

Metodika kariérového poradenství

s dlouhodobě nezaměstnanými



Dokument vznikl v rámci projektu „Pracovní návyky jako komplex individuálního poradenství, cíleného zaškolení, aktivizace místních aktérů a rozvoje potenciálu vybraných lokalit“ (reg. č. CZ 1.04./2.1.00/03.00018)

Metodika pro poradenskou práci s dlouhodobě nezaměstnanými. zahrnující dílčí projektové výstupy:

Specifikaci cílové skupiny podle typů omezení jejího vstupu na trh práce.
Zpracování modelových „kazuistik“ pro každou ze specifických kategorií.
Formulace doporučení pro práci s cílovou skupinou dle kategorií.

Autoři:

Danica BABICOVÁ
Petra DRAHOŇOVSKÁ
Martina HAVLÍKOVÁ
Soňa POMEZNÁ
Jan UHŘÍČEK
Carmen VÁŇOVÁ
Pavína VAŠÁTOVÁ



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST



Fond
Dalšího
Vzdělávání
příspěvková organizace MPSV

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Obsah studie

1	Úvodní slovo k projektu a celé metodice	5
1.1	Mám číst dál aneb komu je tato metodika určena?	6
1.2	Kam touto metodikou míříme?	6
1.3	Co jsou šťastné konce aneb co je dobrá praxe?	7
1.4	V hlavní roli... vždy klient.....	7
1.5	Když dva dělají totéž, není to totéž	9
1.6	Kdo s námi "hraje"?	10
1.7	S čím hrajeme aneb Katalog poradců jako užitečný nástroj pro komunikaci	11
1.8	Role krajského konzultanta & koordinátora a ne-státní pohled na region	15
1.9	Role: poradce a jeho individuální dlouhodobé kariérové poradenství na míru	16
1.10	Role: klient.....	22
	Dějství první: Když se klient potká s poradcem	22
	Dějství druhé: Jaký je vlastně ten náš klient aneb cesta ke štítkům..	23
	Dějství třetí: A jakého klienta chceme? A jak na motivaci?	27
	Dějství čtvrté: Co jsou bariéry pro získání práce a proč realizovat poradenství i ve zkušebce?.....	31
	Dějství páté: Jak chceme našeho klienta vzdělávat?	34
1.11	Kam zajít po vystoupení aneb další služby, které navazují či doplňují služby poradce.....	37
1.12	Režisér nebo uvaděčka aneb integrovaná role průvodce klienta.	39
1.13	Pojďme se inspirovat příklady dobré praxe aneb kazuistiky klientů	39
2	Kazuistiky.....	43
	Kazuistika č.1	44
	Kazuistika č.2	49
	Kazuistika č.3	52
	Kazuistika č.4	55
	Kazuistika č.5	60
	Kazuistika č.6	64
	Kazuistika č.7	67
	Kazuistika č.8	70
	Kazuistika č.9	73
	Kazuistika č.10	77
	Kazuistika č.11	81
	Kazuistika č.12	85
	Kazuistika č.13	89
	Kazuistika č.14	93
	Kazuistika č.15	97
	Kazuistika č.16	103
	Kazuistika č.17	108
	Kazuistika č.18	113
	Kazuistika č.19	117
	Kazuistika č.20	121
	Kazuistika č.21	125
3	Závěr	131
3.1	Co napsat na závěr? Všichni hrajeme jednu hru.....	131
3.2	Poděkování na závěr	132
4	Členové realizačního týmu poradenství.....	137

1.

Úvodní slovo k projektu a celé metodice

1 Úvodní slovo k projektu a celé metodice

Úkolem projektu bylo navrhnout a pilotovat nové postupy, které pomohou řešit dlouhodobou nezaměstnanost. A to v oblastech, kde je pracovních míst nedostatek, a to zejména míst pro osoby s nižší kvalifikací nebo sníženou pracovní schopností, kteří ve skupině dlouhodobě nezaměstnaných převažují. Zahraniční zkušenosti i relevantní výzkumy naznačovaly, že v těchto oblastech lze vytvářet nová pracovní místa – někdy i alternativní – na míru místním potřebám, a tak přispět k lokalizaci a soběstačnosti jednotlivých oblastí. Na projektu proto spolupracovala skupina odborných pracovníků, kteří vyhledávali potenciál v místních lidech, komunitách, v obcích i v krajině. A podobným způsobem pracovali i individuální poradci, kteří objevovali potenciál ukrytý v srdcích lidí, kterým se věnovali.

Projekt s názvem „**Pracovní návyky jako komplex individuálního poradenství, cíleného zaškolení, aktivizace místních aktérů a rozvoje potenciálu vybraných lokalit**“ – registrační číslo: CZ.1.04/2.1.00/03.00018 (dále jen *Projekt / Pracovní návyky*), který je zaměřený na práci s dlouhodobě nezaměstnanými měl za cíl přispět k vytváření udržitelných pracovních míst a pomoci dlouhodobě nezaměstnaným nově se uplatnit. Charakteristika cílové skupiny „dlouhodobě nezaměstnaných“ byla projektem dána délkou evidence uchazeče o zaměstnání na Úřadu práce ČR (dále *ÚP*) více než 12 měsíců, nadpoloviční většina účastníků byla v evidenci více než dva roky až více než pět let. Náhodný výběr účastníků, kteří byli zváni do projektu, přivedl do poradenství i klienty, kteří byli bez práce sedm a více let.

Projekt se snaží najít způsoby, jak podpořit přirozenou zaměstnanost v daném místě. Klíčovou částí Projektu je komunitní mapování a identifikace rozvojového potenciálu vybraných lokalit.

V rámci Projektu pracuje ve vybraných oblastech každého kraje tým odborných pracovníků z různých oborů: sociální antropologie, územní plánování, architektura a urbanis-

mus, přírodní vědy a sociální geografie. Jejich úkolem je popsat sociální strukturu obyvatelstva a pochopit hlubší vztahy mezi jednotlivci a skupinami v dané komunitě. Dále se tým specialistů pro rozvoj území věnuje identifikaci dlouhodobě nevyužívaných či opomíjených zdrojů obsažených v konkrétním prostředí sídel a kulturní krajiny. Současně probíhá klíčová aktivita identifikace a aktivizace lidského potenciálu, a to formou vstupu cílové skupiny dlouhodobě nezaměstnaných do projektu.

Na práci specialistů plynule navazuje klíčová aktivita Individuální poradenství (příp. skupinové poradenství), díky kterému je realizován poradenský proces na bázi poradce – účastník poradenství (klient). Poradenství plní roli aktivizujícího prvku v komunikaci společnosti (instituce) s klientem a v jeho cestě za navrácením hodnoty „práce“ do hodnotového žebříčku, absentující v období charakterizovaném dlouhodobou nezaměstnaností. Poradenství v projektu mělo charakter kariérového poradenství (viz terminologie www.nsp.cz).

Jedním z výstupů poradenství je identifikace vzdělávací potřeby – rekvalifikační kurz či cílené zaškolení na nově vzniklé pracovní místo. Univerzální zaškolení vychází z průmětu osobního potenciálu klienta a potřeb lokality,

ve které se trvale zdržuje. Všechny vzdělávací aktivity jsou vedeny školiteli a lektory – odborníky s praxí se skupinou dlouhodobě nezaměstnaných. Vzdělávání cílové skupiny (CS) je jednou z klíčových aktivit projektu.

1.1 Mám číst dál aneb komu je tato metodika určena?

Doufáme, že pokud si dovolíme vás, čtenáři, oslovit jako „našeho kolegu z MPSV či ÚP ČR“, tak se v této charakteristice najdete a budete číst dál. A pokud nepůsobíte ani v jedné z těchto institucí, věříme, že budete zvědaví i vy a budete také ve čtení pokračovat.

Naše výstupy, o které se chceme, možná trochu alternativnější a čtivější formou podělit, směřujeme totiž hlavně na ty z vás, kteří máte **opravdový zájem o dění v oblasti kariérového poradenství a o hledání možností, jak tuto formu podpory jakkoliv dále rozvíjet**. A pak je v podstatě jedno, zda jste expert na strategie a metodiky v této oblasti nebo pracovník, který sám kariérové poradce řídí nebo poradenství přímo s klienty realizujete.

Věříme, že tyto informace, tipy a doporučení, které jsme shromáždili na základě reálné poradenské práce, vezmete, milí kolegové, jako zajímavou inspiraci jak pro metodické vstupy, tak jako inspiraci pro různé formy práce s klienty. Doufáme, že podněty, které vycházejí z práce s téměř dvěma tisíci klienty v terénu a případové studie klientů, které zde najdete, mají různý kontext, rozšíří Vaši představu o kariérové podpoře pomyslně „za hranice“ Vašeho regionu.

A to je také jedním z našich cílů. Nechceme vám předložit „jediný správný způsob řešení“. V přímé práci s lidmi, bohužel, (anebo bohudík?) tato „černobílá“ jednoduchá řešení prostě nefungují. Předkládáme inspiraci a příklady dobré praxe z míst, kde to fungovalo. Tipy, jak i díky malým změnám můžeme společně, ve spolupráci s Vámi, měnit velký systém, který může pozitivně ovlivňovat životy spousty lidí ve všech koutech naší republiky.

1.2 Kam touto metodikou míříme?

Naším cílem není alternovat nebo citovat rozsáhlé části známých odborných studií v oblasti nezaměstnanosti, jakými jsou bezesporu například studie P. Mareše a T. Sirovátky „Trh práce, nezaměstnanost a sociální politika“ nebo studie B. Buchtové, J. Šmajse a Z. Bolelouckého „Nezaměstnanost“, které právě mj. do hloubky rozpracovávají různé pohledy na dlouhodobou nezaměstnanost.

Záměrem předkládané metodiky je představit velmi „měkký“ pohled na „tvrdou“ práci poradců v terénu, který se opírá o více než patnáct tisíc poradenských hodin práce kariérových pracovníků s dlouhodobě nezaměstnanými klienty. Zpracovali jsme tedy pro vás, kolegové - čtenáři, aktuální odraz reality poradenské práce ve vybraných regionech, ve kterých byl realizován projekt Pracovní návky:

- region Karlovarský,
- region Vysočina,
- region Olomoucký,
- region Jihomoravský,
- region Zlínský.

Hlavním cílem metodiky je primárně reflexe rozsahu a hloubky poradenské práce. Těžiště informací najdete v kazuistikách, které jsme pro Vás zpracovali **formou rozhovoru poradce a klienta**. Proč právě tato metoda? Celým způsobem zpracování chceme zároveň reflektovat styl práce a přístupu k nezaměstnanému člověku, se kterým poradce pracuje. Dáváme tedy prostor nejen našemu celkovému metodičtějšímu pohledu na věc (v této úvodní části), ale zároveň necháváme promluvit jak samotné poradce, tak i klienty poradenství (resp. účastníky poradenství).

Jednotlivé kazuistiky zpracované touto originální formou rozhovorů zároveň obsahují „**štítky**“/ „nálepky“/ „labele“, které poskytují tolik charakteristický mix různých rysů určitých vybraných typů klientů. Kazuistiky jsou modelové, zpracované na základě reálného poradenství s jednotlivými klienty (jména jsou samozřejmě fiktivní, pozměněná), nicméně filtr pro jejich výběr jsme zvolili tak, abyste v těchto 21 případech kazuistik vidě-

li co nejširší škálu typických charakteristik osob, které jsou dlouhodobě bez zaměstnání a jsou v evidenci ÚP ČR. Tyto štítky můžete vnímat jako mix jemnějších bariér. Právě kombinace více bariér, které jsou často zároveň také osobnostními charakteristikami, je typická pro klienty, se kterými jsme v rámci poradenství pracovali.

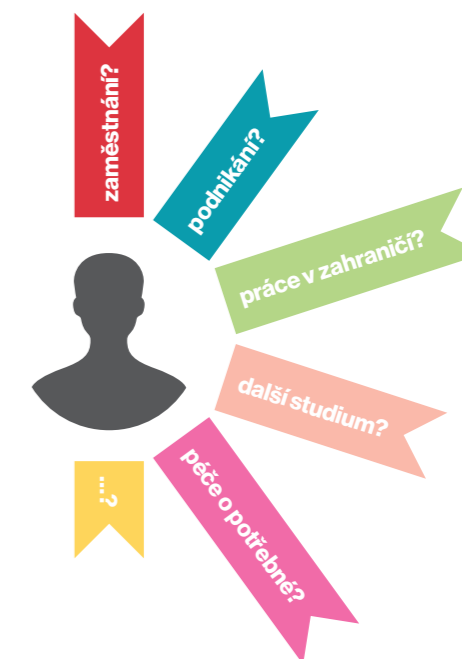
Jste člověk, který přímo pracuje s klientem, a právě řešíte klienta, který má velmi nízké sebevědomí či máte podezření na skrytý alkoholismus? Najděte si kazuistiky právě s těmito štítky a inspirujte se příklady dobré praxe, inspirujte se typy otázek poradce, inspirujte se metodami, které použil.

1.3 Co jsou šťastné konce? Aneb co je dobrá praxe?

Když jsme pro Vás vybírali právě těchto 21 kazuistik, reálných příběhů reálných lidí, přemýšleli jsme, co pro nás, profesionály z oblasti kariérového poradenství, znamená „úspěšný, resp. šťastný konec“.

Z pohledu státu je to jistě člověk, který není závislý na systému sociální podpory a který navíc ideálně odvádí daně. Z pohledu úředníka na ÚP ČR to může být třeba prostě vyřazení z evidence atp.

Z našeho pohledu, z pohledu profesionálů v oblasti kariérového poradenství, je to **člověk spokojený se svým zapojením na trh práce, který se aktivně podílí na rozvoji společnosti**. A tím rozvojem může být nejen to, že jako typický zaměstnanec cosi buduje a odvádí státu daně, ale může to být také člověk, který je zapojen ve své lokalitě jako dobrovolník v neziskovce nebo který se stará o závislého člena rodiny. Z druhé strany trochu nadneseně: nechceme prostě pouze pasivního konzumenta nekonečných televizních seriálů.



