele). Dále pak vysílat pozitivní a zklidňující signály, aby uživatel neměl pocit ohrožení. Může se jednat i o zdánlivě obyčejné věci, jako je pozdrav, nabídku místa k sezení, nabídnutí minerálky či občerstvení. V průběhu rozhovoru je velmi důležité dát uživateli najevo zájem o jeho pocity a pozorně mu naslouchat bez častého přerušování. Ventilováním pocitů uživatele dochází k jeho zklidnění.

Je nutné si hlídat projevy neverbální komunikace – udržujte oční kontakt v horizontální rovině vůči uživateli pro vyrovnání tzv. sugestivního vlivu nadřazenosti, nepoužívejte prudká a energická gesta. Váš hlas by měl být klidný a přiměřeně hlasitý, hovořte pomalejším tempem. Hovor byste měli vést věcně a jako poradce byste neměli prosazovat své stanovisko,



### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

pokud je odlišné od uživatelova. Nevhodná je také konfrontace. Spíše dávejte uživateli najevo porozumění a ochotu naslouchat jeho stanoviskům a názorům. Lze použít také některé techniky asertivního jednání (např. techniku otevřených dveří, negativní dotazování, gramofonovou desku, selektivní ignorování). Nerespektování těchto doporučení může vést k vystupňování agresivity u uživatele.

U jednání s asociálně agresivním typem uživatele byste měli jednat přiměřeně sebevědomě, nikdy nedávat najevo strach, nechovat se zakřiknutě. Na druhou stranu byste neměli jednat ani působit nadřazeně. Osvědčuje se apelovat na čestnost, slušnost a férovost uživatelova chování (protože i vy s uživatelem jednáte čestně, slušně a férově). Projevujte uživateli pochopení, ale přitom trvejte na domluvených postupech a pravidlech.

Uplatnění těchto zásad a doporučení vede ke zklidnění uživatele, ke zmírnění jeho negativních pocitů a ke snížení rizika slovní nebo fyzické agrese. Zároveň poradenský pracovník získává přiměřený respekt a utváří vzorce spolupráce bez prvků agrese. Zklidnění uživatele může trvat různě dlouhou dobu, je však nutným předpokladem pro následnou efektivní komunikaci (uživatel je schopen naslouchat, myslet konstruktivně, nemá pocity ohrožení apod.).

V praxi se můžeme setkat s různými projevy agrese, jako například boucháním do stolu, házením věcí, kopáním do nábytku, rozbíjením věcí či vybavení, křikem, nadávkami, bráněním v pohybu, odstrkováním, fyzickým napadením různé intenzity i doby trvání. U uživatele, který se chová agresivně opakovaně, se můžeme setkat s tím, že se bude snažit své chování posléze ospravedlnit nebo zlehčit. Např.: „Vždyť to nebylo tak strašné. Je to vaše vina, vy jste mě rozzlobila. Nic jiného jste si nezasloužili. Máte s tím problém?“ V těchto případech není vhodné problém přejít, ale naopak uživatele upozornit na to, že podobné chování nelze tolerovat. Jako poradci bychom si měli uvědomit, že nejde o to, zvítězit nad samotným agresivním uživatelem, ale o to, abychom společně zvítězili nad jeho problémem.

#### Organizační opatření

Organizace poskytující profesní poradenství dlouhodobě nezaměstnaným osobám musí počítat s tím, že existuje opodstatněné riziko agresivních útoků ze strany uživatelů. Profesní poradci by měli být seznámeni s tím, jak mají postupovat v případech verbálních i fyzických projevů agrese.

Organizace zařizují a upravují poradenské prostory s ohledem na možné agresivní chování. Na viditelných místech se nenacházejí ostré nebo nebezpečné předměty. Rozmístění nábytku v poradenské místnosti bývá uzpůsobeno tak, aby měl poradce snadný přístup k únikovým dveřím. Poradenská místnost může být také vybavena nouzovým tlačítkem pro snadné přivolání pomoci.

Organizace poskytují svým profesním poradcům kurzy zaměřené na správné chování v krizových situacích i kurzy sebeobrany. Při nedostatku finančních prostředků na vzdělávání se dá mnohdy využít slev pro neziskové organizace nebo dohod, např. s městským úřadem, o možnosti úhrady z jeho strany apod. Kurzy může zajistit zdarma i Policie ČR nebo městská policie. Součástí těchto kurzů bývají i cvičné simulace a praktický nácvik dovedností, což je v tomto případě nejefektivnějším způsobem výuky. Používají se i případové studie, rozborů videonahrávek s modelovými krizovými situacemi, výuková a instruktážní videa.

**Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít**

Profesní poradce se zabývá profesním poradenstvím a na tuto činnost má odpovídající kvalifikaci i „mandát“. Nepřísluší mu tedy poskytovat jiné služby nebo řešit závažnější problémy, které překračují jeho kompetence nebo hranice oblasti, v níž působí. Nemůže zastupovat

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

např. psychologa, terapeuta, lékaře či jiné odborníky, kteří mají kompetence řešit složitější problémy uživatelů. Pokud tedy poradenský pracovník identifikuje závažnější problém u uživatele (např. alkoholismus, gamblerství, poruchu osobnosti aj.), má řešení tohoto problému přednost před hledáním zaměstnání. Poradenský pracovník by měl znát pracoviště či odborníky, na něž se může uživatel s daným problémem obrátit. Měl by také umět uživateli vysvětlit svůj pohled na jeho problém a citlivě mu podat, proč si myslí, že by měl vyhledat odbornou pomoc, a kde je tato pomoc v regionu dostupná.

Hranice únosnosti agresivního chování bývá u profesních poradců individuální. Poradenský pracovník se při jejich překročení ze strany uživatele může rozhodnout, že tomuto uživateli již nebude poskytovat profesní poradenství. Je dobré, pokud má organizace stanoven jasný postup pro tyto případy. V něm se určí, komu poradenský pracovník oznámí, že z důvodu agresivního chování nechce nadále uživateli poskytovat profesní poradenství, kdo tuto skutečnost projedná s uživatelem, jaké možnosti budou dány uživateli (např. ukončení spolupráce nebo nabídka spolupráce s jiným poradcem při stanovení písemných pravidel chování během poradenských schůzek), s kým může poradenský pracovník svou nepříjemnou zkušenost s agresivním chováním řešit a sdílet (např. se supervizorem), případně další pravidla týkající se následných opatření v organizaci nebo jednání s dalšími institucemi u závažnějších případů (např. s policií).

Ne každé agresivní chování má za následek ukončení profesního poradenství. V případě, že poradenský pracovník vyhodnotí projev agresivity ze strany uživatele jako jednorázový, zkratkový (např. slovní agrese), je možné v poradenství pokračovat, případně přijmout některá z následujících opatření:

- zjistit příčinu uživatelského chování a udělat vzájemnou dohodu, stanovit pravidla, dohodnout se na způsobu komunikace apod.,
- dohodnout, že poradenský pracovník bude uživateli poskytovat poradenství vždy za přítomnosti další osoby,
- upozornit uživatele na možnost okamžitého ukončení spolupráce, pokud by se choval i nadále agresivně.

Pokud profesní poradce zjistí, že agresivní chování pramení ze závažnějšího problému (např. protože uživatel užívá drogy, které ovlivňují jeho míru agresivity, je psychicky nemocný a má paranoidní představy, trpí poruchou osobnosti, je alkoholik), pak se soustředí na zprostředkování kontaktu na vhodnější odborníky nebo organizace. V tomto případě je problém uživatele natolik závažný, že je jeho zvládnutí důležitější než samotné získání zaměstnání.