Ano, každý aktér, kterého se hra s názvem „nezaměstnanost“ týká, se samozřejmě dívá na věc z jiné strany jeviště a hraje jinou roli a možná má svoji představu, kam by měla jít pozornost „diváka“ (pokud zůstaneme u divadelní metafory).

Nicméně bychom neměli zapomínat, že všichni „hrajeme jednu společnou hru“. A ta má možná obecnější konec – cíl. Ale než se podíváme na to jaký, tak si nejprve položíme otázku: Kdo hraje v naší „hře“ „v hlavní roli“?

1.4 V hlavní roli... vždy klient

Na první pohled se nabízí na otázku o „hlavní roli“ jasná odpověď: To je přeci ten, který nepracuje / to je přeci ten, který bere dávky v nezaměstnanosti / to je přeci ten, který je v evidenci ÚP ČR atp.

Nebudeme v tuto chvíli rozebírat ani typy nezaměstnanosti z hlediska makroekonomie (cyklická, strukturální, frikční), ani z hlediska dobrovolnosti (nedobrovolná vs. dobrovolná) atp.

Zajímá nás určitý zastřešující pojem, který vystihuje právě naši optiku, kterou tento text píšeme. A tou je optika kariérového poradce. Člověk, se kterým jako poradci pracujeme, není pro nás číslo z evidence, není pro nás ani účastník jakéhosi odosobněného procesu státní podpory, ani pro nás není číslo do výkazu podpořených osob v evropských projektech.

Je to pro nás primárně **KLIENT**. A když říkáme klient, myslíme tím všechny konotace, které to s sebou nese, tak, jak se pojem používá například v sociálních službách či businessu.

V projektu Pracovní návyky je osoba, se kterou pracuje poradce, označována jako „účastník poradenství“. Nicméně položte si upřímně otázku: Jaké emoce ve Vás vzbuzuje toto označení? Jak budete pracovat, pokud člověk naproti vám je „váš klient“? A jak budete pracovat, když naproti vám stojí „účastník“, resp.

„podpořená osoba v projektu“, resp. určité číslo, které pak hlavně musím zanést do tabulky? Ano, přestože chápeme nutnost systémové práce v měřítku na národní úrovni, míříme na to, aby centrem poradenství byl opravdu klient – člověk s příběhem.

Proto i v dalším textu nehledejte „účastníka poradenství“ ale „klienta“. Neříkáme, že náš přístup je jediný správný. Chceme tím spíše vyjádřit jinou optiku. Stát, který garantuje jisté základní penzum služeb pro občany plošně, bezpochyby, systémový přístup potřebují. A je to naprosto v pořádku. Nicméně právě dílčí projekty, které tyto plošné služby rozvíjejí, si mohou dovolit jít, do určité míry, jinou cestou. A to cestou více individuální.

A tento individuální přístup bychom rádi promítli i do celkového pojetí textu, kde chceme vyjádřit a zdůraznit náš přístup ke klientovi jako k člověku, u kterého máme prostor a čas reflektovat jeho životní příběh.



uchazeč a zájemce
o zaměstnání

(systémový, projektový pohled)

plošné zajištění poradenství všem

sledování tvrdých dat

zajištění předání základních informací



klient

(pohled poradce)

individuální práce

klient jako člověk s vlastním příběhem

uspokojení potřeb klienta a jeho aktivizace

kvalita poradenské služby

sledování kvalitativních charakteristik

1.5 Když dva dělají totéž, není to totéž.

„Nemáme na kvalitní individuální práci čas“, je mantrou všech, kteří jsou součástí velkého systému. Ať jde o pracovníky ve školství, sociálních službách nebo na různých úřadech, ale někdy také ve velkých korporátních společnostech. Prostě všude tam, kde s velikostí organizace/systému naroste také povinnost zpracovávat data a předávat si informace, reportovat uvnitř i vně systému.

A toto je prostě přirozené. Nehodnotíme v tuto chvíli způsob práce ve velkých institucích. Jednak je takové hodnocení velmi obtížné (nebo na druhou stranu povrchně jednoduché), ale zároveň to není naším cílem. Optikou veřejné politiky si dáváme jasný rámec, kde akceptujeme realitu toho, co ideálně zvládá veřejnosprávní instituce vs. nezisková vs. podnikatelský subjekt.

Výhodou veřejnosprávní instituce je možnost a kapacitní a systémová schopnost pokrýt základní potřeby obyvatel v určité sféře plošně. V našem případě tedy poskytnout všem registrovaným uchazečům o práci základní informace, základní poradenský servis a zajistit proplacení relevantní sociální podpory. Logicky je v tomto systému menší prostor (neříkáme, že žádný, ale menší) na individuální práci s klienty, která si klade velké nároky na personální a časovou (a tím i finanční) kapacitu dané instituce.

Výhodou soukromé sféry je právě možnost jít v těchto případech do hloubky. U neziskových subjektů pak bez primárního akcentu na zisk, u podnikatelských je to samozřejmě o hledání příležitostí tam, kde mi za to může a chce klient zaplatit. Na druhou stranu je pro tyto jednotlivé organizace (ať neziskovky či firmy) důležité pokrýt plošně všechny potřebné a zajistit opravdu těm nejpotřebnějším základní přístup ke zdrojům (ať už jde o informace či finance či jiný typ podpory).

Co se samozřejmě logicky nabízí, a čeho jsme využili také v projektu Pracovní návyky, je příležitost vzít to, co „umí“ veřejná správa a co „umí“ soukromé subjekty, a propojit to ve prospěch klienta.

Jistě znáte rčení, že „když dva dělají totéž, není to totéž“. A to je přeci dobře! V oblasti kariérového poradenství si za tím rozhodně stojíme! Široká škála, možnosti nabízených služeb, různé typy použitých poradenských metod (navazující na plošný servis institucí státního sektoru) – tato pestrá škála může být rozhodně výhodou.

Výhodou ale může být pouze, pokud si všichni aktéři (zapojené instituce, zapojení jednotliví poradci, úředníci, politici atd.) uvědomí, co je jejich společným cílem. Můžeme pak nastavit poradenské služby pro klienty velmi efektivně a pro-klientsky. Jak už bylo výše zmíněno: „hrajeme všichni jednu hru na jednom jevišti“. Pokud by herci v divadle nespoupracovali, ale mluvili jeden přes druhého a každý s tím, že právě on je ten nejdůležitější, tak byste si asi lístek na takovou hru vy sami také nekoupili.

1.6 Kdo s námi „hraje“?

Kdo všechno se tedy může společně podílet na vytváření kvalitního, širokého a zároveň dostatečně flexibilního systému? Nyní již vycházíme z projektové praxe a nastiňujeme tak možnosti efektivní spolupráce ve prospěch klienta i v budoucnu, po ukončení projektu:

Role ÚP ČR	Role FDV	Role krajského konzultanta a koordinátora	Role externího kariérového poradce
<ul style="list-style-type: none"> široká síť institucí pokrývající celou ČR všichni ÚP ČR znají výkon APZ 	<ul style="list-style-type: none"> propojka mezi státní správou a jednotlivými poradci koordinátor práce externích poradců 	<ul style="list-style-type: none"> osoba, která zná region, ale není přímo spjata se státní správou konzultační podpora pro kariérové poradce 	<ul style="list-style-type: none"> expert na kariérové poradenství osoba, která má prostor na individuální práci s klientem
<ul style="list-style-type: none"> institucionalizovaný pohled na životní situaci jedince mnoho klientů na jednoho pracovníka vysoká míra administrativy 	<ul style="list-style-type: none"> byrokratický aparát vysoká míra administrativy zapojení pouze po dobu trvání projektu 	<ul style="list-style-type: none"> při vyšším počtu poradců, kapacitně nedostačující pozice 	<ul style="list-style-type: none"> nutnost vyrovnat se s administrativními nároky projektu
<ul style="list-style-type: none"> projekty z fondů: využití pro rozvoj služeb, prostor a prostředky pro další vzdělávání pracovníků ÚP ČR, možnost prosadit legislativní změny 	<ul style="list-style-type: none"> poskytování kvalitních služeb podporuje dobré jméno organizace na veřejnosti 	<ul style="list-style-type: none"> pohled na poradenství zvenku 	<ul style="list-style-type: none"> budování sítě nových klientů práce na propagaci poradenství poradce v jeho regionu praxe ve využívání online nástrojů

(+) silné stránky

(-) slabé stránky, rizika

(*) příležitosti pro rozvoj

1.7 S čím hrajeme aneb Katalog poradců jako užitečný nástroj pro komunikaci

Katalog poradců je online portál, který vznikl na míru požadavkům autorů projektu Pracovní návyky, a najdete jej na adrese www.katalogporadcu.cz. Byl vytvářen s vizí pro podporu rozvoje poradenství v celé ČR v budoucnu. Proč portál zmiňujeme jako důležitý nástroj? Vždyť tu jde přeci primárně o poradenství lidem?

Odpovědí je více. Prvním důvodem je, že se chceme dostat s nabídkou poradenské podpory do nejdlejších koutů ČR. A jak to nejlevněji a nejrychleji v dnešní době udělat než přes internet. Samozřejmě, že se zde nabízí otázka, že někteří lidé stále internet nemají nebo ho neumí používat. Ano, souhlasíme. V tomto hraje stále důležitou roli podpora konzultantů/koordinátorů v regionech a v rámci projektu také důležitá podpora ze strany Úřadu práce ČR.

Online nástroje jsou v kariérovém poradenství rozhodně přínosem (mohou zefektivnit a zlevnit poradenské služby), ale nesmí být překážkou pro ty, kteří mají nižší ICT dovednosti (nebo dokonce žádné). Proto je při práci s nimi vždy nutná jistá minimální uživatelská podpora tzv. „on-site“ neboli na místě s klientem.

Proto již na začátku byl Úřad práce ČR v rámci projektu místem, kde se ti klienti ÚP ČR, kteří se chtějí zapojit do poradenství, mohou za podpory proškoleného pracovníka (v našem případě byl v každém regionu jeden) do portálu registrovat a zároveň si přes něj vybrat poradce. A pokud potřebovali klienti více času na rozmyšlenou, mohli využít podpory regionálního pracovníka v místní kanceláři FDV zřízené právě za účelem zajištění kontaktu s klienty.

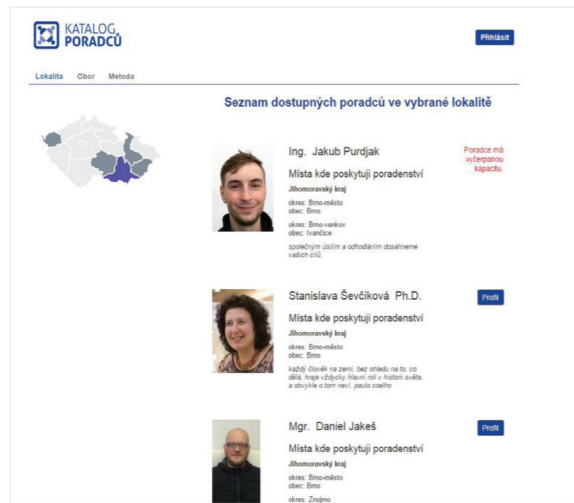
Pokud si právě teď chcete lépe představit, jak portál vypadá, můžete si zadat do Vašich vyhledávačů www.katalogporadcu.cz. V tuto chvíli jste „obyčejný neregistrovaný návštěvník“, který vidí pouze vnější vrstvu Katalogu. Tím jsou stručné vizitky kariérových poradců. Právě díky těmto vizitkám si klient může vybrat sám poradce podle svého uvážení, svých možností (např. podle dojezdnosti, časových možností, tj. zda má poradce v rámci projektu ještě volnou kapacitu, ...), ale také podle svého naturelu a svých sympatií.

Celý Katalog je nastaven právě tak, aby podporoval podle nejnovějších trendů vlastní aktivitu a volbu klienta. Poradce tedy není klientovi „přidělen“, ale sám si z online nabídky vybírá.

V praxi hrála a hraje samozřejmě velkou roli dojezdnost klienta za poradcem. Neméně důležitou roli však hrála osobnost a zaměření poradce. Jak toto může klient poznat? Pokud jste si už Katalog otevřeli, sami vidíte, že vedle jednotného odkazu na LinkedIn (profesní sociální síť, díky které jsme zajistili jednotnou formu prezentace profesní dráhy), zveřejňuje poradce svoje motto (jak k práci přistupuje) a hlavně svoji videovizitku.

Video, kde se poradce představuje, sehrává dvojí důležitou roli. Poradenská služba se stává ještě před zahájením pro klienta mnohem osobnější. A jak již bylo uvedeno, je na klientovi, koho si sám zvolí.

Profily registrovaných poradců, které vidíte všichni, bez potřeby registrace.

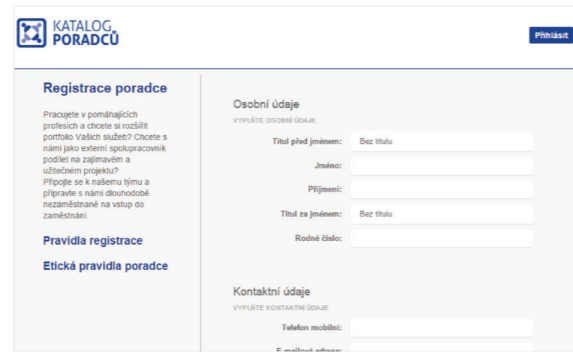
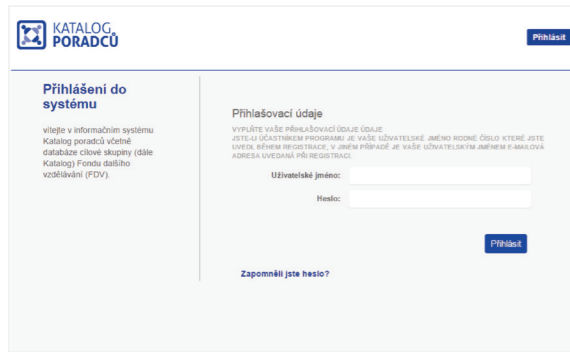


A zde je prostor pouze pro správu a koordinaci, kterou zajišťuje FDV.