Každá organizace, která poskytuje profesní poradenství, musí mít ve svém regionu zmapovanou tzv. návaznou síť služeb. V seznamu poskytovatelů odborných služeb jsou kontakty např. na Policii ČR, městskou policii, psychology, psychiatry, lékaře, poradny pro drogově závislé, léčebny, azylové domy, svépomocné skupiny, specializované internetové stránky, například pro alkoholiky apod.

#### Příklad z praxe

Profesní poradkyně: Pan L.S. ke mně na poradenství začal docházet na doporučení zprostředkovatelky úřadu práce. Byl v té době již několik let nezaměstnaný. Hlavními příčinami jeho dlouhodobé nezaměstnanosti bylo lehčí mentální postižení a pouze základní vzdělání. Na prvních třech poradenských schůzkách jsme se bavili o jeho současné životní situaci, o jeho potřebách, probírali jsme možnosti pracovního uplatnění i dalšího vzdělávání. Během čtvrté schůzky jsme společně zvažovali konkrétní krok, a sice možnost využít tzv. pracovní rehabilitace s asistentem. Pan L.S. se začal projevovat agresivně. Byl silně rozrušený, vstal ze židle

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

a hlasitě se na mě obořil s tím, že jím manipulují. Poté křičel, že jím všichni pořád manipulují. To několikrát opakoval a chodil u toho po místnosti.

Postupně se mi ho podařilo uklidnit. Nejvíce k tomu pomohlo mé klidné chování, pomalejší mluvení a vyjádření pochopení a porozumění. I když připouštím, že jsem důvod jeho chování pochopila až později. Po chvíli souhlasil s tím, že si o všem promluvíme v klidu, a znovu se posadil. To vše jej uklidnilo a začal znovu vnímat, co mu chci sdělit. Podporovala jsem ho, aby mi řekl, co ho naštválo, co mu vadí, jak se cítí, co si přeje, co si nepřeje atd. Postupně se odkrylo, že pan L.S. potřebuje veškeré informace jednoduše vysvětlovat, aby jim dobře rozuměl. Potřebuje také čas, aby je pochopil a měl čas je v klidu promyslet. V dané situaci nedostal dost prostoru vše promyslet, informace pro něj nebyly jasné a srozumitelné a požadovala jsem po něm rozhodnutí. Z tohoto důvodu cítil stres a měl pocit, že je obětí manipulace. Tyto situace se mu v životě stávají opakovaně, proto byla reakce tak prudká. Reagoval tedy nejen na tuto konkrétní událost, ale ventiloval hněv i nad situacemi podobnými, na což se také odkazoval, když křičel, že jím všichni manipulují. Panu L.S. jsem se omluvila za to, že jsme od něj požadovala rozhodnutí, aniž bych mu dala dost času na přemýšlení a zodpověděla všechny dotazy. Dojednali jsme si nová pravidla v komunikaci a vzájemně se pochopili. Společně zvládnutí této situace prohloubilo vzájemnou důvěru a usnadnilo profesní poradenství. Agresivní chování se již nevyskytlo.

#### 14. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel závislý na alkoholu

Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a užitečné zkušenosti pro práci s uživatelem závislým na alkoholu. U dlouhodobě nezaměstnaných osob se závislost na alkoholu vyskytuje mnohem častěji než v běžné populaci.

#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele závislého na alkoholu. Seznámíte se s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní rozpoznat stadium závislosti a nasměrovat uživatele na lékařské či terapeutické služby. Vymezíme také hranici, kdy je ještě smysluplné poskytovat služby profesního poradenství tomuto typu uživatelům.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby závislé na alkoholu.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Rozpoznat uživatele závislého na alkoholu podle typických projevů v jeho chování.
2. Osvojit si účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem závislým na alkoholu.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Rozpoznání uživatele závislého na alkoholu podle typických projevů v jeho chování

Syndrom alkoholové závislosti je souborem kognitivních, behaviorálních a fyziologických příznaků. Vždy je nutné rozlišovat mezi „užíváním/pitím alkoholu“, „zneužíváním alkoholu“ a „závislostí na alkoholu“. Pojem užívání/pití alkoholu s nízkým rizikem představuje takové chování, které nepřekračuje zákonné normy ani zdravotní doporučení, u něhož není pravděpodobné, že povede k problémům souvisejícím s alkoholem. Zneužívání alkoholu je pak takový stav, kdy hladina rizika sahá od nebezpečného pití až k závislosti na alkoholu.

Podmínkou stanovení diagnózy syndromu alkoholové závislosti je výskyt přítomnosti níže uvedených tří nebo více následujících jevů během předchozích 12 měsíců:

- silná touha nebo nutkání pít alkohol,
- obtíže s kontrolou nad pitím týkající se zahájení, ukončení nebo míry pití,
- fyziologické příznaky odnětí či přerušování pití alkoholu či snížení konzumace,
- používání alkoholu ke zmírnění nebo odstranění těchto příznaků,
- užívání zvýšených dávek alkoholu k dosažení účinků, k nimž původně dostačovalo menší množství alkoholu,
- progresivní zanedbávání jiných oblíbených činností a zájmů kvůli pití alkoholu,
- pokračování v pití navzdory jednoznačně škodlivým následkům.

Možné charakteristiky chování osob vznikající z důvodu závislosti na alkoholu:

- verbální agresivita,
- paranoidní chování s obviňováním druhých,
- egoismus, citová labilita,
- nespavost, nespolehlivost,
- duševní unavenost a nezáměr o okolí, apatie,
- snížená vůle k jakékoliv činnosti,
- ztráta společenského taktu a duševní pohotovosti,
- omezení duševního života,
- zhoršení mentálních schopností,
- užívání obranných mechanismů, jako např. velikášství, racionalizace, projekce viny, popření, bagatelizace, únik.

Závislost na alkoholu je často kombinována s jinou duševní poruchou. V takových případech je nutno řešit obě poruchy současně nebo přednostně řešit aktuálně závažnější z poruch. Poruchy, které se mohou vyskytovat v kombinaci se závislostí, jsou například:

- depresivní a úzkostné poruchy,
- poruchy osobnosti,
- poruchy příjmu potravy.

Závislost na alkoholu vede ke zhoršení pracovního výkonu. Uživatel má horší koncentraci pozornosti, je pomalejší, pracuje nepřesně a s chybami. Bývá více podrážděný a nervózní, mívá častěji špatnou náladu. V zaměstnání nepodává dobrý výkon, bývá zde často nespokojen, ale vinu za svá selhání přičítá druhým. Velikým problémem je dodržování pravidelnosti docházky do zaměstnání. Uživatel závislý na alkoholu může mít přehnané sebehodnocení, kdy sám sebe vidí jako nejlepšího a častou nespokojenost nadřízených považuje za neopodstatněnou a nespravedlivou. Člověk závislý na alkoholu nedokáže být přiměřeně sebekritický. Pod vlivem opilosti dochází k absencím, které narůstají a povětšinou vedou ke ztrátě zaměstnání. Uživatel závislý na alkoholu nemá motivaci a sílu k hledání nového zaměstnání (navíc



se často setkává s odmítnutím). V důsledku nepříznivých zkušeností a postupného chátrání zůstává dlouhodobě nezaměstnaným a ztrácí svou profesní roli.

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem závislým na alkoholu

Při práci s touto cílovou skupinou je potřeba brát ohled na to, že se jedná o uživatele závislé na alkoholu v různém stupni experimentování či závislosti na něm. Také aktuální postoj uživatele k alkoholu odpovídá různému stadiu motivace.