Sekce pro registraci klientů poradenství.

Sekce pro registraci zájemců o poskytování poradenství.



Další vrstvou je sekce pro registrované klienty.

Další vrstvou je sekce pro registrované poradce.

Zde schvalujeme registrované uchazeče.

Zde schvalujeme poradce.

Zde propojujeme poradce a uchazeče.

Nyní už víte, že jednu sekci má pro sebe klient poradenství a jednu poradce. Jak se ale spojí, aby měl vždy poradce kapacitu? A jak je zajištěno, aby poradenství poskytovali opravdu pouze profesionálové?

Na obrázku vidíte poslední sekci, která je v Katalogu skryta „pod povrchem“ a je to jako s tím ledovcem, ze kterého vidíte jen špičku. Tato veřejnosti skrytá část pro řízení celého poradenství je samozřejmě největší.

Jak to funguje u schvalování poradců? Každý, kdo se považuje za profesionála v kariérovém poradenství, se může registrovat opět přes Katalog, a to na základě výzvy, která obsahuje kvalifikační požadavky. V našem projektu to byly tyto nároky:

- VŠ vzdělání a minimálně 2 roky souvislé poradenské praxe nebo SŠ a minimálně 5 let souvislé poradenské praxe (praxe musí být realizována nejdéle v posledních 5 letech),
 - doloženo scany diplomů či maturitního vysvědčení a čestným prohlášením o délce praxe
- minimálně 100 hod individuální práce s klienty za dobu doložené poradenské praxe,
 - doloženo scanem čestného prohlášení (při kontrole musí být poradce schopen doložit praxi reálnými smlouvami a/nebo prezenčními záznamy klientů)
- pojistnou smlouvu odpovědnosti za škodu na zdraví a majetku třetí osoby platnou po celou dobu trvání smluvního vztahu a v rozsahu pojistné částky min. 300 000 Kč.

Doklady pro registraci do katalogu poradců

- profesní životopis
 - doloženo nahraným souborem
- portfolio poradce (nepovinný údaj)
 - doloženo nahraným souborem
- charakteristika trhu práce v regionu, kde poskytuje poradenství
 - doloženo textem
- kazuistika vybraného klienta
 - doloženo textem (max. 3000 znaků vč. mezer)
- profil na LinkedIn
 - doloženo URL / hyperlinkem profilu
- videovizitka
 - doloženo URL / hyperlinkem na videovizitku YouTube

V tuto chvíli do procesu vstupuje odborný garant poradenství (FDV), který prochází a kontroluje to, zda opravdu poradce vše splňuje. Samozřejmě funguje zčásti také jako technická podpora – např. ve chvíli, kdy si poradce není jistý, jak vložit správně veřejný profil na LinkedIn a/nebo video.

Ve chvíli, kdy odborný garant poradenství poradce schválí, objevuje se teprve poradcův profil ve veřejné části Katalogu (a v této chvíli ho i v nabídce vidí jeho potenciální klient). Odborný garant dále hlídá, pokud už má nějaký oblíbený poradce vyčerpanou kapacitu, aby se tato informace objevila ve veřejné části.

Odborný garant také potvrzuje v tzv. procesu „párování“ volbu poradce ze strany klienta. Teprve v tuto chvíli jsou poradce a klient přes Katalog v kontaktu.

Tato část je určitě nejdůležitější pro zajištění a řízení prvního kroku k zahájení poradenství. Katalog ale také nabízí řízení, podporu a kontrolu celého poradenského procesu. Přes tuto část běží celá administrace a výkaznictví, vč. podkladů pro proplácení odvedené práce poradců. Každý poradce má po „spárování“ s klientem klientovu „kartu“, do které zapisuje postupný proces poradenství vč. závěrečné zprávy, a toho, jak bylo poradenství ukončeno (v jaké fázi, proč, s jakým výsledkem).

Právě z této části „karet klientů“ v Katalogu jsme pro Vás vybrali do druhé části metodiky anonymizované, ale reálné příklady jednotlivých kazuistik z poradenské praxe. Najdete je v kapitole [Pojďme se inspirovat příklady dobré praxe aneb Kazuistiky klientů](#).

Obecně lze tedy shrnout, že přestože Katalog poradců oslavil teprve první narozeniny, už nyní je unikátním místem, kde veřejnost může najít nabídku kariérových poradců v pěti regionech ČR. Je to první místo, kde jsou na jednom místě poradci s různým profilem a odborným backgroundem. Ať jde o kouče, o psychology, o sociální pracovníky, či školní poradce. Již nyní Katalog odráží realitu, kdo všechno a jakým způsobem nabízí v ČR kariérové poradenství.

Kariérové poradenství poskytované na Úřadu práce ČR či v síti škol je institucionalizované, tj. také lépe uchopitelné a prezentovatelné veřejnosti. O sítích jsou informace shromažďované a aktualizované na ministerstvech, která mohou jednotně a plošně veřejnosti aktuality předávat. Nicméně Katalog poradců nabízí unikátní přehled kariérových poradců OSVČ, jejichž služby doposud nikde nebyly prezentovány na jednom místě. Pro klienta je to výhodou, protože si velmi rychle může udělat přehled o nabídce a provést srovnání právě podle jeho aktuálních požadavků.

Katalog poradců je v současné době technicky připravený na to, aby tuto nabídku mohl poskytnout i v ostatních regionech ČR. V budoucnu se plánuje jeho další rozvoj pro rozšíření komfortu jak z hlediska koncového uživatele – klienta, tak z hlediska podpory poradců, kteří se do Katalogu zaregistrují.

1.8 Role krajského konzultanta & koordinátora a nestátní pohled na region

Co měl v projektu Pracovní návyky na starost krajský konzultant-koordinátor? Tato role se dá shrnout do tří hlavních bodů:

1. propojka mezi centrem a regionem a poradcem
2. propojka mezi státní správou a dalšími subjekty
3. podíl na náboru cílové skupiny



Jaké činnosti tento člověk v rámci projektu vykonával?

- **Hlavně na začátku projektu jsem podporoval tvorbu sítě poradců v regionu (networking, zmapování potenciálu poradců). Nebylo příliš jasné, kolik poradců v daném regionu je a kolik je schopno se do projektu zapojit.**
- **Jeden z našich hlavních úkolů bylo předávat informace mezi centrem (FDV) a mým regionem.**
- **Ale šlo také o vzájemné propojování a zajištění předávání informací mezi dalšími rolemi v projektu. Například šlo o dotazy, které se týkaly nových etap projektu (zahájení propojování poradců s klienty, zahájení vzdělávání atp.) nebo o dílčí technickou podporu.**



A co tvořilo vedle předávání informací další důležitou část Vaší práce?

- **Byla to z velké části také konzultační a metodická podpora, kterou jsme poskytovali v rámci projektu jednotlivým poradcům. Neříkáme tomu přímo supervize, ale můžete si představit obdobný typ podpory (navíc s prvky mentoringu). Někdy šlo přímo i o podporu různých poradenských metod (např. jsme se zapojili třeba jako panelisté do [master mind](#) podpůrné skupiny dvou klientek).**
- **Dále bylo naší neformální, ale přesto velmi důležitou, rolí podporovat tvorbu komunity v daném regionu. Naší snahou bylo podporovat sdílení dobré praxe, sdílení kontaktů pro návazné poradenské služby (př. na dluhové poradce, právníky atp.). Podpora pro dobrý networking je základem pro vytvoření jakéhokoliv regionálního komplexního poradenství.**

¹ V projektu Pracovní návyky byly tyto role označeny pojmy „místní realizátor“ a „konzultant pro poradenství“, v některých regionech byla tato role kumulována do jedné pozice. Pro zjednodušení používáme dále v textu zastřešující pojem „krajský konzultant-koordinátor“.

Jak toto představení nově shrnout? Pokud chceme realizovat i v budoucnosti návazné projekty, které mohou rozvíjet standardní šíři nabídky poradenských služeb ÚP ČR, je nutné mít v daných regionech lokální experty, kteří budou zajišťovat nejen dobré předávání informací z centra do regionu, ale budou schopni vedle kontroly kvality poradenství zajištěné externími poradci poskytovat také podporu podobnou supervizi.

1.9 Role: Poradce a jeho individuální dlouhodobé kariérové poradenství na míru

Kdo byl tedy přesně v projektu Pracovní návyky externí kariérový poradce? Jak byla role definována? Jak to právně fungovalo?

Externí kariérový poradce nebyl zaměstnanec ÚP ČR ani FDV. Nešlo ani o zaměstnance vysoutěžené firmy. Spolupráce byla postavena na tom, že poradce musel mít živnostenský list (tj. být OSVČ) nebo musel být zaštitěn jinou organizací (např. o. p. s. nebo s. r. o. atp.). Tímto rámcem se podařilo zajistit variabilitu profesionálů, kteří nabízejí kariérové, resp. pracovní poradenství z různých úhlů pohledu.

Vycházíme mj. z konceptu sociodynamického poradenství (R. Vance Peavy), které staví do popředí právě potřeby klienta, zohledňuje jeho stávající kontext a jeho osobnost. Klient v naší „hře“ není divákem, ale spíše režisérem, který určuje, koho do své hry obsadí. Převedeno do reality: klient si sám volí poradce podle svých potřeb i naturelu. A to konkrétně pomocí profilu poradce uvedeného v Katalogu poradců.

KATALOG PORADCŮ Přihlásit

Lokalita Obor Metoda

Vážená paní, vážený pane,

vítejte v informačním systému Katalog poradců včetně databáze cílové skupiny, který provozuje Fond dalšího vzdělávání. Katalog je online nástroj, který Vám umožní výběr Vašeho poradce pro aktivitu individuální poradenství projektu „Pracovní návyky jako komplex individuálního poradenství, cíleného zaškolení, aktivizace místních aktérů a rozvoje potenciálu vybraných lokalit“ r. č. CZ.1.04/2.1.00/03.00018.

K dispozici jsou Vám osobní profily poradců, při výběru Vám pomohou zejména jejich videoprezentace.

Věříme, že společným setkáváním s Vámi zvoleným odborníkem najdete nový směr pro řešení Vašeho pracovního uplatnění.

Přejeme Vám hodně zdraví, dobrou volbu a úspěšnou budoucnost.

Tým projektu Pracovní návyky

Vyberte kraj ve kterém hledáte poradce

V Katalogu má poradce svoji vizitku, ze které:

část vidí pouze on a FDV (osobní údaje, údaje nutné k prokázání kvalifikace jako např. scany diplomů či čestných prohlášení o délce praxe v oblasti kariérového poradenství a počtu klientů v přímé poradenské práci)

část vidí veřejnost resp. klient, který si poradce vybírá - zde o poradci nejvíce vypovídá jeho videovizitka + jeho LinkedIn profil + případné motto poradenské práce

Tím, že poradce není zaměstnancem veřejné správy, může nabízet právě to, co poradci ve veřejné správě nabídnout nemohou. A to zejména z důvodů kapacitních, resp. finančních. Tím je zejména dlouhodobá individuální práce s klientem variabilně modulovaná dle aktuálního vývoje poradenského procesu. Zní to složitě? Pojďme se podívat, co klienti sami konkrétně oceňovali právě na tom, že poradce fungoval mimo systém veřejné správy (resp. na něj optimálně navazoval):



Klienti o trochu jiné, pro ně doposud nezvyklé, roli externího poradce-OSVČ říkají:

- Líbí se mi, že mám možnost volby, s kým budu poradenství dělat.
- Oceňuji, že si můžu vybrat poradce nejen podle toho, jak na mě působí, ale také v rozumné dojezdnosti.
- Je dobré, jak poradce upravuje to, co děláme na sezení, moji aktuální situaci.
- Líbí se mi, že místo a čas další schůzky domlouváme společně.
- Dokonce si mohu i poradce vyměnit, pokud si nesedneme.
- Na projektu oceňuji, že není povinný, mohu vlastně dobrovolně vystoupit i z něj.
- Bylo super, že jsme si taky vše rovnou v praxi ukazovali na tabletu na internetu, a že jsem si to mohl rovnou vyzkoušet.
- Je dobré, že téma poradenské schůzky určujeme vždy společně.
- Oceňuji, že někdy to není jen předávání rad a povzbuzování, ale někdy mi i poradce přímo pomůže v konkrétní situaci, že si třeba rozdělíme úkoly při kontaktování firmy – já najdu firmy a poradce mi pomůže např. s prvním telefonátem nebo emailem.
- Mám tu pocit, že tu nejsem jen „pobírač dávek“.
- Se cítím více jako člověk než jako anonymní klient, jako číslo, na vše je tu víc času.
- Mně se líbilo, že jsem dostal aktuální informace, jak to vlastně při tom shánění práce chodí dnes – co se změnilo, vůbec jsem nevěděl, že jsou nějaký nový trendy, jak psát životopis.
- Já jsem byla ráda, že mi někdo měl opravdu čas pomalu a trpělivě ukázat ty pracovní portály, jak na co kde kliknout – já sama jsem v té práci s počítači pomalá, s tím emailem jsem to nikdy dříve přesně nepochopila – kurzy s víc lidmi na mě jsou moc rychlé a bojím se tam zeptat.
- Oceňuji, že v poradci mám oporu a také díky němu získávám motivaci na sobě pracovat.
- Mně se líbilo i to skupinové poradenství – viděla jsem, že v tom nejsem sama, mohla jsem svoje problémy říct a slyšet názor víc lidí.
- Poradenství mi posílilo víc sebevědomí, mám pocit, že už se tolik nebojím komunikace, když takhle vidím výsledky, mám chuť dál do toho jít.