##### Stadia motivace

1. stadium – uživatel chce pokračovat v užívání alkoholu,
2. stadium – uživatel uvažuje o výrazném omezení užívání alkoholu nebo abstinenci,
3. stadium – rozhodnutí k omezení užívání nebo k abstinenci,
4. stadium – uživatel uskutečňuje pozitivní změny,
5. stadium – udržování abstinence nebo omezeného užívání alkoholu, využití strategií k prevenci recidivy,
6. stadium – selhání, recidiva, častý návrat do 1. stadia.

Práce a úloha profesního poradce se tedy bude lišit v závislosti na tom, zda je uživatel např. ve druhém stadiu motivace, kdy ho může nasměrovat na odborné služby, nebo např. v pátém stadiu motivace, kdy mu může poskytovat profesní poradenství a pomoci mu nalézt zaměstnání.

Při rozboru aktuální životní situace uživatele je možné věnovat pozornost například těmto otázkám:

- Jak vidí uživatel svou životní situaci a které problémy považuje za palčivé? Jak tyto problémy souvisí s alkoholem?
- Které požadavky prostředí jsou pro závislého uživatele v důsledku konzumu alkoholu obtížně zvládnutelné a jaké problémy z tohoto pro něj plynou?
- Které požadavky prostředí jsou pro závislého uživatele obtížně zvládnutelné v důsledku jeho odcizení a nedůvěry vůči společnosti, blízkému okolí, institucím a jaké problémy z tohoto pro něj plynou? Čí požadavky uživatel přijímá s důvěrou a snaží se je naplnit?
- Na jaké předsudky uživatel naráží a jaké problémy z toho pro něj plynou? Čemu tyto předsudky přisuzuje a jakou úlohu ve vlastním životě jim připisuje?
- Ke kterým příležitostem a možnostem uspokojit své potřeby má uživatel ztížený přístup a jaké problémy z toho pro něj plynou? Které příležitosti a možnosti uspokojit potřeby považuje za dostupné?
- Má uživatel nesnáze s uplatněním svých potřeb, přání nebo požadavků a jaké problémy pro něj z toho plynou? Kam se se svými požadavky a přáními obrací a proč?
- Má uživatel psychické nebo vztahové problémy?
- Jaký by mohl být jeho život bez alkoholu?

Profesní poradce se u tohoto typu uživatelů často setkává se situací, kdy uživatel přichází na poradenskou schůzku pod vlivem alkoholu. Jak v této situaci postupovat? Pokud je to jednorázová událost, lze přijmout následující opatření. Je vhodné zjistit příčinu uživateleova stavu a udělat vzájemnou dohodu, stanovit pravidla. Například, že opilému uživateli nebude poradce poskytovat poradenské služby. Poradce dále může upozornit uživatele na hrozbu ukončení spolupráce, pokud by se znovu dostavil na schůzku v podnapilém stavu.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Pokud se uživatel dostaví na poradenskou schůzku znovu podnapilý, je prioritou poradce doporučit mu a zprostředkovat kontakt na odborníky nebo organizace zabývající se závislostí na alkoholu. V tomto případě je problém uživatele natolik vážný, že je jeho zvládnutí důležitější než získání zaměstnání. Profesní poradenství pokračuje až po získání kontroly nad problémem závislosti nebo po zahájení léčby.

#### **Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít**

Profesní poradce se zabývá profesním poradenstvím a na tuto činnost má odpovídající kvalifikaci i „mandát“. Nepřísluší mu tedy poskytovat jiné služby nebo řešit závažnější problémy, které překračují jeho kompetence nebo hranice oblasti, ve které působí. Nemůže zastupovat např. psychologa, terapeuta, lékaře či jiné odborníky, kteří mají kompetence řešit závažnější problémy uživatelů. Pokud tedy poradenský pracovník identifikuje závažnější problém u uživatele (např. alkoholismus, gamblerství, závislost na nealkoholových drogách aj.), má řešení tohoto problému přednost před hledáním zaměstnání. Poradenský pracovník by měl znát pracoviště či odborníky, na něž se může uživatel s daným problémem obrátit. Měl by také umět uživateli vyložit svůj pohled na jeho problém a citlivě mu vysvětlit, proč si myslí, že by měl vyhledat odbornou pomoc, a kde je tato pomoc v regionu dostupná.

Pro základní identifikaci závažnosti problému s alkoholem slouží vícero metod. Jednou z hojně využívaných metod je dotazník AUDIT (The Alcohol Use Disorders Identification Test), vyvinutý Světovou zdravotnickou organizací k rozpoznání osob s nebezpečnou a škodlivou konzumací alkoholu a též se závislostí na alkoholu. Tento dotazník není diagnostickým nástrojem a neopravňuje k závěru či informování uživatele o formálním stanovení diagnózy závislosti na alkoholu. Pomocí AUDITU je však možné uživateli ukázat míru jeho problému, závislosti.

Dotazník AUDIT sestává z deseti otázek a najdete ho na přiloženém CD. První tři otázky mapují kvantitu a frekvenci pravidelného či příležitostného pití alkoholu. Další tři otázky zjišťují výskyt možných příznaků závislosti. A poslední čtyři otázky se ptají na problémy s alkoholem v nedávné době i kdykoliv během života. I když existují jiné užitečné nástroje k samostatnému testování, má AUDIT některé výhody:

- je krátký, snadno použitelný a flexibilní a přitom poskytuje informace, na jejichž základě lze uživateli poskytnout zpětnou vazbu,
- soustřeďuje se zejména na aktuální konzumaci alkoholu,
- byl ověřen v mnoha zemích a je k dispozici v mnoha jazycích.

#### **Kdy je třeba vyhledat lékařskou pomoc**

- Když upřímná snaha překonat problém vlastními silami nestačí.
- Při těžkém odvykacím stavu, který se projevuje např. silným třesem, epileptickým záchvatem, halucinacemi, pocity pronásledování, zmateností apod.
- Jestliže došlo pod vlivem alkoholu k úrazu hlavy s bezvědomím.
- Jestliže člověk trpí nějakou vážnější nemocí, kterou alkohol zhoršuje (např. vysoký krevní tlak, cukrovka, epilepsie, vředová choroba žaludku nebo jaterní choroba).
- Jestliže se objevily sebevražedné tendence.

#### **Návazná síť služeb pro osoby se závislostí – odborná pomoc**

Každá organizace, která poskytuje profesní poradenství, by měla mít ve svém regionu zmapovanou tzv. návaznou síť sociálních služeb. V seznamu poskytovatelů různých odborných

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

služeb se pak objeví kontakty např. na Policii ČR, městskou policii, psychology a psychiatry, lékaře, poradny pro závislé, léčebny, svépomocné skupiny, internetové stránky pro psychicky nemocné, alkoholiky apod. Osoby závislé na alkoholu se mohou obrátit na následující zařízení:

#### ▣ **Specializovaná ambulantní protialkoholní zařízení (ordinace AT)**

Léčba nejčastěji probíhá ve specializovaných zařízeních, která nabízejí kromě individuální terapie i psychoterapeutické skupiny. Výhodou je, že nevyžaduje pracovní neschopnost, nicméně pokud se člověku pití vymklo z rukou a pokračuje v něm i přes hromadění problémů, je vhodnější ústavní léčba.

#### ▣ **Denní stacionář**

Pacient dochází na léčbu asi jako do práce, přičemž většinou bývá v pracovní neschopnosti. Denní stacionáře mohou fungovat samostatně nebo při ambulantních zařízeních. Výhodou je trvalý kontakt s rodinou, nicméně nestačí u těžších zdravotních nebo psychiatrických komplikací, případně u hromadících se problémů s pitím i při upřímné snaze přestat pít.