Klienti ale měli na začátku k projektu předsudky a nabídku do projektu vstoupit často hodnotili slovy:

- Stejně to nebude fungovat.
- Já chci rychlé řešení – ne nějaké dlouhodobé poradenství nebo dlouhodobé kurzy, chci prostě rychle sehnat práci.
- No jo, to zas je další projekt bez výsledku.
- Projekt mě nezajímá, ale musím do něj vstoupit, jinak přijdu o sociální dávky.



Ti méně motivovaní klienti si často nejsou jistí, proč do projektu vstoupit. Často padají argumenty:

- Dojždět se mi nevyplatí.
- Ano, ale...
- Stojím hlavně o sociální oporu.
- Jdu si sem odpočinout.
- Mám zdravotní problémy (pozn.: často se u klientů, zejm. dlouhodobě nezaměstnaných, objevuje i přesah do psychických, psychiatrických poruch).
- Jsem starej, nikdo mě nechce.
- Mám děti, nemám čas, někdo se o ně starat musí.
- Mám osobní krizi / partnerskou krizi – až to vyřeším, ozvu se...
- Už nastupuju do práce (pozn. Tento argument je ale často používán jako výmluva).
- Já už jsem udělal pro práci dost, teď je řada na vás, pomozte mi.

Celkově lze tento obrázek shrnout: možnost volby od účasti v projektu, přes volbu poradce, volbu poradenských metod, volby lokality a termínů, volba míry aktivní podpory ze strany poradce atp. vede k aktivizaci (empowermentu) klienta a k přijmutí vlastní zodpovědnosti.

V počátku dlouhodobého individuálního poradenství doporučujeme:

Při „náboru“ do poradenství v rámci případného obdobného projektu velmi jasně popsat výhody účasti, ale také nároky na přímou práci klientů. Vyčlenit na to časovou dotaci. Dále doporučujeme zejména v první fázi pracovat na motivaci, klientovi během poradenské práce ukázat alespoň dílčí pokrok, posun, který ho přesune ze stavu apatického čekání na pomoc více do vlastní akce.

Další doporučení se netýká vztahu s klientem, ale vztahu zprostředkovatelů na ÚP ČR (resp. všech pracovníků v kontaktu s klientem) a zprostředkovatele externího poradenství (např. FDV). Zaměstnanci ÚP musí být velmi dobře informováni o formě a rozsahu individuálního externího poradenství, pokud bude v jejich regionu v rámci případných návazných projektů realizováno, aby byli schopni hned na počátku procesu podat klientům relevantní informaci.

Tato spolupráce platí samozřejmě i oboustranně a každý externí poradce by měl mít aktuální detailní informace, které základní služby (či rozšířené v rámci projektů) ÚP ČR v daném místě nabízí. Tato informace by pak vždy měla doputovat nezakreslená směrem ke klientovi. Kdo si vzpomene, jak hrál v dětství tichou poštu, tak si asi dokáže představit, že tento na první pohled jednoduchý požadavek není vždy zcela jednoduché naplnit.

Role ÚP ČR, která je, vedle nezbytné související administrativy, v procesu poskytování základní poradenské služby rozhodně nezastupitelná, má ovšem své limity dané charakterem instituce. Vedle zmiňovaných omezení časových, resp. kapacitních (v souvislosti s potřebnou rozsáhlou administrativou) je také někdy problematické vnímání institucí veřejné správy jako takové ze strany veřejnosti (např. negativní stereotypní hodnocení, a to i bez vlastní zkušenosti atp.).

Nezastupitelné prvky systému sociálního státu generují vedle své hlavní služby také nechtěné vedlejší efekty, jakými může být právě třeba ne zcela záměrné vytváření závislosti jednotlivců na tomto systému (jak finančně, tak psychologicky).

Z tohoto hlediska je také dobré zdůraznit i fakt, že pokud je klient závislý na rozhodování dané instituce, resp. ÚP ČR o dávkách v době nezaměstnanosti, pak může být dopad kvalitního základního poradenství ÚP na klienta nezáměrně a zbytečně snižován. Klient totiž není v této chvíli nikdy plnohodnotným partnerem, protože je vždy v roli osoby závislé na finanční podpoře. Tato nerovnováha vždy ovlivňuje chování klienta během poradenství. V tuto chvíli je podstatné si uvědomit, že ne pro každého je tato disbalance motivačním prvkem.

Zároveň se poradci na ÚP ČR velmi často nemohou na 100 % zaměřit pouze na poskytování poradenské služby, protože jsou zatíženi velkou související administrativou. Vnímání jejich poradenské pozice tak může být ze strany klienta nejasné.



Ti, kdo projekt řídí a garantují kvalitu poradenství z centra (tým FDV), k roli poradce-OSVČ říkají:

- **ve spolupráci s poradci byla opravdu vidět chuť na projektu pracovat – asi tím, že zapojení bylo dobrovolné, resp. poradci nejprve museli vyvinout vlastní aktivitu, aby tuto práci mohli vykonávat (natočit videovizitku, upravit LinkedIn atp.)**
- **bylo také vidět, že tito lidé pracující „sami na sebe“ není potřeba vodit za ruku – mají dobré sebeřízení, jsou proaktivní, umí se prodávat – tyto kompetence z praxe zároveň mohou rovnou předávat klientům**
- **oceňovali jsme také zodpovědný přístup a vysokou kvalitu poskytované služby, kterou jsme průběžně kontrolovali jak online přes Katalog, tak na místě přes koordinátory v krajích – je vidět, že externí poradci prodávají sami sebe jako značku – a tou ručí za kvalitu, nemohou se prostě za nikoho schovat**
- **bylo skvělé, že externí poradci, kteří jsou převážně z místa regionu, jsou zvyklí používat networking (síťování) – a to nejen pro sebe, ale i ve prospěch klienta: umí doporučit kontakty na další návazné služby nebo i na zajímavé zaměstnavatele, kteří zrovna nabízejí práci**
- **při kontrole metodické práce se nám líbila i jistá míra nezávislosti práce poradců OSVČ – každý podle svého backgroundu a podle potřeb klienta pracoval s různými metodami – poradcům jsme v tomto ohledu dali prostor pro zodpovědnou kreativitu a oni ji skvěle využili**
- **nám dalo průběžné sledování práce poradců také to, udělat si přehled o aktuálně používaných poradenských metodách – od těch, které jsou více zaměřené na koučink a aktivizaci klienta, přes kvalitní diagnostické nástroje a práci s interpretací výsledků, po přímou dílčí aktivní podporu klienta (např. první telefonát do firmy realizuje spolu s klientem poradce)**
- **skvěle v projektu zafungovalo to, že jsme dali rámec (výběr poradců do Katalogu, resp. do projektu na základě určitých kritérií jako je délka praxe atp., průběžná kontrolní i podpůrná činnost garanta poradenství a krajských koordinátorů) a poradci v něm měli určitou volnost pracovat s těmi metodami, které v tu chvíli určili jako nejefektivnější pro klienta (jak formou, tak rozsahem, tak hloubkou)**
- **taky jsme zaznamenali pozitivní efekt toho, že část poradců má odborné zázemí v náboru, a toho využívali i při práci s klienty v našem projektu – často pomáhali aktivně klienta i oni sami „prodat“**

Shrnutí pro tento obrázek: pokud je čas a vyškolený poradce s širokým portfoliem metod pro individuální práci s klienty, pak je vysoká pravděpodobnost úspěchu posunout klienta k jeho vytyčenému cíli.

Míra angažovanosti externích poradců je zároveň velmi vysoká, což je dáno mnoha externími faktory. Na základě projektu vykristalizovaly zejména tyto:

- práce „sám na sebe“ sama o sobě dává velký tlak na neustálé zkvalitňování služby klientovi (cílem je, jako v každém podnikání, spokojený klient; klient společně s poradcem určují konec poradenství, klient má možnost změnit poradce... tyto všechny faktory kladou tlak na maximalizaci kvality poradenství),
- vyšší časová flexibilita („získání poradenské zakázky“ motivuje poradce nejen v širší nabídce metod, ale také v širší nabídce, co se týká času a/nebo místa poradenství – oproti klasickému zaměstnanci ÚP ČR má poradce-OSVČ možnost nabídnout např. i služby mimo klasickou pracovní dobu – například v pozdních hodinách),
- nezátíženost prostředím státní správy (poradce se může primárně v rámci finančního ohodnocení maximálně věnovat přímo poradenské službě, řeší méně administrativních úkonů spojených s přímou prací zaměstnance ve veřejné správě).

Jako poslední důležitý faktor z pohledu socio-dynamického přístupu k poradenství, který může mít vliv vztah klient - poradce, je relativně finanční nezávislost na státní správě. Co tím myslíme? Jde o to, že jsou jasně odděleny role poskytovatele dávky a poskytovatele poradenství. A to nejen osobou (př. dva jiní zaměstnanci ÚP ČR), ale také institucí. Tato nezávislost reálněji staví klienta do partnerské pozice (namísto podřízené pozice příjemce dávek – tak, jak to může klient sám za sebe vnímat a pociťovat) a zároveň přispívá k budování důvěry mezi poradcem a klientem, což je prvotní výchozí bod k úspěšnému poradenství.

1.10 Role: klient

Dějství první: Když se klient potká s poradcem

V předchozí kapitole jsme se dívali zejména na to, jak externí dlouhodobé poradenství může fungovat v návaznosti na plošné služby poradenství na ÚP ČR, jak to může být zajištěno procesně (např. přes Katalog poradců) a jak je tato služba vnímána jednotlivými aktéry.

Pojďme se nyní podívat na to, jak byl v projektu Pracovní návyky vnímán přístup poradce ke klientovi.



Co říkáte jako garant poradenství o přístupu poradce směrem ke klientovi? Jak byste popsala základní pojetí poradenství v projektu Pracovní návyky?

- Přístup celého týmu Pracovní návyky k poradenství bych označila asi hlavně pojmem „empowerment“ tj. naší snahou bylo podpořit klienty skrz poradenský proces v tom, aby byli schopni řídit vlastní kariéru.
- To se odráželo i v tom, jak jsme podporovali skrz krajské koordinátory samotné poradce. Snažili jsme se u nich podporovat to, aby poradenský proces byl založen na partnerství s klientem a na vzájemné důvěře, která se během poradenství průběžně buduje. To se samozřejmě nestane automaticky samo po jednom setkání – je to o dlouhodobé systematické spolupráci s klientem.
- Zastřešujícím pojmem pro metody byl pro nás „koučovací přístup“ tj. preferovali jsme více to, když se poradce klienta ptal, „nutit“ ho více přemýšlet, formulovat vlastní názory, nápady, oproti „tvrdému“ poradenství, kdy poradce dává z pozice určité moci instituce převážně rady a klient je pasivně přijímá.
- Je ale důležité poznamenat, že ne vždy je vhodné za každou cenu k tomuto „koučovacím“ přístupu klienta nutit. Je pak na samotném poradci, aby na základě vlastní zkušenosti vybral ze svého portfolia technik a metod tu, která klientovi bude „sedět“, bude odpovídat fázi poradenského procesu a bude v tu chvíli nejefektivnější. Opět: je to o individualitě jak klienta, tak poradce.



Proč je pro Vás ta motivace a ta aktivita klienta vlastně tak důležitá?

- My jsme v rámci analýzy dat nesledovali, neměřili korelaci (vztah) délky nezaměstnanosti a výše motivace, nicméně už podle informací od poradců z terénu (a potvrdili by to asi i poradci na ÚP ČR) si asi můžeme dovolit zobecňující tvrzení, že čím déle je klient nezaměstnaný, tím hůře se znovu nastartovává jeho motivace.
- Co ale můžeme na základě práce poradců v našem projektu říci je to, že motivace při délce poradenství spíše stoupala, než klesala. Jednak to souviselo i s tou výše zmiňovanou důvěrou, která se v poradenském vztahu většinou postupně prohlubovala. A jednak díky této nadstandardní individuální péči klienti viděli i konkrétní výsledky.
- Např. viděli, že pokud je jejich další vzdělávání voleno na základě kvalitního poradenství, může mít opravdu reálné pozitivní dopady na jejich šanci opravdu získat práci.



Dalo by se to nějak konkretizovat? Na čem bychom si mohli tento přístup trochu konkrétněji představit?

- Ano, už v té „diagnostické“ části, kdy zjišťujete, jaká je přesně „zakázka“ klienta, s čím přichází, co má za sebou, se snažíme podporovat to, aby se hledal vždy potenciál klienta. Na čem u každého jednotlivce můžeme stavět. Jaké má dovednosti. Ale zároveň je pro nás důležité, aby se s tím, co postupně s poradcem během poradenství rozkrývá, ztotožnil. Případně, aby si na to přišel sám (např. přes koučovací přístup, skrze otevřené otázky, ...).
- I přes to, že diagnostická část poradenství se zaměřuje z části do minulosti, nebylo cílem se na minulost primárně zaměřit. Protože v projektu nenabízíme psychologickou ani terapeutickou podporu, nebylo cílem znova otvírat traumata, která klienti v minulosti prožili a která je často velmi zúzkostňují. Cílem bylo zmapovat minulost jako základ pro budoucí rozhodnutí, tzv. jít do minulosti pro zdroje. Ale následně naučit klienty dívat se dopředu a s těmito zdroji pracovat.



Co dále v práci poradce fungovalo?

- Jak jsem již říkala, důležité bylo kladení otevřených otázek, které aktivizují klienta k vlastnímu přemýšlení, formulování názorů a nápadů, na čem sám doma může do dalšího setkání pracovat.

Dějství druhé: jaký je vlastně ten náš klient aneb Cesta ke štítkům.

V tuto chvíli opravdu nenavazujeme na konstruktivistickou teorii nálepkování (labelingu) sociologa A. Giddense, která poukazovala na to, že ve chvíli, kdy klienta označíme nálepkou delikventa, klient se zpravidla na základě tohoto označení začne delikventně chovat.

Co tedy štítky („labels“) myslíme? Začali bychom příkladem: pokud používáte modernější emailové klienty, tak jste jistě zjistili, že si na emaily můžete nalepit jeden a více štítků („labels“), podle kterých pak v budoucnu rychleji dohledáte starší email a podle kterých můžete naráz třídít emaily do více kategorií.

Právě tento přístup aplikujeme i na to, jak postihnout mnohotvárnou realitu. Jak popsat klienta, který je (dlouhodobě) bez práce. Jak každý, kdo poradenství realizuje, ví, každý klient je unikátní a je velmi obtížné ho zatřídit do nějaké škatulky. Nicméně tyto zjednodušující škatulky jsou do jisté míry někdy potřeba – např. když zaškoluje nového kolegu, nebo když potřebujeme pro další rozvoj aktivit zpracovat nějakou analýzu.

Protože chápeme potřebu určité klasifikace, ale zároveň vidíme pestrost reality, rozhodli jsme se jít cestou právě použití těchto štítků, které „lepíme“ také na kazuistiky ve druhé části. Jak již bylo výše zmíněno, není naším cílem zpracovat novou klasifikaci charakteristik, které jsou obsažené například v rozsáhlých studiích případů Buchtové či Sirovátky, ale odrážíme realitu praxe v projektu. Pro tu je právě typický mix jemných bariér, které se se kumulují a které by měl být poradce schopný rozklíčovat a postupně s nimi pracovat.

Věříme, že díky přiřazení štítků na kazuistiky vybírané jako příklady dobré poradenské praxe, budou moci zájemci rychle „listovat“ a najít případnou inspiraci pro práci s Vaším klientem právě podle štítků.

Jak štítky vznikaly? Použita byla kvalitativní analýza primárních dat, která jsou uložena v interním systému Katalogu poradců a jsou součástí reálných kazuistik reálných klientů. Tým metodiků seskupil charakteristiky klientů do klastrů a na jejich základě byly vytvořeny nejčastěji používané štítky zapracované v modelových kazuistikách této metodiky. Styl jejich formulace byl zpětně transformován a stylizován do „běžného komunikačního stylu klientů“.

Kompletní seznam štítků, které používáme v kazuistikách, předkládáme zde.

Štítky popisující životní a pracovní situaci, ve které se klient v současné době nachází:

Pracovní

nemám žádnou pracovní praxi

pracuji načerno

zaměstnávám se pouze krátkodobě

Životní

já i celá rodina žijeme z dávek

jsem bezdomovec

mám dluhy, hrozí mi / mám exekuce

mám dluhy, bojím se vydělávat – peníze stejně vezme exekutor

jsem samoživitelka s dítětem a mám spoustu časových omezení

mám výsluhy, pracovat vlastně moc nepotřebuju

jsem někdo, kdo pečuje o někoho v rodině (rodinný příslušník se zdravotním omezením, dítě apod.)

zajišťuji veškerý servis svému okolí

Štítky popisující životní a pracovní situaci, kde minulost klienta ovlivňuje současnou situaci:

mám předešlé negativní zkušenosti se zaměstnavatelem (např. práce bez smlouvy, nezaplacená práce, zneužívání SÚPM, ...)

mám problémy osobního rázu, které sice patří do minulosti, ale ovlivňují mě i dnes – např. rozvod

byl jsem závislý/závislá na alkoholu, drogách, automatech

mám záznam v rejstříku trestů

Štítky popisující motivaci, status, postoje klienta k práci:

Pozitivní/aktivní

chci pracovat

potřebuji být mezi lidmi

potřeboval/a bych přímou pomoc od někoho z odborníků, protože jsem v obtížné životní situaci a sám/sama si neumím pomoci

jsem podnikatel (ale) váhavec

chci podnikat

v tomhle jsem dobrý/dobrá, nevím, jak to můžu využít

Negativní/pasivní

nic mě nezajímá (nízká motivace)

jsem unavený/unavená životem, bez energie

potřebuji, aby to za mě někdo vyřešil

nechce se mi dojíždět, za tak malé peníze nechci pracovat, mám nereálné požadavky na pracovní místo

nevím jak hledat práci, neumím se prezentovat na trhu práce

nerad se přizpůsobuji, ostatní na mě mají nesmyslné požadavky (nepřizpůsobivost)

Neutrální

jsem se svojí situací (člověka v evidenci ÚP ČR) spokojený

jsem cizinka / cizinec

Štítky popisující osobnostní a zdravotní charakteristiky klienta:

Zdravotní

mám částečný invalidní důchod

mám handicap

Jak se vnímám já / jak mě vnímá okolí

mám opravdu nízké sebevědomí

jsem mistr světa, ale ostatní mi nerozumí

nikdo mi nerozumí, neocení

jsem nerozhodný/nerozhodná

jsem konfliktní

nic neumím a nevím

nemám sebereflexi

nemám zkušenost se sebepoznáním

nepečuji o sebe

nevěnuji žádný čas sobě

jsem nedůvěřivý/nedůvěřivá

jsem ustrašený/ustrašená, bojím se budoucnosti

necítím se dobře ve svém těle

potýkám se s předsudky

Na základě rozhovorů s poradci bychom přece jen ale uvedli jisté základní typy třídění nezaměstnaných klientů, se kterými se poradci setkali v rámci projektu Pracovní návyky:

- klient je motivovaný k práci
 - a je pravděpodobně zaměstnatelný
 - ale je s vysokou pravděpodobností obtížně zaměstnatelný
- klient není motivovaný k práci
 - klienti, kterým se oficiální zaměstnání nevyplatí kvůli
 - výši dávek
 - výši exekucí
 - nákladům na dojíždění za prací, které jsou příliš vysoké
 - mají svůj přivýdělek
 - mají vysoké výsluhy
 - klienti, pro které je nezaměstnanost životní styl, nezaměstnanost se stává novou hodnotou - na daný stav se klient adaptoval
 - klienti, kteří nezaměstnanost vnímají jako ponížení - jsou frustrovaní současným společenským zřízením (případně: dřív se stát o všechny postaral, dnes ne, zaměstnavatelé jsou nepoctiví, rozkrádá se...) a na základě tohoto vnímání nevidí žádnou možnost, co s tím oni sami mohou dělat.

Dějství třetí: A jakého klienta chceme? A jak na motivaci?

Není troufalé si pokládat tuto otázku? Není to diskriminační? Měli bychom přeci dávat všem stejné šance, mít stejný přístup atp. Ano, zde by měl být rozhodně zajištěn rovný přístup k poradenské službě a možnost ji zahájit, vyzkoušet.

Nicméně dále by poradenství mělo být poskytováno primárně pouze těm, kteří jsou motivováni opravdu na sobě pracovat. A protože sebemotivace, představa, že opravdu situaci mohu já sám/sama změnit, je samozřejmě určitě slabé místo u mnoha (zejména dlouhodobě) nezaměstnaných osob, hraje zde důležitou roli podpora a motivace ze strany osob stojících na počátku výběru klienta do dlouhodobého individuálního poradenství (v projektu Pracovní návyky to byl koordinátor v regionu zcela na počátku a následně pak poradce na první schůzce).

V poradenství by měla být primární aktivita na straně klienta, ale velkou roli zde hraje schopnost samotného poradce motivovat klienta k tomu, aby měl sám chuť na sobě pracovat a věřil, že to má smysl a že to dokáže.

Pokud se optikou veřejné politiky podíváme na segment poradenství, je určitě zásadní, aby určité poradenské penzum plošně zajistil stát (v rezortu práce toto zajišťují samozřejmě již nyní ÚP ČR). Nicméně další návazné individuální služby zejména dlouhodobějšího charakteru pak mohou být doménou sektoru neziskového či soukromého. Oba tyto sektory pak mají možnost pracovat s menší skupinou klientů, ovšem dlouhodobě a do hloubky. Tato služba je pak určena opravdu těm, kteří v sobě motivaci mají (nebo ji dokázali na počátku společně s poradcem odkrýt). Předpokladem pro zajištění kvality těchto návazných služeb je pak samozřejmě spolupráce s ÚP ČR a s dalšími klíčovými aktéry v daném regionu.

Doporučení vedoucí k vyšší motivaci klientů:

Co podle zkušenosti z projektu ovlivňuje úspěšnou spolupráci poradce a klienta?



Co poradci a koordinátoři v krajích říkají na základě praxe o motivaci klientů?

- Pro klienty je motivační i samotná možnost volby do systému poradenství (ne)vstoupit.
- Jako motivační prvek také vidíme nezávislost této volby klienta na výši dávek.
- Další velkou motivací hned na počátku spolupráce je to, že klient si sám volí nás, poradce (a mají možnost až 2x poradce změnit).
- V průběhu poradenství je rozhodně motivační možnost klienta sám si zvolit cíl poradenství (podle tohoto cíle je pak hodnocena úspěšnost poradenské služby).
- A ať se to může zdát paradoxní, i možnost volby klienta proces poradenství kdykoliv ukončit, může hrát v motivaci aktivně přistupovat k celému procesu poradenství roli. (Pozn.: byla dána pouze maximální hranice 16 hod/osobu a minimální hranice 2 hod/osobu prvního setkání).
- Motivací je také určitě to, že poradce je téměř vždy z daného regionu. Tj. zná prostředí, specifika, místní zaměstnavatele, aktuální situaci. Ale zná i specifické možnosti využití APZ v daném regionu.



Co se osvědčilo nám, organizátorům poradenství, pro zvýšení motivace klientů?

- Určitě na počátku celého procesu hrálo velkou roli zajištění kvalitní vstupní „náborové“ schůzky:
 - tj. schůzky, na které jsou klienti seznámeni nejen s průběhem a pravidly nabízeného poradenství, ale je jim zároveň otevřeno téma motivace (praxe ukázala, že dobře vedená motivační náborová schůzka může „nalomit“ nerozhodnuté klienty).
- Dále sehrála pozitivní roli možnost konzultace na výběrové motivační schůzce mezi čtyřma očima, tj. mít vyčleněn určitý čas pro ty, kterým se na základě náborové schůzky vynořily otázky, které potřebují před vstupem do poradenství objasnit.
- Také se můžeme opřít o zkušenost s přímou podporou: klientům se proplácely cestovné a ubytování v případě vícedenních kurzů).

Celý koučovací a aktivizační proces (tzv. empowerment – zmocňování klienta), který je součástí současného moderního kariérového poradenství, je zaměřen na pozitivní přístup a na motivaci. Nicméně, protože systém, ke kterému se v této metodice vyjadřujeme, nestojí na privátní platbě klienta, ale na tom, že plátce této služby je stát, je pochopitelné, aby si jako plátce služby, i přes velkou volnost klienta ve volbách (od poradce, přes metody, po

ukončení), určitě stál také sankce při porušení podmínek poradenství ze strany klienta.

Sankce by měly postihovat hlavně nedisciplinovanost klienta a jeho nedodržování dohod. Zejména jde o nedodržování termínů společně dohodnutých schůzek, kde poradce na klienta na základě oboustranné dohody čeká, a klient bez omluvy nedorazí.

Doporučení k sankcím:

Sankce za nedodržování podmínek při zapojení klienta do poradenského procesu by zde v tomto systému neměly ohrožovat základní životní standard klienta, tj. příjem dávek. Nicméně doporučujeme vytvořit systém, který po porušení výše uvedených podmínek, znemožní klientovi v budoucnosti dosáhnout na další podporu z APZ.

A jakého klienta tedy chceme? Tato otázka možná zněla jako určité síto. Ano, do jisté míry je to ještě před zahájením individuálního dlouhodobého poradenství tak. Žádná podpůrná služba zacílená na sebezvoj lidí nefunguje bez motivace klienta.

Ale pokud máme odpovědět, jakého klienta chceme na konci úspěšného poradenství, pak je to klient, který „chce a umí chytat ryby“ a který se jakkoliv pro společnost smysluplně realizuje. Ať je to v (legálním) zaměstnání či jako dobrovolník pracující pro místní neziskovku.

Doporučení k přípravě individuálního externího poradenství:

Koordinátor těchto náborových motivačních schůzek musí jasně znát, co se pro klienty daného ÚP ČR již realizovalo, jaké mají standardní nabídky, jakými projekty už měli možnost v minulosti projít. Toto je vhodné ověřovat vždy ze dvou zdrojů:

- ptát se zodpovědného zaměstnance daného ÚP ČR
- ptát se přímo samotných klientů.

Pokud bychom měli zdůraznit něco z oblasti organizace poradenství, pak se jako funkční dá rozhodně označit zajištění kvalitního ohodnocení externích poradců, ze kterého poradci mohou následně zaplatit pronájem adekvátních prostor pro poradenství (zajištění soukromí a klidu pro poradenský rozhovor) a/nebo cestovné, které by pokrývalo např. osobní návštěvy poradců v domácnostech zejména u klientů s OZP.

Doporučení k dalším alternativním formám poradenství:

Hlavní a převažující forma poradenství v rámci projektu Pracovní návyky byla individuální. Nicméně jako doplněk se osvědčila možnost kombinovat toto individuální poradenství s formou skupinovou.

Důležité spatřujeme ve vytažení jedinců ze sociální izolace. Všichni mají nálepku nezaměstnanosti a zde získávají **pocit sounáležitosti**. V rámci zkušenosti v projektu se často udála významná změna jejich postoje – „nejde to, tak to radši nezkusím, abych nezažil neúspěch.“ Výrazně byla oceňována nezištná pomoc při rozšíření jejich obzorů, nejen je nechat obcházet firmy, ale pomoci jim odepisovat na nabídky, vysvětlovat možnosti SÚPM, aktivně si práci vytvářet atd. Jejich aktivizace by se jistě ještě více zvýšila v případě možnosti využít více prostoru pro hraní rolí, situací.