#### ▣ **Specializovaná protialkoholní ústavní léčba**

Specializovanou ústavní léčbu poskytují specializovaná lůžková zařízení pracující v řadě psychiatrických léčeben a při některých psychiatrických klinikách a fakultních nemocnicích. Ústavní léčba bývá potřebná u těžkých zdravotních nebo psychiatrických komplikací vyvolaných vlivem působení alkoholu. Pro překonání samotného problému s alkoholem je ale mnohem vhodnější specializovaná odvykací léčba.

## 15. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel trpící depresí

Profesní poradci se ve své praxi setkávají s různými typy uživatelů. Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a cenné zkušenosti využitelné pro práci s uživatelem, který trpí depresí.

### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele, který trpí depresí. Seznámíte se s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství tomuto typu uživatelů.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby trpící depresí.

### Stručný a výstižný popis

Cíle osvědčeného postupu:

1. Rozpoznat uživatele trpícího depresí podle typických projevů v jeho chování.
2. Osvojit si účinné postupy a praktické rady pro práci s uživatelem trpícím depresí.
3. Rozpoznat hranici, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít.

#### Rozpoznání uživatele trpícího depresí podle typických projevů v jeho chování

Depresivní poruchy patří k nejčastějším duševním onemocněním. Jsou zařazovány do kategorie afektivních poruch, kam se řadí nejen depresivní poruchy, ale také manické a bipolární poruchy. Údaje o výskytu deprese se různí, dle různých autorů postihují 1–20 % populace (záleží na diagnostických kritériích, která jsou využita). Začátek potíží se většinou projevuje mezi 20. a 40. rokem a deprese častěji postihuje ženy než muže, a to v poměru 2 : 1. Deprese mohou být ovlivněny různými sociokulturními a antropologickými faktory. V zemích, kde je více chladu a méně světla, se deprese vyskytují s větší četností. Rovněž závislost na ročním období ukazuje, že deprese se méně vyskytuje v letních měsících.

Základním znakem afektivních poruch (poruchy nálady) je porucha afektivního prožívání. V případě deprese jde o snížení aktivity, o celkové zpomalení a omezení činností. Tato hypoaktivita nemocných je často problémem zejména pro blízké osoby nemocného, dráždí je a rozčiluje. Oni přece také pracují, zvládají běžný chod domácnosti a nemocný nejenže nic nedělá, ale ještě je „obtěžuje“ svými stesky. Mnohdy si i blízcí nemocného myslí, že je jen líný a neschopný, že si vymýšlí, aby nemusel nic dělat. Často není hlavním problémem vzít na sebe povinnosti nemocného, ale spíše akceptovat jeho nepřiměřeně pesimistickou náladu, která je pro okolí mnohdy neopodstatněná. Depresivní uživatel působí na osoby ve svém okolí tísnivě, protože na ně přenáší své patologické ladění.

Nálada každého člověka kolísá, a to podle jeho aktuálního stavu nebo situace, ve které se nachází. Rozladěnost a sklíčená nálada, když člověk nedosáhne toho, co si přál, nebo zármutek po ztrátě někoho blízkého jsou v dané chvíli přirozenými emocemi. Někdy jsou tyto emoce dokonce užitečné, protože pomáhají vyrovnat se se ztrátou nebo mobilizují sílu k dalšímu postupu. Tento stav většinou po určité době odezní, aniž je třeba vyhledat odbornou pomoc. Pokud však rozladění či smutek trvají delší dobu, nemají zjevnou příčinu (patologický smutek) nebo se stupňují, může se jednat o depresi.

V takovém případě je důležité, aby poradce citlivě během poradenského rozhovoru od uživatele zjistil, popř. jen odhadl, zda má jeho smutek či sklíčenost pochopitelnou příčinu a jak dlouho již trvá. Pokud např. uživateli zemřel někdo blízký, může ho poradce podpořit v tomto těžkém období a pomoci mu ho překonat. Konkrétní způsoby pomoci budou níže popsány v oddíle „osvědčené postupy“. Pokud ale u uživatele trvá období smutku a špatné nálady dlouho, nemají zjevnou příčinu a jsou u něj přítomny charakteristické příznaky deprese, bude se již jednat o depresivní onemocnění.

Depresivní příznaky se mohou vyskytovat jako samostatná afektivní porucha či jako součást mnoha jiných duševních onemocnění a poruch. Hlavním příznakem je porucha emočního prožívání, jejímž znakem je patologická depresivní nálada, která neodpovídá aktuální životní situaci nemocného. Dále se deprese projevuje v oblasti narušení kognitivních funkcí, kde jde především o jejich zpomalení. Často se vyskytuje tzv. negativní automatické myšlení, které se projevuje tím, že uživatel vnímá vše negativně a taktéž si lépe vybavuje ty situace, které jsou v souladu s jeho negativním prožíváním. V praxi to může znamenat, že uživatel poradci připomíná a vyzdvihuje ty situace, kdy byl při hledání práce neúspěšný, a nechce již v dalších pokusech pokračovat, protože ty také zcela jistě skončí nezdarem.

Dalším projevem je zpomalení psychomotorického tempa, jež se projevuje zvýšenou unavitelností a omezením aktivit. Depresivní ladění se odráží i v mimice postiženého a v motorických projevech. Uživatel s depresí má často ochablé držení těla, strnulou mimiku a „tragický“ výraz. Taktéž sebepojetí uživatele s depresí je laděno negativně a často je prezentováno neadekvátním pesimismem. Uživatel často trpí pocity méněcennosti, sebeobviňováním a neadekvátními pocity viny. Za dlouhodobou nezaměstnanost pak často viní pouze sebe,



není schopen realisticky nahlížet na situaci a vzít kupříkladu v úvahu celkově vysokou míru nezaměstnanosti v regionu či jiné faktory mající vliv na jeho nezaměstnanost. Uživatel je přesvědčen, že vše je pro něj příliš složité a že není schopen nic zvládnout, nic dokázat. Nechce se tedy ani pouštět do hledání zaměstnání, protože již dopředu ví, že to nezvládne (a kdyby se mu přece jen náhodou, „nějakým zázrakem“ povedlo práci získat, tak si ji určitě nedokáže udržet).

Většina lidí trpících depresí se necítí dobře ani po stránce tělesné. V souvislosti s depresí mívají uživatelé zpomalené a utlumené fyziologické procesy. Nemají chuť k jídlu, k pohybu, vyhasíná i potřeba sexuálního styku. Mohou také trpět tělesnými potížemi různého druhu, např. bolestmi hlavy, břicha, závratěmi, poruchami spánku apod. Uživatel má pocit vyčerpání, cítí se být unaven, všechno ho bolí, nic nemůže dělat. To je také jeden z důvodů, proč je pro tyto uživatele mnohdy obtížné dodržet termíny schůzek, na kterých jsou s poradcem domluveni.

#### Charakteristické příznaky deprese

**Hlavní příznaky** – pro diagnostikování deprese musí být u uživatele přítomny alespoň dva z těchto příznaků:

- Depresivní nálada v abnormální míře pro daného uživatele, která je přítomna po většinu dne, zároveň pravidelně každý den a již nejméně dva týdny. Přičemž náladu nelze výrazně zlepšit úsilím uživatele (vůlí nebo různými aktivitami, které ho dříve bavily a těšily). Tato nálada nemá zjevný důvod nebo důvod není tak silný jako reakce uživatele na něj. Náladu popisuje uživatel jako smutnou, bolestnou, cítí se bezradný, zoufalý, podrážděný nebo prázdňový a apatický.
- Ztráta zájmu či potěšení z aktivit, které byly uživateli příjemné. Uživatel necítí příjemné emoce z koníčků a aktivit, které je dříve vyvolávaly. Začne je proto omezovat a vyhýbat se jim. Radost mu přestává přinášet i kontakt s přáteli a postupně se izoluje.
- Pokles energie a zvýšená únava se projevuje i při běžných denních aktivitách, jako je např. péče o domácnost, osobní hygiena, práce, studium apod. Dříve uživatel tyto aktivity zvládal rychleji, zvládal jich více nebo ho nestály tolik námahy.

**Vedlejší příznaky** – pro diagnostikování deprese musí být u uživatele přítomno vícero těchto příznaků, přičemž vyšší počet poukazuje na závažnost deprese. Vždy musí být diagnostikovány společně s hlavními příznaky. Samy o sobě na depresi nepoukazují.

- Ztráta sebedůvěry nebo sebeúcty. Uživatel má pocity selhání, osobní neschopnosti.
- Výčitky a pocit viny, který je přehnaný nebo neodůvodněný.
- Opakované myšlenky na smrt nebo sebevraždu, popř. sebepoškození.
- Snížená schopnost myslet a soustředit se, váhavost a nerozhodnost, na které si uživatel stěžuje nebo které jsou skutečné.
- Zřetelně patrné zpomalení řeči, aktivity, myšlení.
- Poruchy spánku. Nejčastěji nespavost (méně často i zvýšená spavost). Uživatel se např. probouzí dvě i více hodin před svojí běžnou dobou probuzení.
- Změna chuti k jídlu – nechutenství a pokles váhy (méně často i zvýšená chuť k jídlu a váhový přírůstek). Např. úbytek hmotnosti o více než 5 % za poslední měsíc.
- Pocity nedostatku, smutku nebo ztráty i při prožívání událostí a aktivit, které u ostatních vyvolávají pozitivní emoční odpověď.
- Zřetelná ztráta libida.
- Výrazné zhoršení nálady uživatele ráno nebo obecně v podzimních a zimních měsících.

#### Druhy deprese podle příčiny vzniku

- **Endogenní deprese** – tyto deprese zapříčiňují vrozené dispozice. Obvykle se jedná o nižší hladinu látek přenášejících informace mezi nervovými buňkami. Toto způsobuje chemickou nerovnováhu v mozku a podnítlí vznik deprese. Spouštěčem mohou být v tomto případě například fyziologické změny v období puberty, úraz atd.
- **Psychogenní deprese** – tento typ může vzniknout jako přehnaná reakce na traumatizující zážitky.
- **Somatogenní deprese** – vzniká v souvislosti s některými nemocemi, které mohou deprese způsobovat a které poškozují mozkovou tkáň.

#### Druhy deprese podle její tíže

- **Mírná deprese** – takový stav, který umožňuje uživateli ještě normálně fungovat, ale vše mu jde pomaleji a hůře. Věci, které měl rád, ho přestávají bavit a vyhýbá se přátelům.
- **Středně těžká deprese** – uživatel se izoluje od svého okolí, ztrácí energii, nechodí do práce a domácí aktivity mu jdou velmi ztěžka. Léčba probíhá v pracovní neschopnosti. V případě sebevražedných myšlenek je vhodná hospitalizace.
- **Těžká deprese** – zavede uživatele do léčebny. Není už schopen vykonávat jakoukoli pracovní činnost. Nepostará se ani sám o sebe, celý den leží v posteli a trápí se. Pomalu mluví i myslí nebo je naopak plný neklidu, který ho popohání z místa na místo. Nemá na nic energii a postrádá smysluplnost jakékoli činnosti.
- **Melancholie** – nejzávažnější forma těžké deprese. Postižený je zahalen do hlubokého smutku, trpí úplnou beznadějí, zoufalstvím a strachem. Utrpení je tak obrovské, že je často přesvědčen, že ho může vysvobodit jedině smrt. Někdy trpí i bludy, které mu nikdo nedokáže vyvrátit.

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem trpícím depresí

Uživatel s depresí se cítí být na všechno sám, prožívá pocity rozladění a nejistoty. Je proto důležité, aby k němu poradce přistupoval empaticky a akceptoval jej. V tomto případě lze doporučit zásady rogersovského nedirektivního empatického rozhovoru, což znamená, že by poradce v rozhovoru měl být empatický, akceptující a autentický. Dodržení těchto zásad pomůže přiblížit se uživateli a lépe se v jeho stavu a nemoci orientovat. Deprese jako nemoc by neměla být zaměňována s běžným smutkem. Každý z nás může mít čas od času pocit, že je „na dně“. Někdy se také depresivní nálada objeví z naprosto pochopitelných důvodů, například po smrti milované osoby, ztráty zaměstnání nebo rozpadu manželství. Deprese jako nemoc se od běžného smutku liší délkou trvání, intenzitou a přiměřeností k podnětu. Pokud není choroba léčena, často se vrací a riziko vzniku dalších epizod se s každou recidivou zvyšuje.

Profesní poradce by měl být schopen, na základě výše uvedených informací, rozlišit uživatele s depresí (jako nemocí) a uživatele, který prožívá z nějakého důvodu smutek, sklíčenost.

#### **Jak pomoci uživateli, který trpí depresí**

Rozpoznat deprese bývá zpravidla jednodušší pro okolí uživatele (rodinu, přátele, profesního poradce) než pro uživatele samotného. Uživatel sám sebe vůbec nemusí vnímat jako nemocného. Příznaky deprese může popírat nebo si je vykládat úplně jinak. Např. únavu jako lenost, sníženou aktivitu a výkon jako svoji neschopnost, zhoršenou soustředěnost jako hloupost a stárnutí, výčitky jako oprávněné, sám sebe vnímat jako špatného, který si zaslouží trest.

Profesní poradce může uživateli pomoci tím způsobem, že mu citlivě vysvětlí, že jeho příznaky odpovídají depresi, a doporučí mu vyhledat odbornou pomoc. Přičemž přesvědčit člověka s depresí, aby vyhledal odbornou pomoc a léčil se, nebývá vždy jednoduché. Pro poradenského pracovníka je vhodné zaujmout chápavý a trpělivý přístup, poukazovat především na viditelné změny, které u uživatele pozoruje proti jeho normě (a tomu, jak ho zná z dřívější doby), a citlivě opakovaně doporučovat kontakt s odborníkem. Uživateli může poskytnout kontakty na odborníky, na krizové linky, poradny apod. Profesní poradce zde není od toho, aby sám suploval např. krizovou intervenci nebo práci terapeuta.

Pokud uživatel nastoupí léčbu, může paralelně probíhat i profesní poradenství, zejména při zlepšení stavu uživatele. Profesní poradce v takovém případě bere ohled na aktuální stav uživatele a ve větší míře zahrnuje do poradenství prvky podpory, jako jsou povzbuzování, oceňování, zvyšování sebevědomí uživatele, motivace k aktivitě (např. k návratu ke koníčkům, k trávení času s rodinou, s přáteli), posilování jeho sebevědomí, motivace k plánování, rozdělování úkolů do menších kroků, oceňování každé pozitivní změny.

#### **Jak pomoci uživateli, který prožívá z nějakého důvodu smutek, sklíčenost**

Profesní poradce se často setkává s uživateli, kteří mají špatnou nebo depresivní náladu, prožívají smutek, sklíčenost. Důvodem mohou být problémy v rodině, finanční problémy, zdravotní problémy, neúspěchy při hledání zaměstnání aj. Tyto pocity nejsou nemocí, ale přirozenou reakcí na určitý podnět, situaci. Profesní poradce může uživateli pomoci tyto negativní emoce překonat a vyrovnat se s neúspěchem nebo ztrátou. Někdy je to i nutné, aby vůbec mohl pokračovat proces profesního poradenství.