Co fungovalo obecně u skupinového poradenství? Co říkají poradci, kteří byli zodpovědní i za tuto formu podpory klientů?

- **Nejpřínosnější je asi předávání nápadů a zkušeností mezi účastníky navzájem v rámci skupiny lidí, ve které postupně roste důvěra. Díky ní se účastníci postupně zbavují studu a pomáhají si vzájemně.**
- **Zároveň také klienti často říkají, že nemají pocit, že jsou „v tom sami“ – mají pocit sounáležitosti a zároveň možnost sdílet i ty problémy.**
- **Sami účastníci také hodnotili pozitivně vytažení ze sociální izolace.**
- **Z pohledu toho, jaké metody jsme používali a jaké se osvědčily, můžeme říct, že nejvíce fungovalo:**
 - ukázky nejpoužívanějších pracovních portálů a práce s nimi (step by step)
 - další praktické tipy z terénu, které klienti mohli vyzkoušet v praxi
 - prostor pro brainstorming a prostor i pro určitý druh sebepoznání skrz reflexi ostatních

Doporučení ke skupinové formě poradenství:

Na základě zkušeností v projektu Pracovní návyky doporučujeme, aby bylo poradenství jedním navazováním na poradenství individuální, ale zároveň, aby poradenství skupinové figurovalo vždy tzv. v balíčku. Co tím myslíme? Aby se skupina měla možnost sejit alespoň třikrát. Cílem je, aby se ve skupině vytvořil prostor a důvěra pro sdílení a pro peer to peer podporu.

Dále doporučujeme, aby poradenství skupinové fungovalo jako bonus – ne povinnost. Mělo by být právě pro ty klienty, kteří jsou motivovaní (nebo které namotivoval poradce).

Funguje určitě také to, když i skupinové poradenství v rámci možností reflektuje individualitu účastníků. Je pravdou, že toto samozřejmě klade vyšší nároky na toho, kdo skupinové poradenství vede: ideální je, aby šlo o zkušeného lektora s poradenskou praxí.

Osvědčený mix obsahu, který na skupinovém poradenství v projektu Pracovní návyky fungoval, byl:

- sebepoznání vlastní osobnosti,
- základní práce s e-mailem a celková

soběstačnost práce na PC (pozn. zde je ideální, pokud už známe např. přes poradce z individuálních setkání klientovu úroveň znalostí a dovedností),

- základ tvorby CV,
- a následné propojení výše uvedeného: klient umí vyhledat inzerát, který sedí jeho osobnosti a praxi a umí odeslat adekvátně upravený životopis e-mailem,
- tipy, rady a prostor pro zodpovězení dotazů.

Doporučení k délce poradenství:

V rámci projektu Pracovní návyky měl každý klient nárok na 16 hodin individuálního poradenství, včetně možnosti čerpat tuto časovou dotaci na poradenství skupinové (v kontextu potřeb klienta). Doporučujeme také praxi, která se osvědčila, a tou bylo, že časová dotace 16 hodin se netýkala pouze „čistého“ kariérového poradenství, ale bylo možné ji čerpat ze strany klienta také pro podporu v rámci komunikace s úřady nebo potenciálním zaměstnavatelem.

Na základě těchto údajů tedy doporučujeme dva scénáře pro poskytování dlouhodobého individuálního poradenství externími poradci:

Scénář A	Scénář B
<ul style="list-style-type: none"> • klient, resp. osoba registrovaná na ÚP ČR má nárok na tento typ poradenství již od prvního dne od registrace • 30 hodin/osobu, • a to včetně skupinového poradenství 	<ul style="list-style-type: none"> • klient, resp. osoba registrovaná na ÚP ČR má nárok na tento typ poradenství po prvním roce nezaměstnanosti • 20 hodin/osobu, • a to včetně skupinového poradenství
<ul style="list-style-type: none"> • poradenství zde hraje preventivní roli před dlouhodobou nezaměstnaností • výhody spolupráce s externími poradci hned od počátku (zejména aktivizace klienta a oddělení poradenství od sociálních dávek) 	<ul style="list-style-type: none"> • poradenství zde hraje roli jedné z podpor • s klientem nejprve v základu pracují poradci na ÚP ČR – tím může v případě skupinové práce (např. v rámci JobClubů) docházet k úspoře nákladů na individuální práci s externími poradci
<ul style="list-style-type: none"> • časová, resp. finanční náročnost časové dotace na jednoho klienta 	<ul style="list-style-type: none"> • rezignace na prevenci

Dějství čtvrté: Co jsou bariéry pro získání práce a proč realizovat poradenství i ve zkušebce?

V rámci projektu vzešlo mnoho podnětů přímo z terénu, během vlastní individuální práce poradců s klienty. Jedno ze zásadních doporučení, které bychom rádi vyzdvihli, je tzv. návazné poradenství, a to během zkušební doby. Cílem je maximálně podpořit adaptaci nezaměstnaného člověka během nástupu do zaměstnání tak, aby se omezilo ukončení

pracovního poměru ve zkušební době, ať již ze strany zaměstnavatele či zaměstnance (tj. stále „našeho klienta“).

Na argumenty, které podporují návazné poradenství, se podíváme později. Abychom se ale lépe vžili do situace (jak říkají poradci, psychologové či koučové: je potřeba člověka, klienta „nacítit“), je dobré si připomenout základní bariéry, které znesnadňují nezaměstnaným lidem (obzvláště dlouhodobě nezaměstnaným) vstup na trh práce.



Pohled na bariéry u klienta samotného z hlediska poradenské práce členíme dvojím způsobem:

1. buď si je jich klient vědom

Pokud ano, pak má poradce část práce ušetřenou, resp. zkrácenou, protože společná reflexe se dá projít v relativně kratším čase a může na ni navazovat další poradenská práce.

Pokud si klient svých bariér, omezení, která ho limitují z pohledu pravidel fungování trhu práce, vědom není, pak je jedním z úkolů poradce tyto bariéry společně pojmenovat a hledat řešení, jak s nimi pracovat v budoucnosti dál. Ideálně, pokud lze, pracovat na tom, jak je odstranit.

Druhým možným pohledem na bariéry je vnímání těchto bariér aktéry zvenčí a realita tohoto pohledu. Koho a co tím myslíme?

2. nebo si jich vědom není

Aktéry myslíme všechny osoby, které se dostávají ve fázi hledání práce s nezaměstnaným klientem do přímého kontaktu. Může jít samozřejmě i o rodinu či blízké lidi, ale my se zaměříme na ty aktéry, kde máme přímou zpětnou vazbu z terénu. Jde o pohled a vnímání zaměstnavatelů a pohled a vnímání poradce.

Tou realitou pak myslíme zejména vnímání dlouhodobě nezaměstnaných ze strany zaměstnavatelů. Kdy několik špatných zkušeností podložených reálnou situací se pak velmi často může překlopit do předsudku a odmítání takového typu zaměstnance již předem.



Pohled na bariéry u klienta samotného z hlediska poradenské práce členíme dvojím způsobem:

Co často říkají o lidech dlouhodobě evidovaných na ÚP ČR zaměstnavatelé:

- často nedorazí bez omluvy předem do práce nebo chodí často pozdě – prostě nemají pracovní návyky
- v mnoha případech mají exekuce, je to pro nás náročnější / nebo s tím moc neumíme pracovat
- často pijí
- hodně chtějí různé výjimky (např. kratší úvazky)
- často mají různá zdravotní omezení

Co často vidí u klientů poradci:

- někteří nejsou ochotni zlegalizovat svoji šedou/černou práci – vlastně jim ten stav spíš vyhovuje
- někteří o sebe nedbají – je to vidět na oblečení, které může být špinavé, nebo zapáchající
- často mají komunikační bariéru – prostě si neumějí říct, co přesně potřebují, během zaškolování pak třeba neumějí přiznat chybu, bojí se
- často je to opravdu i o předsudcích a diskriminaci – ať rasové (hlavně u Romů) nebo věkové
- mnoho z těchto klientů řeší svoji situaci ze dne na den, neumí plánovat, soustředit se (a to jak na dlouhodobé cíle, tak ale i krátkodobě na určitou práci) – s tím samozřejmě souvisí i velmi často to, že neumí věci dotahovat do konce
- mnoho z našich klientů má také dost nereálné cíle (ať start v jiném oboru, nebo z hlediska nároků na práci)
- někteří klienti mají také takovou osobnost a komunikační styl, který sám o sobě ztěžuje jejich, již tak obtížnou, situaci (např. konfliktní choleričtí klienti, těžce negativističtí atp.)
- poslední výraznou bariérou, kterou bychom ale spíše označili kategorií, jsou mladí klienti, kteří vůbec nemají chuť se osamostatnit a nevidí potřebu pracovat – často (ale nejen) jde o děti jiných dlouhodobě nezaměstnaných klientů, kteří už nezaměstnanost berou jako samozřejmost, jako normu

Jak jsme již komentovali, zkušenosti zaměstnavatelů, resp. bariéry, proč nezaměstnat právě dlouhodobě nezaměstnaného člověka, jsou z části založeny na zkušenostech a z části může jít i o předsudky a strach, že se tyto negativní zkušenosti budou opět opakovat. Což samozřejmě zaměstnavateli přináší náklady, nároky na administrativu atp.

Pokud se podíváme na bariéry, které jmenují poradci, jde velmi často o bariéry vázané na nedostatek nebo přímo na ztrátu soft-skills. Nejde jen o ten zastřešující pojem „pracovní návyky“, který dal název i našemu projektu, ale zejména o absenci či nedostatek asertivní komunikace, schopnosti plánovat a myslet a pracovat systematicky.

Pokud poradce pracuje s klientem, který má za sebou většinu života jako zaměstnaný člověk (či živnostník), pak je pravděpodobnější, že společná práce v této oblasti se bude zaměřovat na znovuoživení těchto dovedností, na jejich trénink, na posílení sebevědomí klienta.

Pokud ovšem poradce pracuje s klientem, který převažující čas svého života nepracoval (nebo je jeho nezaměstnanost z jakéhokoliv důvodu již dlouhodobá), pak je velmi pravděpodobné, že práce na tvoření základních komunikačních vzorců, trénink v asertivitě a budování pracovních návyků, je otázka dlouhé doby, která se nevyřeší za dvě, tři sezení s poradcem.

Doporučení pro práci s bariérami:

Protože tento druh podpory přesahuje spíše do koučinku či práce psychologa, nedá se zpravidla řešit krátkodobým poradenstvím. I proto navrhuje podporovat tzv. návazné poradenství. Tj. poradenskou práci s klientem, která přesahuje i do doby jeho zkušební doby ve chvíli, kdy nastoupí do zaměstnání nebo začne podnikat.

Co jsou tedy hlavní argumenty pro to, doporučit zavedení tohoto typu návazného poradenství?



Poradci v terénu k tomuto následnému poradenství říkají:

- Můžeme pomoci klientům vypořádat se s pracovním tempem, s novým denním rytmem, s tím, jak zapadnout do nového pracovního kolektivu.
- Můžeme s klientem probírat jeho obtížné situace – například když se mu v práci něco nepovede, jak to asertivně řešit.
- Můžeme klientovi pomoci adaptovat se na autoritu nadřízeného – například zvyknout si přijímat zadání, úkoly.
- Máme možnost probrat s klientem, jak přijímat zpětnou vazbu (i negativní) v konkrétních situacích, které během zkušebky zažívá.
- Můžeme s klientem pracovat na tom, aby zodpovědně přijímal práci a nebál se toho.
- Máme možnost klienta podporovat v budování pracovních návyků. Aby si je budoval postupně. Aby si neukousnul příliš velký krajíc a pak nebyl schopný úkoly plnit.
- Můžeme s klientem rozebírat možnosti, jak bude hospodařit s vydělanými penězi. Například se stává, že dlouhodobě nezaměstnaný člověk si neuvědomí, že s nově získaným příjmem ze zaměstnání mohou naskočit i nové typy nákladů (např. na svačiny, cesta do práce, ...).
- Klient má možnost s námi probírat také například pracovní právní záležitosti – má se na koho obrátit např. při porušení pracovního práva, zákoníku práce. Např. to, že si sám zaměstnanec nemá povinnost kupovat pracovní ochranné pomůcky, ale že mu je musí ze zákona poskytnout zaměstnavatel atp.
- Prostě můžeme být morální podporou, průvodcem. Někým, na koho se mohou v nových, pro ně náročných situacích obrátit.

Zároveň na základě praxe poradců v terénu vyplynulo doporučení, které se netýká přímo návazného poradenství, ale také finanční podpory do začátku pracovního procesu. Co tím konkrétně myslíme? Jde o drobné půjčky (např. na dojíždění za prací), které pomohou klientům (hlavně z nízkopříjmových skupin) překlenout období do první výplaty. Toto doporučení je více rozpracováno a zmíněno v návazné metodice „Zpracování návrhů doporučení pro efektivnější využívání existujících nástrojů APZ pro danou CS“, která je dalším z výstupů projektu Pracovní návyky.

Jak je vidět z příkladů poradců, pak se tento typ návazného poradenství trochu prolíná s terénní sociální prací. Nicméně právě tento typ nestandardní podpory (byť čerpané v menším rozsahu), může být jedním z důležitých kroků k tomu, aby dříve (dlouhodobě) nezaměstnaný člověk hladce prošel zkušební dobou u nového zaměstnavatele.

Doporučení k délce návazného poradenství:

Pro návazné poradenství po dobu 3 měsíců po vzniku zaměstnaneckého poměru klienta doporučujeme délku individuálního poradenství v rozsahu až 10–15 hod.

Dějství páté: Jak chceme našeho klienta vzdělávat?

Protože další vzdělávání, resp. celoživotní učení je jedna z podstatných cest, jak čelit neustálým změnám na trhu práce a jak zvyšovat svoje šance pro uplatnění, bylo součástí projektu Pracovní návyky navázat na systém vzdělávání.

V projektu Pracovní návyky bylo tedy individuální poradenství provázáno s několika typy dalšího vzdělávání. Typ a obsahové zaměření vzešly vždy právě z individuálních potřeb klienta, jeho volby, schopností a dovedností a potenciálu regionu. K dispozici byly tyto formy vzdělávání:

Cílené zaškolení

= zaškolení zaměřené na získání praktických dovedností přímo v praxi (u zaměstnavatele), velmi často jde o malé zaměstnavatele, kteří si sami budoucího pracovníka proškolí na konkrétní specifickou dovednost, kterou v jejich provozu právě potřebují – nadneseně bychom tento typ zaškolení mohli označit jako jistou „zaškolovací stáž“, kde má zaměstnavatel zároveň možnost pozorovat uchazeče o práci v reálném pracovním prostředí a klient si tak postupně znova osvojuje pracovní návyky. I proto doporučujeme tento typ zaškolení realizovat spíše v délce měsíců než dnů a vytvořit tak určitý mezistupeň mezi fází nezaměstnanosti a zaměstnanosti, tolik potřebný právě pro specifickou situaci opětovného návratu do pracovního procesu v případě dlouhodobě nezaměstnaných. Šance obou aktérů pracovního zaškolení, tak mohou probíhat ve vysoce motivované atmosféře, kdy aktéři zaškolení nemusí fungovat pod tlakem pocitu výrazné odpovědnosti za výsledek, jako je tomu v případě průběhu institutu zkušební doby při vstupu do pracovního poměru.

Univerzální zaškolení

= zaškolení zaměřené na získání teoretické znalosti i praktické dovednosti, kde o ovšem praxe převažuje nad teorií, můžeme ho přirovnat k víceúčelové prakticky zaměřené rekvalifikaci, nicméně absolvent získává po úspěšném absolvování pouze certifikát FDV (kurz není akreditován). Tento typ zaškolení je možné zařadit do kategorie zájmového vzdělávání a staví opět na potřebách daného regionu, prolínajících se s osobním potenciálem daného klienta/ů (v projektu to byly například kurzy: bylinkářství, specifická údržba krajiny a péče o zeleň, základy permakultury a samozásobitelství, práce s ovčí vlnou, houbař ad.)

Rekvalifikace

= klasické formy rekvalifikace nabízené ÚP ČR v rámci APZ, realizované vzdělávací institucí (na základě schválené akreditace kurzu), v tomto případě FDV.

Pozn.: více informací o formách a způsobu vzdělávání v projektu Pracovní návyky naleznete v metodice „Modelové příklady typů zaškolení realizovaných v projektu“ (s podkapitolou „Soubor podkladů pro nastavení obsahu odborného zaškolení cílové skupiny v daném místě“).

Doporučení pro vzdělávání navazující na poradenství:

Cílem a osvědčeným příkladem dobré praxe je to, aby se volba dalšího vzdělávání osob registrovaných na ÚP ČR opírala o dlouhodobější individuální poradenskou práci s klientem. Proč? Protože klient společně s poradcem tak může odkrýt reálné potřeby. A poradce zároveň může nastavit zrcadlo klientovi např. v tom, jaká je reálná situace na trhu práce a zda s novým kurzem opravdu zvýší šance klienta na získání práce. Jedním z výstupů projektu Pracovní návyky je také sada doporučení týkající se právě této vazby kariérového poradenství na další vzdělávání – co tedy společně chceme, k čemu společně míříme?

- Ze strany poradce doporučujeme identifikovat kvalitně vzdělávací potřebu klienta v rámci individuálního poradenství.
- Ze strany klienta doporučujeme nechat jeho volbu na něm, včetně práva mít možnost nabídku na další vzdělávání odmítnout, resp. mít možnost sám si vybrat. I v této situaci se klient učí pracovním návykům, a to konkrétně vlastní svobodné volbě a převzetí zodpovědnosti.
- Podporujeme rozšiřování nabídky dalšího vzdělávání, a to nejen rekvalifikací. V projektu Pracovní návyky se osvědčila nabídka univerzálních zaškolení, která reagovala bezprostředně na potřeby lokálního trhu. Protože univerzální zaškolení staví více na praxi oproti teorii, může být pro klienty jedním z motivačních faktorů tento typ školení vyzkoušet. V projektu šlo často o první impuls pro vrácení motivace a kurz někdy sehrával i roli jisté terapeutické podpory. Tento typ kurzů může být často volen také z důvodu zájmu v dané oblasti podnikat – pokud je taková motivace u klienta s poradcem identifikována, doporučujeme navázat rekvalifikací Základy podnikání.
- Cílené zaškolení doporučujeme podporovat ve chvíli, kdy poradce a klient dojdou ke shodě, že tento typ vzdělávání je jedním z klíčových kroků posunout se vpřed. Rozhodně by tento typ zaškolení neměl být poskytován klientům sám o sobě, ale vždy v návaznosti na konkrétní profesi.

Typickým příkladem může být např. řidičské oprávnění skupiny B pro terénní pečovatelky či skladníky.

- Mezi specifické zaškolení lze započítat také jazykové kurzy. Zde na základě zkušenosti v projektu Pracovní návyky doporučujeme podporovat tento typ zaškolení ve chvíli, kdy bude profesně podmíněno. Může jít např. o 99 užitečných frází a jejich praktikování (výuka odborné terminologie, kterou klient použije přímo při výkonu práce) proto, aby mohl jet dělat skladníka do zahraničí. Tato možnost by měla být nabízena zejména v příhraničních regionech, kde je možné získat práci za hranicemi (např. i bez nutnosti se stěhovat).
- Obecně na jakýkoliv typ kurzu, zaškolení (včetně rekvalifikací) doporučujeme navazovat soft skills kurzy. Ideálně pak formou aplikace do oblasti, kam klient míří (podle typu a oblasti zaškolení). Téma sebe prezentace, asertivní komunikace (např. nebát se říci si ve zkušební době o pomoc), řešení konfliktů, řešení problémů... Jsou oblasti, které je potřeba zejména u osob dlouhodobě nezaměstnaných znova rozvíjet.
- Doporučujeme také standardně rozšiřovat celkovou nabídku dalšího vzdělávání o kurzy finanční gramotnosti (např. v návaznosti na projekt SEKO). Téma zadluženosti a exekucí se ukázalo jako jedno z výrazných témat, které ovlivňovalo individuální poradenství s klientem.
- Protože za nevstoupení do vzdělávání nebyly v rámci projektu Pracovní návyky udělovány žádné sankce (v období mezi výběrem vzdělávací akce a nástupem do ní), doporučujeme alespoň minimálně klienty zavázat k účasti přihláškou.

Jako specifickou sadu doporučení bychom rádi, i z hlediska udržitelnosti projektu, zvýraznili doporučení týkající se přímo rekvalifikací. Co tedy z terénu vyplynulo?



Poradci v rámci praxe říkají:

- **Vždy pokud to lze, realizujeme rekvalifikace přímo u zaměstnavatelů, v reálném provozu, v reálném prostředí. Ideálně v dané lokalitě, u místních zaměstnavatelů. Méně sezení ve třídách, více aplikace teorie v praxi.**
- **Propojujeme rekvalifikace s dalšími typy proškolení. V projektu Pracovní návyky se např. velmi osvědčila kombinace rekvalifikace s cíleným zaškolením nebo s navazujícím kurzem soft skills.**
- **Umožňujeme, pokud to lze, širší škálu, nabídku rekvalifikací v návaznosti na potřeby místního trhu.**
- **Informujeme detailně klienty o možnosti zvolených rekvalifikací. V projektu Pracovní návyky bylo praxí, že tento typ rekvalifikace volili velmi motivovaní klienti.**

(Pozn. v rámci projektu Pracovní návyky tento typ rekvalifikací nebyl přímo v projektu podporován – pokud byl u jednotlivců podpořen, pak pouze prostřednictvím ÚP ČR.)

Doporučení pro vhodné typy pracovního uplatnění:

V rámci našeho projektu vznikla potřeba identifikovat a specifikovat pracovní uplatnění, která budou díky provedení klienta poradenským procesem návazně respektovat možnosti klienta (zejména s charakteristikou dlouhodobé nezaměstnanosti). Doporučujeme využít inovativně vzniklých karet pracovních pozic, představujících popis potenciálního pracovního místa v konkrétní lokalitě.

Co si pod tímto pojmem představit? Karty pracovních pozic jsou vlastně takový „jiný“ inzerát, kde na základě metody komunitního mapování identifikoval komunitní koordinátor (odborník specialista – sociální antropolog) v dané lokalitě v rámci výzkumné fáze projektu novou potřebu zaměstnavatele. Například mohlo jít o místní rodinnou eko farmu, které se začíná dařit natolik, že byli schopni v rozhovorech s komunitním koordinátorem identifikovat, že budou v blízké budoucnosti potřebovat nové pracovníky.

V klasické personální inzerci Vás oslovuje přímo zaměstnavatel, případně je zastoupen profesionální personální agenturou. V takovém dokumentu (v inzerci) je přirozenou potřebou uvést všechny informace v pozitivním nastavení tak, aby to zájemce zaujalo.

Karta pracovní pozice je příkladem trochu „jiného“ inzerátu, kde je komunitním koordinátorem nasdíleno co nejvíce interních informací nejen o pozici, ale i o zaměstnavateli, o jeho potřebách a nárocích na případného adepta na pracovní

pozici. Dále třeba i o rizicích např. o specifických komunikace se zaměstnavatelem nebo prostě jen o skutečném naturelu zaměstnavatele.

Tyto karty pracovních pozic jsou komunitními koordinátory po zpracování nahrány do interní části Katalogu poradců, kde se zobrazí všem kariérovým poradcům v daném regionu. Pro poradce jde o další možnost, jak nabízet klientovi jiné pracovní pozice vedle klasických informačních zdrojů.

Záměrem toho, jak je karta trochu netradičně zpracována (se všemi detaily o zaměstnavateli), je, aby byly u klienta poradcem včas identifikovány možné zdroje nepochopení, případně bylo předejito možným konfliktním situacím. Tato metoda tak zohledňuje specifikum zejména dlouhodobě nezaměstnaných klientů, pro které není obtížné jen najít práci, ale také vydržet během zkušební doby. V tomto období může vznikat mnoho konfliktů ze zdánlivých drobností, např. na základě nepochopení kontextu, stylu komunikace u daného zaměstnavatele ze strany klienta. Pro klienta je to velká zátěž a zdroj stresu, který může vyústit často i předčasným ukončením pracovního poměru.

Nejen styl zpracování této karty, ale také možnost, že poradce může společně s klientem s informacemi z karet pracovat, pomáhá tuto situaci preventivně ošetřovat.

Pozn.: Více informací o Kartách pracovních pozic v projektu Pracovní návyky naleznete v metodice „Modelové příklady typů zaškolení realizovaných v projektu“ (s podkapitolou „Soubor podkladů pro nastavení obsahu odborného zaškolení cílové skupiny v daném místě“).

1.11 Kam zajít po vystoupení? Aneb další služby, které navazují či doplňují služby poradce.

Už jsme si popsali „hlavní role“ v našem představení, popsali jsme „scénu“, a tak se nabízí otázka, co dál? Kam zajít „po vystoupení“? Tj. co dál po ukončení v projektu popsané poradenské služby? Je to to maximum, které chceme a můžeme klientům dát? Je tato forma poradenství maximum, které určitě musí vyřešit klientovy dosavadní problémy?

Rozhodně ne. Role kariérového poradce, ať již v základní podobě se širokým zázemím ÚP ČR, či návazné služby externích poradců, je nezastupitelná a velmi důležitá. Ale problematika životní situace klientů, kteří jsou dlouhodobě nezaměstnaní (ať již proto, že chtějí, nebo ne), je mnohem složitější a nemůžeme předpokládat, že 16 hodin individuální služby (přestože je to do jisté míry nadstandard), vše vyřeší.

To, že klient řeší s kariérovým poradcem téma nezaměstnanosti, je často právě ta pomyslná špička ledovce, která je vidět. Problematika zejména dlouhodobé nezaměstnanosti, jak ji popisují Buchtová či Sirovátka ve svých odborných publikacích a analýzách, je vícevrstvá.

Služba kariérového poradce by tedy také měla být pouze jednou vrstvou podpory, pomoci. Kariérový poradce (ať již na ÚP ČR nebo externí poradce) by měl mít vždy k dispozici seznam návazných či doplňujících podpůrných služeb včetně kontaktů na spolupracující subjekty a experty. A měl by umět identifikovat optimální okamžik, kdy téma doplňující, navazující služby s klientem otevřít. Ne – leták se seznamem dalších služeb ležící na stojanu na chodbě opravdu nestačí!

A nemusí jít pouze o služby navazující, ale služby, které mohou předcházet nebo i vstoupit do procesu kariérového poradenství v průběhu a přerušit ho.

Jako jednu ze služeb, která může často předcházet (resp. často by bylo užitečné, aby předcházela), je služba psychologa a/nebo terapeuta. Pracovat na kvalitním CV s člověkem se zhrouceným sebevědomím či s osobou, kte-

rá má extrémní reakce na standardní situace, je téměř ztráta času kariérového poradce. Je potřeba si otevřeně říci, že CV či schopnost najít vhodný inzerát na internetu, jsou jen a jen nástroje. A pokud jsou tyto nástroje, byť kvalitní, používané člověkem, který si neví rady sám se sebou, pak je práce s nimi v této fázi neefektivní. A může ještě navíc u klienta prohloubit jeho skepsi.

„...no jo, takže i s lepším CV a radami od poradce, jsem stejně neuspěl/a... vše je na nic, už nemám šanci, já to říkal/a...“

U klientů dlouhodobě nezaměstnaných je určitě podstatné, a někdy téměř klíčové, vyřešit jejich finanční situaci, která je často spojena s exekucemi. Ty jsou často výraznou demotivací klienta hledat legální práci a zároveň je to častý důvod, proč klienta odmítne zaměstnavatel, který by ho jinak přijal.