Profesní poradce by neměl uživatelovy pocity vyvracet nebo je zlehčovat. Velmi uživateli pomůže tím, že si jej vyslechne, podpoří ho ve sdělování pocitů a je schopen vžít se do jeho situace a tyto pocity pochopit a sdílet. Pokud stav smutku u uživatele v průběhu rozhovoru pomalu odeznívá, může jej poradce povzbudit k tomu, aby ze situace něco pozitivního získal, například nějaké poučení pro příště, našel i nějakou pozitivní stránku, protože na všem zlém je i něco dobrého. Potom se mohou vrátit k procesu profesního poradenství. Pokud je profesní poradce schopen uživateli vyjádřit pochopení v obtížné situaci, prohloubí se vztah vzájemné důvěry a proces profesního poradenství probíhá lépe.

Příklady výroků podporujících sdělování pocitů:

*Připadáte mi smutná/zklamáná/sklíčená/zarmoucená/skleslá/nešťastná.*

*Mám pocit, že se velmi trápíte.*

*Vím, že je to těžké, o tom hovořit.*

*Umím si představit, že toto rozhodnutí pro vás není snadné.*

*Jak to zvládáte?*

*To muselo být těžké, že?*

*Jaké pocity to ve vás zanechalo?*

#### **Rozpoznání hranice, kdy uživatel potřebuje odbornou pomoc, a umožnit mu ji využít**

Profesní poradce se zabývá profesním poradenstvím a na tuto činnost má odpovídající kvalifikaci i „mandát“. Nepřísluší mu tedy poskytovat jiné služby nebo řešit závažnější problémy, které překračují jeho kompetence nebo hranice oblasti, v níž působí. Nemůže zastupovat např. psychologa, terapeuta, lékaře či jiné odborníky, kteří mají kompetence řešit složitější problémy uživatelů. Pokud tedy poradenský pracovník identifikuje závažnější problém u uživatele (v tomto případě se jedná o depresi), má řešení tohoto problému přednost před hledáním zaměstnání. Poradenský pracovník by měl znát pracoviště či odborníky, na něž se může uživatel s daným problémem obrátit. Měl by také umět uživateli vysvětlit svůj pohled na jeho problém a citlivě mu podat, proč si myslí, že by měl vyhledat odbornou pomoc, a kde je tato pomoc v regionu dostupná.

Poradenský pracovník se zřejmě nesetká s uživatelem, který je v těžké depresi. Pouze uživatel s mírnou depresí je schopen sám dojít na schůzku a určitým způsobem s poradcem spolupracovat. U závažnějších forem deprese (z hlediska jejich intenzity) je nepravděpodobné, že by uživatel přišel na schůzku a spolupracoval.

Poradce se tedy častěji setkává s uživateli, kteří jsou jen smutní nebo mají špatnou náladu. V tomto případě může s uživatelem pomocí empatického rozhovoru sám zjistit důvody smutku a rozladění a pomoci mu. Pokud se u uživatele projeví hlavní i některé vedlejší příznaky deprese, je vhodné mu doporučit pomoc odborníka. To bývá nejčastěji psycholog nebo psychoterapeut. Často je důležité uživateli vysvětlit, že to, že se se svým problémem obrátí na odborníka, z něj ještě nedělá „blázna“, byť tento stereotyp stále v naší společnosti přetrvává a mnoho lidí se bojí vyhledat odbornou pomoc právě z důvodu, aby nebyli označeni za divné nebo bláznivé. Pokud uživatel trpí depresí, pak je pomoc odborníka přirozená, stejně jako by trpěl například zánětem slepého střeva nebo jinou nemocí.

Afektivní poruchy jsou léčitelné, ale léčba musí být komplexní, tzn. že zahrnuje nejen psychoterapii, ale i psychofarmakologickou léčbu. Léčba zpravidla trvá delší dobu a je časté, že v jejím průběhu dojde k různým výkyvům. Pokud je uživatel trpící depresí léčen, tak je profesní poradenství zpravidla přerušeno a začíná znovu, až je uživatel uznán za schopného k zapojení se do pracovního procesu. Součástí uzdravovacího procesu nemocného může být i socioterapie, kdy uživatel hledá pracovní uplatnění, které odpovídá jeho stavu a možnostem. V takovém případě probíhá spolupráce s profesním poradcem i během léčby.

#### **16. Profesní poradenství specifickému uživateli – uživatel s nízkým sebevědomím**

Základním cílem tohoto osvědčeného postupu je poskytnout profesním poradcům praktické rady a užitečné zkušenosti pro práci s uživatelem, který má nízké sebevědomí. Ve skupině dlouhodobě nezaměstnaných osob jsou problémy s nízkým sebevědomím časté a ovlivňují proces i úspěšnost profesního poradenství.



#### Proč bych si měl jako poradce/poradkyně osvojit tento postup?

Osvojení následujících informací vám umožní rozpoznat uživatele s nízkým sebevědomím a uvědomit si, jaké negativní dopady má nízké sebevědomí na profesní kariéru jednotlivce. Seznámíte se s osvědčenými praktickými postupy a zkušenostmi, jež vám usnadní profesní poradenství uživatelům s nízkým sebevědomím.

**Cílová skupina:** Dlouhodobě nezaměstnané osoby s nízkým sebevědomím.

#### Stručný a výstižný popis

Cíle postupu:

1. Rozpoznat uživatele s nízkým sebevědomím podle typických projevů v jeho chování.
2. Osvojit si osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem s nízkým sebevědomím.
3. Seznámit se se zásadami asertivního chování.

#### Rozpoznání uživatele s nízkým sebevědomím podle typických projevů v jeho chování

Sebevědomí je sociálně-psychologický pojem charakterizující postoj, který má člověk k sobě samému. Přiměřené sebevědomí se projevuje volbou cílů odpovídajících schopnostem jedince. Jedinec s přiměřeným sebevědomím snáší bez velkých těžkostí kritiku i srovnání s druhými lidmi. Naproti tomu člověk s nízkým sebevědomím volí cíle nižší a snáze dosažitelné, než by odpovídalo jeho skutečným schopnostem. Nereaguje přiměřeně na svůj neúspěch, kritiku ostatních, na negativní srovnání s druhými. Je příliš závislý na hodnocení a mínění ostatních.

Přiměřené sebevědomí se projevuje ve vztazích a v reakcích na chování a požadavky jiných lidí. Nízké sebevědomí se může projevovat plachostí a submisivitou, strachem z výzev, neschopností říkat „ne“ na požadavky jiných osob, strachem z vyjádření svého názoru, snášením křivd a ponižování od ostatních bez hájení svých práv a pozic. Tyto projevy jsou snáze identifikovatelné, neboť jsou tradičně spojovány s nízkým sebevědomím. U arogantního chování, přehnaného perfekcionismu či neodůvodněné žárlivosti tomu tak není. Přesto i toto mohou být projevy nízkého sebevědomí. Například arogance pomáhá lidem s nízkým sebevědomím dočasně navodit pocit důležitosti, což kompenzuje pocity méněcennosti. Neodůvodněná žárlivost pramení z nejistoty týkající se vlastní hodnoty a atraktivity a z přehnaných obav, že partner dá přednost někomu jinému.

Sebevědomí je důležitá složka osobnosti, která určuje, do jaké míry si člověk uvědomuje své možnosti, schopnosti a rezervy, jak hodnotí sám sebe a jak si věří v různých životních situacích. S tím pochopitelně souvisí i to, jak si člověk váží sám sebe a jak se má rád. Nízké sebevědomí se projevuje ve všech oblastech lidského života.

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

Rozdíl mezi uživatelem s nízkým a zdravým sebevědomím ve vybraných oblastech lidského života:

Zdravě sebevědomý uživatel	Uživatel s nízkým sebevědomím
Oblast komunikace:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- řekne „ano“, když chce říct „ano“, a řekne „ne“, když chce říct „ne“,</li> <li>- odmítnutí a kritiku si nebere příliš osobně,</li> <li>- rád přijme zaslouženou pochvalu,</li> <li>- řekne si o to, co potřebuje,</li> <li>- jedná zdravě asertivně.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- neumí říct „ano“ a „ne“ v souladu s tím, co opravdu chce,</li> <li>- velmi špatně snáší kritiku a odmítnutí,</li> <li>- neumí přijmout pochvalu,</li> <li>- obtížně vyjadřuje své potřeby,</li> <li>- jedná spíše pasivně nebo agresivně.</li> </ul>
Pracovní oblast a studium:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- nevyhýbá se obtížným úkolům,</li> <li>- dovede si zorganizovat čas a určit si priority,</li> <li>- snaží se pracovat dobře a kvalitně a vyváženě dělí čas mezi práci a volný čas,</li> <li>- rozvíjí svůj přirozený potenciál.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vybírá si jen snadné úkoly,</li> <li>- má problémy s plánováním času a vymezením priorit,</li> <li>- je workoholik, anebo naopak práci velmi odbývá,</li> <li>- nevyužívá svůj potenciál.</li> </ul>
Volný čas:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- umí odpočívat,</li> <li>- sport a volnočasové aktivity si užívá, nemusí být za každou cenu nejlepší,</li> <li>- volný čas tráví spíše aktivně.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- neumí si odpočinout,</li> <li>- nezdravě soutěží, a to i ve volnočasových aktivitách,</li> <li>- volný čas tráví spíše pasivně (TV, PC hry atd.).</li> </ul>

#### Osvědčené postupy a praktické rady pro práci s uživatelem s nízkým sebevědomím

Nízké sebevědomí komplikuje budování profesní kariéry. Přiměřené sebevědomí, přiměřené chování i reakce jsou vnímány ostatními lidmi, kteří si na jejich základě utvářejí názory na jedince. Podle nich se k němu také chovají. Pokud si někdo nedůvěřuje a nemá se rád, tak to ostatní lidé vnímají a je to překážka k tomu, aby mu sami důvěřovali a vnímali ho pozitivně. Nepřiměřené chování a reakce jsou často důvodem pro nepřijetí na nové pracovní místo nebo důvodem pro rozvázání pracovního poměru. Pokud je nízké sebevědomí překážkou pro nalezení zaměstnání, může profesní poradce uživateli pomoci s budováním přiměřeného sebevědomí.

Rady a postupy, jak pracovat na zvýšení sebevědomí:

- **Naučit se oceňovat** – poradenský pracovník by měl uživateli vysvětlit, jak je důležité si umět říct, že se mu něco povedlo, že něco vykonal, dokázal, že v něčem uspěl. Je potřeba, aby uživatel začal pozitivně uvažovat nad činnostmi, které vykonává. Každý člověk by se měl umět pochválit.
- **Vytvořit si seznam úspěchů** – poradenský pracovník může uživatele vyzvat, aby se zamyslel nad svými dosavadními úspěchy, i malými (např. složení učňovské zkoušky, získání řidičáku, příprava oběda či oslavy, upečení dortu apod.). Své úspěchy si uživatel

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

zaznamenaná na papír a může připsat i své silné stránky a všechno, za co je v životě vděčný (např. že je zdravý, má zdravé děti, má dobré kamarády a přátele, má vlastní bydlení apod.). Poradenský pracovník pak uživateli umožní, aby si tento seznam vzal s sebou domů a přečetl si jej vždy, když se bude cítit špatně, když bude mít pocity bezmoci a méněcennosti.

- **Stanovit si cíle a dosahovat jich** – poradenský pracovník může obrátit uživatelovu pozornost směrem do budoucnosti, k uživatelovým přáním. Může mu pomoci vybrat a stanovit reálné a přiměřené cíle, na nichž může uživatel pracovat a dosáhnout jich. Každý úspěch v tomto procesu pak zvyšuje sebevědomí uživatele a pomáhá mu mít život více ve svých rukou. Pokud se cílů nedaří dosahovat, může profesní poradce uživatele upozornit na chyby nebo zažité neefektivní vzorce chování.
- **Čelit situacím, které jsou nepříjemné** – situace, kterých se uživatel obává a vyhýbá se jim, mohou společně analyzovat, nacvičit a zvládnout jiným způsobem chování. Poradenský pracovník společně s uživatelem například napíše všechny situace, v nichž uživatel, podle jeho názoru, selhává nebo se jich nepřiměřeně bojí. Jednotlivé situace jsou pak podrobně rozebrány – čeho se uživatel obává, jaké má předchozí negativní zkušenosti, jak se v dané situaci cítí, co prožívá, jaké jiné způsoby zvládnutí situace jsou možné apod. Poradenský pracovník může využít například hraní rolí, kdy s uživatelem nepříjemnou situaci sehraje „nanečisto“ a pomůže mu tak nacvičit alternativní a lépe fungující chování a reakce v dané situaci. Uživatel poté vyzkouší nové chování v praktickém životě a zhodnotí pokroky.
- **Setkávat se s lidmi, kteří jsou pozitivní** – poradenský pracovník se často setkává s tím, že právě společnost lidí, ve které se uživatel pohybuje, ho sráží a snižuje jeho sebevědomí. Uživatel se může cíleně zamyslet, jak na něj lidé působí, a více času trávit s lidmi, kteří ho respektují a se kterými se cítí dobře.
- **Nepřenášet zodpovědnost za svůj život na ostatní, přehnaně si nestěžovat** – dlouhodobě nezaměstnané osoby často prožívají negativně vše, co se kolem nich odehrává. Bývají rozmrzelí a rychle se rozčílí. Vinu za neúspěchy svalují na vnější okolnosti, na politický systém, úředníky, zaměstnavatele, rodinu atd. Uživatel má často pocit, že svůj život nemůže ovlivňovat, že je pouze vydán na milost vnějším vlivům. To však není pravda a poradenský pracovník ho na to může upozorňovat a měnit tak jeho pohled na jeho život i možnosti. Sebejistota a přiměřené sebevědomí korelují s přesvědčením, že mám svůj život ve svých rukou, mohu ho aktivně utvářet. Uživatel je hlavním tvůrcem svého života a je za svá rozhodnutí zodpovědný. Správná rozhodnutí jeho život zlepšují, a proto je stojí za to hledat a uskutečňovat.
- **Pracovat na vlastním vzhledu a vystupování** – vnější vzhled, vystupování, verbální a neverbální projev působí na ostatní lidi a vyvolávají reakce. Mnozí lidé jsou přesvědčeni, že nezáleží na tom, jak se oblékají, jak se tváří, jak hovoří. To je také častý omyl dlouhodobě nezaměstnaných osob. Obhajují se otázkami typu: „Proč bych se měl lépe obléci, když je to dražší a já nemám peníze?“ „Proč se mám na někoho usmívat, když se mám mizerně?“ Profesní poradce může uživateli poradit a následně také ocenit pozitivní změny v oblékání i vystupování.

#### Zásady asertivního chování

Asertivita je soubor pravidel a jednacích technik vedoucích ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Bez zbytečné ústupnosti, bez zbytečné agrese. Asertivní jednání se zpravidla definuje jako jednání, které není ani pasivní, ani agresivní. Pasivní jednání chutná hořce, protože člověk, který ustupuje, pociťuje ztrátu. Pasivní jednání navíc neumožňuje

### III. fáze profesního poradenství Řešení situace dlouhodobě nezaměstnaného

aktivně prosazovat své zájmy a cíle. Na druhé straně agresivní chování vyvolává u druhých lidí buď protiútok, nebo pasivitu. Ani jedno, ani druhé není žádoucí. Prospěšnější je otevřená komunikace a věcná domluva se zúčastněnými.

#### Asertivní práva

Každý člověk má asertivní práva, s jejichž pomocí se může ubránit před manipulativním chováním ostatních.

1. **Máš právo sám posuzovat své vlastní chování, myšlenky, emoce a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.**
2. **Máš právo nenabízet žádné omluvy ospravedlňující tvé chování.**
3. **Máš právo posoudit, zda a nakolik jsi odpovědný za řešení problémů ostatních lidí.**
4. **Máš právo změnit svůj názor.**
5. **Máš právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.**
6. **Máš právo říci: „Já nevím.“**
7. **Máš právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.**
8. **Máš právo dělat nelogická rozhodnutí.**
9. **Máš právo říci: „Já ti nerozumím.“**
10. **Máš právo říci: „Je mi to jedno nebo já to vidím jinak.“**
11. **Máš právo se sám rozhodnout, zda budeš jednat asertivně nebo ne.**

Účinek asertivity je mnohostranný a komplexní. Člověku se „tak nějak lépe žije“. Má také lepší bazální životní pocit a naladění. Výsledky asertivního chování lze přitom u nezaměstnaného konkrétně vidět ve třech rovinách:

- **Skutečný účinek** – účinek asertivního chování je skutečný. Nezaměstnaný se soustřeďuje na současnost, není zastrašený minulými neúspěchy nebo obavami do budoucna.
- **Zvětšování sebedůvěry** – v konečném rozhodování je to právě sám nezaměstnaný, kdo je soudcem svých činů. Volba prosazovat svá práva, své myšlenky a pocity zvyšuje jeho sebeúctu a úroveň sebedůvěry.
- **Obohacení vztahů** – nezaměstnaný si buduje základ důvěry a vzájemného respektu s těmi, se kterými žije. Důvěra je založena zčásti na zkušenosti ze spolupráce a zčásti na schopnosti řešit konflikty. Asertivní dovednosti přispívají k oběma těmto složkám. Nezaměstnaný získává větší odvahu a schopnosti pouštět se do různorodých činností, jednat a spolupracovat s druhými.



## Použitá literatura

- ATHANASOU, J. A., ESBROECK, R. V (Eds.): *International Handbook of Career Guidance*. New York, Springer, 2008, ISBN: 978-1-4020-6229-2
- BABOR, T. F., HIGGINS – BIDDLE, J.C.: *Krátké intervence*. Praha, Státní zdravotní ústav, 2010, ISBN: 978-80-7071-316-7
- BARTÁK, J.: *Základní kniha lektora/trenéra*. Votobia, 2003, ISBN: 80-7220-158-1
- BĚLOHLÁVEK, F.: *Osobní kariéra*. Praha, Grada Publishing, 1994, ISBN: 80-7169-083-X
- BUCHTOVÁ, B., ŠMAJS, J., BOLELOUCKÝ, Z.: *Nezaměstnanost*. Praha, Grada Publishing, 2013, ISBN: 978-80-247-4282-3
- BUSSACA, L. A.: *Career Problem Assesment: A Conceptual Schema for Counselor Training*. Journal of Carrer Development, 2002, ISSN: 0894-8453
- CAPPONI, V., NOVÁK, T.: *Asertivně do života*. Praha, Svoboda, 1992
- GRUBER, D.: *Zlatá kniha komunikace*. Repronis, Ostrava, 2005
- FIŠER, S.: *Sociální patologie*. Praha, Grada Publishing, 2009, ISBN: 978-80-247-2781-3
- HANSEN, E.: *Kariérové poradenství: Příručka pro země s nízkými a středními příjmy*. Dům zahraničních služeb MŠMT, Národní agentura pro evropské vzdělávací programy, Centrum Euroguidance, Praha, 2007, ISBN: 9788090400528
- HERR, L. E., CRAMER, S. H., NILES, S. G.: *Career Guidance and Counseling Through the Lifespan: Systematic Approaches*. Pearson, 2003
- HERMOCHOVÁ, S.: *Metody aplikované sociální psychologie*. Praha, Karolinum, 1991
- HOLLAND, J.: *Making Vocational Choices: a theory of careers*. Englewood Cliffs, Prentice-Hall, 1973
- KALINA, K. a kol.: *Základy klinické adiktologie*. Praha, Grada Publishing, 2008, ISBN: 978-80-247-1411-0
- KIDD, J. M.: *Understanding Career Counselling. Theory, Research and Practice*. London, SAGE Publications Ltd., 2006, ISBN 13: 978-1-4129-0338-7
- KOLEKTIV AUTORŮ.: *Andragogický slovník [online]*. [cit. 2013-01-04], Dostupné z: <http://www.andromedia.cz/andragogicky-slovník>
- LANGER, T.: *Techniky skupinového poradenství*. Praha, Univerzita Jana Ámose Komenského, 2008
- MEDZIHORSKÝ, Š.: *Asertivita*. Elfa, Brno, 1991, ISBN: 80-900197-1-4
- MEZERA, A.: *Pro jaké povolání se hodím?* Computer Press, Praha, 2002, ISBN: 80-7226-651-9
- MORÁVEK, S.: *Úvod do psychodiagnostiky dospělých*. Olomouc, UP Olomouc, 1991
- NOVÁK, T., KUDLÁČKOVÁ, Y.: *Asertivní žena*. Praha, Grada, 2008, ISBN: 978-80-247-2426-3.
- OECD.: *Career Guidance – A Handbook For Policy Maker*. Paris, OECD Publications, 2004
- PAUKNEROVÁ, D. (Ed.): *Manuál vysokoškolského profesního poradce*. Praha, Nakladatelství Oeconomica, 2008, ISBN: 978-80-245-1438-3
- PLANT, P.: *Quality in Career Guidance: Issues and Methods*. Internat, Jnl. for Educational and Vocational Guidance 4: 141–157, 2004, Netherlands, Kluwer Academic Publishers
- PRAŠKO, J., KOSOVÁ J.: *Kognitivně-behaviorální terapie úzkostných stavů a depresí*. Praha, Triton, 1998, ISBN: 80-85875-46-2.
- SCHEIN, E. H.: *Career Anchors: Self Assessment*. NJ: John Willey & Sons. Inc., 2006, ISBN 13: 978-0-7879-8428-1
- SVOBODA, M.: *Psychologická diagnostika dospělých*. Praha, Portál, 1999, ISBN: 80-7178-327-7
- VÁGNEROVÁ, M.: *Psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha, Portál, 1999, ISBN: 80-7178-496-6
- VENDEL, Š.: *Kariérní poradenství*. Praha, Grada Publishing, 2008, ISBN: 978-80-247- 1731-9
- VYMĚTAL, J.: *Lékařská psychologie*. Praha, Portál, 2003, ISBN: 80-7178-740-X
- ZAKOUREILOVÁ, E.: *Sociální terapie a její techniky, zaměřené především na práci s rodinou a dítětem*. Univerzita Palackého v Olomouci, Olomouc, 2005



Tato kniha je určena především profesním poradcům a umožňuje jim získat nové know-how pro jejich každodenní práci. Metody, techniky a osvědčené postupy jsou srozumitelně popsány s důrazem na praktické použití. Využijte této příležitosti a seznamte se s cennými poznatky snadno přenositelnými do vaší praxe.

Na vzniku publikace se podíleli odborníci a organizace z České republiky, Dánska, Norska a Španělska. Cílem publikace je rozšířit paletu nástrojů profesního (kariérového) poradenství a zlepšit jeho úroveň zejména u skupiny dlouhodobě nezaměstnaných osob.