„...stejně mi skoro celou výplatu strhnou...“, „...raději nezvedám telefon, když mi volá neznámé číslo, co kdyby to byl někdo přes ty dluhy...“

„...nechceme přijímat lidi s exekucemi, jsou s tím akorát problémy, papírování, ...“

Proto jedním z důležitých základů balíčku poradenských služeb je rozhodně nejen obecné finanční poradenství, ale přímá krizová intervence dluhového poradce či právníka, který se tímto tématem zabývá.

Tato dvě témata byla v projektu Pracovní návyky označována poradci v terénu jako velmi výrazná a opakující se, proto jim dáváme zvláštní prostor. Nicméně doplňujeme i širší přehled podpůrných či poradenských služeb, které by měly být vždy provázány v daném regionu na poradce, kteří by o nich měli vědět toto:

- co daná služba zahrnuje,
- kdo a kde ji v daném regionu nabízí,
- jak rozsáhlá služba je,
- jak dlouho se na ni čeká, či zda je možnost tam klienta ihned poslat,
- kolik služba stojí či zda je zdarma.



Jaké poradenské či jiné podpůrné služby označují kariéroví poradci jako důležité pro to, aby se u klienta zvýšila šance, že získá práci?

- **psycholog, terapeut**
- **navazující sociální služby – zejména v případech:**
 - u lidí bez přístřeší
 - u osob s ZTP
 - u etnických menšin
 - obětí násilí
 - u dětí a mládeže
 - u lidí, rodin v krizi – zejména v případech sociálně právní ochrany dětí, spolupráce s OSPOD atp.
 - u lidí se záznamem v rejstříku trestů
- **specifická terapeutická práce (např. oběti domácího násilí)**
- **dluhový poradce**
- **poradenství při startu podnikání**
- **poradenství v oblasti sociálního zabezpečení**
- **poradenství pracovně právní (legislativa)¹**
- **poradenství v závislostech (alkohol, drogy, gamblerství)**
- **poradenství v APZ**

plus specifické (úžeji zaměřené) kariérové poradenství

- **zaměřené na doplnění vzdělání**
- **zaměřené na NGO a dobrovolnictví**
- **zaměřené dle segmentů na trh práce**

² V rámci projektu Pracovní návyky byl zapojen také právník pro problematiku cílové skupiny, který byl k dispozici poradcům klientům při řešení specifických situací.

Doporučení:

Jak jsme již zmínili, hlavní doporučení zní, aby každý poradce (ať již poradce ÚP ČR či poradce externí) byl schopný klientovi v pravý čas doporučit návaznou službu. I v případě, že by se kariérové poradenství přerušilo a navázalo by se později např. po vyřešení aktuálního problému (př. dluhy, alkoholismus, ...). Aby návaznost služeb byla funkční a všichni experti chápali alespoň v základě obsah a rozsah služeb ostatních, doporučujeme podporovat networking nejen kariérových poradců v regionu, ale také poradců, psychologů a dalších expertů.

Další doporučení, tentokrát spíše technologického charakteru, je, mít jedno online místo, seznam, kde bude tento přehled poradců, expertů včetně popisu jejich služby aktualizovaný a dostupný.

1.12 Režisér nebo uvaděčka? Aneb integrovaná role průvodce klienta.

V minulé kapitole jsme si vykreslili celkový možný rozsah podpory pro klienty – od základní okamžité podpory kariérového poradce na ÚP ČR, přes následnou individuální podporu poradce externího včetně návazných poradenských služeb. Nicméně, už jak to píšeme (a vy čtete), tak si možná kladete otázku: Jak se v tom všem neztratit?

Z tohoto důvodu se nám na scéně objevuje postava někoho, kdo nám vnese do všech služeb řád a přehled. Nicméně my se přikláníme k tomu, abychom otevřeli diskusi spíše s novou postavou „uvaděče/uvaděčky“ než „režiséra“.

Proč? Protože v tuto chvíli není cílem najít jednoho experta, jakéhosi „supermana“, který bude vše ovládat a řídit. Ale hledáme spíše průvodce těmito službami. Jednu osobu, na kterou se může náš klient obrátit v případě, že by např. od dvou expertů doplňujících, návazných služeb dostal dvě rozporuplná doporučení. Aby měl osobu, která ho návaznými, doplňujícími podpůrnými službami provede. K této pozici nám v naší divadelní rétorice sedí spíše „hodná paní uvaděčka, která nás bezpečně posadí, i když je v sále právě zhasnuto“.

V sociálních službách je tato role průvodce již známá (case manager/průvodce/protektor – např. u lidí s duševním postižením, v adiktologii).

Protože tato role v projektu Pracovní návyky nebyla zahrnuta, ale byla identifikována jako jedna z oblastí pro případný rozvoj služby, nenavrhuje ani žádné konkrétní řešení, jak by přesně měla být postavena. Nicméně naše doporučení směřují k tomu tuto roli pilotovat – minimálně v nějakém projektu, který sdružuje více expertních a poradenských služeb.

1.13 Pojďme se inspirovat příklady dobré praxe aneb kazuistiky klientů

Tato část, ke které jste právě dočetli, tvoří jádro celé metodiky. Je postavena na reálných příkladech poradce a klienta, kde jsou změněna pouze jména pro udržení anonymity reálných klientů. Převážně jde o příklady z poradenství individuálního, ale najdete zde i příklad z poradenství skupinového.

Kazuistiky byly pro tuto metodiku zpracovány na základě záznamů poradců a jejich práce s klienty a následně, na základě konzultace s poradci, převedeny zpět do formy rozhovoru. Cílem nebylo postihnout cca dvanáctihodinovou realitu individuálního poradenství a dělat jakýsi přepis rozhovoru slovo od slova. Cílem bylo spíše zachytit přístup poradce, zachytit styl komunikace, který se často mírně přizpůsoboval podle stylu komunikace klienta.

Dále bylo cílem ukázat různou škálu metod, se kterými poradci, také s různým odborným backgroundem, pracovali. Na vybrané metody jsme doplnili zjednodušené odkazy na Wikipedii. Nejde zde o validní citace, ale spíše rychlé doplnění kontextu pro čtenáře s menší praxí.

2.

Kazuistiky

2 Kazuistiky

Každá kazuistika má základní vizitku klienta (jméno, věk, formální vzdělání, délku registrace na ÚP ČR a délku pracovní praxe). Následuje mix dalších charakteristik označených již výše zmiňovanými „štítky“.

Každá kazuistika má stejnou strukturu, kde začínáme, stejně jako při reálném poradenství, mapování klientovy „zakázky“, s čím přichází. Co má za sebou, jaký má background, na čem staví. O tom je sekce:

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Další sekce se týká tzv. „tvrdšího“ poradenství, které je postaveno opravdu na předávání informací. Může jít např. o informace o vhodných pracovních portálech, o situaci na trhu v daném regionu atp.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Následná sekce je zaměřena převážně na aktivizaci klienta, na zvýšení jeho motivace, sebevědomí. Zdůrazňuje se zde hodně práce se soft skills, ale týká se také otázky pracovních návyků:

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Předchozí dvě sekce (zjednodušeně je označme jako „informační“ a „koučovací“) shrnujeme do části, co si vlastně klient nakonec odnesl, co se naučil. Co se poradci vlastně reálně podařilo předat, zlepšit.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Na závěr patří samozřejmě shrnutí, jak a s čím který poradce poradenský proces uzavřel. S čím klient odešel, jaké následné kroky si naplánoval. Zároveň, pokud je to relevantní, jsou uvedeny případné odkazy na doporučené návazné služby.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby,...)

Karla Smetana

41 let

„Jsem samoživitelka s dítětem a spoustou časových omezení, chci pracovat, ale mám nízké sebevědomí a nevím, jak hledat práci a prezentovat se na trhu práce.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SŠ zaměřená na ekonomiku a administrativu

Jak dlouho je už na ÚP ČR

od roku 2012, 3 roky

Jak dlouho již před tím pracoval/a

od roku 1992 (20 let), z toho 4 roky mateřská dovolená

jsem samoživitelka s dítětem a mám spoustu časových omezení

mám opravdu nízké sebevědomí

chci pracovat

nevím jak hledat práci, neumím se prezentovat na trhu práce

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, paní Karlo, v této úvodní části bych se s Vámi chtěla zaměřit na to, s čím přicházíte a co bychom spolu mohly v průběhu našich setkání řešit. Ráda bych se Vás ještě zeptala, zda chcete něco vysvětlit ke způsobu práce nás dvou (co je poradenství, co je koučovací přístup).

Co by byl pro Vás dobrý výsledek našich setkání? S čím byste po těchto dvou hodinách chtěla odcházet?

Hm, chtěla bych asi vědět, kde dělám chybu, jsem bez práce už tři roky a situace je pro mě čím dál tím horší. Cítím, že je pro mě obtížná komunikace se zaměstnavateli.

Říkáte, že byste ráda našla oblast, kde se pracovní uplatníte, že obtížně komunikujete se zaměstnavateli. Můžeme se teď zaměřit na to, co jste vystudovala, kde jste pracovala, abychom se pak mohly blíže podívat na to, kam případně směřovat?

Ano, studovala jsem administrativu a ekonomii, mám i maturitu. Hodně mě to bavilo, tak si třídit, vést obchod. Po maturitě jsem byla zaměstnaná jako celní deklarantka a před svojí mateřskou dovolenou jsem měla živnostenský list a jezdila jsem po celé Moravě. V současné době tohle není možné, jelikož mám malé dítě a nikoho, kdo by ho hlídal.

Rozumím tomu dobře, že v současné době bydlí Vaše původní rodina daleko.

Ano, je to tak.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Karlo, bylo by pro Vás užitečné si vyzkoušet pohovor nanečisto, teď tady se mnou? Můžete se případně i podívat na internetu na klíčová slova behaviorální nebo kompetenční pohovor. Najdete tam sadu otázek, které zaměstnavatel klade při pohovoru.

Ano, to by bylo fajn.

Podívejme se spolu na otázky, které Vám byly příjemné, nepříjemné, kde jste váhala a ty si napíšeme na flipchart. Souhlasíte?

Asi nejtěžší je, v čem jsem dobrá? A jak to mohu dokázat, že jsem dobrá?

Můžeme se podívat na Vaše CV? Možná by pro Vás byla možnost si vytvořit profil na LinkedInu. Můžeme, pokud chcete, projít spolu tvorbu profilu i vhodné fráze, které se tam teď dávají.

Děkuji, o této možnosti (o LinkedInu) jsem nikdy neslyšela.

Ještě mě napadá, že Vás můžu zaregistrovat na pracovní portály.

Má to vůbec nějaký přínos? Myslím, zda se mi někdo ozve.

Z mojí zkušenosti je to další varianta, kdy personalisté chodí na tyto servery a oslovují vhodné lidi.

Mluvily jsme o tom, že byste chtěla založit obchůdek přes facebook, dám Vám nějaké tipy na stránky. Mám zkušenosti s fungováním OSVČ teď, ale sama si řekněte, zda je to pro Vás cesta, kam chcete teď zaměřovat svoji pozornost.

Myslím, že by to mohlo být zajímavé, jako OSVČ jsem pracovala přeci jen naposledy před 7 lety. Tohle je pro mě ale jen varianta, ještě nevím, zda bych do toho šla.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Karlo, ráda bych Vám navrhla jednu metodu, pokud souhlasíte. Myslím, že by nám mohla být užitečná ve Vašem uvědomění si silných stránek. Souhlasíte? Pokud si představíte okamžiky, kdy jste něco musela zvládnout, překonat, které by to byly? Můžete si vybrat okamžiky z vašeho soukromého i profesního života. Dám Vám chvílku čas na to si tyto okamžiky rozmyslet. Klidně si je můžete napsat na papír, a pak s nimi budeme dál pracovat.

Ano, proč ne, možná by mi to mohlo pomoci. Vnímám tam čtyři klíčové okamžiky, ve svém životě. První zaměstnání, přestěhování se sem, práce jako OSVČ a narození dcery. První zaměstnání mi hodně pomohlo si uvědomit, že dělám, co mě baví.

Můžete mi o nich říci něco bližšího? A co Vás na tom bavilo?

Jednak změna, vše se neustále měnilo, zákony, formuláře, musela jsem se rychle orientovat.

Ta druhá klíčová událost – přestěhování se?

Když jsem zvažovala, zda se sem přestěhuji, byla to pro mě opravdu výzva, jelikož bych byla daleko od rodiny a byla bych tu sama. Možná v tu chvíli jsem si ani neuvědomovala, co to bude v reálu znamenat. Myslím, že toho nelituji.

Co jste se dozvěděla o sobě?

V tu chvíli mi to připadalo jako výzva a měla jsem takový vnitřní pocit, že to zvládnou. Taky jsem to zvládla. Hodně mi pomáhalo si uvědomit, že mám schopnosti na to, to zvládnout, komunikaci – vždy jsem dokázala perfektně jednat s lidmi, prodávala jsem produkty velkým firmám, jezdila jsem po celé Moravě.

S tím souvisí i práce jako OSVČ, být sama za sebe, umět nabídnout produkt, cestovat. To bylo skvělé období.

Zmiňovala jste, Karlo, čtyři okamžiky, posledním je myslím narození dcery. Co Vás napadlo u tohoto okamžiku?

Ano, narození dcery byl zážitek, zase se učit něco nového a přitom využívat svoje dovednosti. Naladit se na druhé, vycítit, co potřebuje. Na druhé straně to pro mě znamená, že potřebuji, aby mi zaměstnavatel vycházel vstříc, abych malou mohla vyzvednout z druziny.

Co z těchto dovedností, které zazněly z Vašeho vyprávění, můžeme použít jako přínosné do pracovního pohovoru nebo do hledání oblasti pro další směřování?

Myslím, že jsem člověk, který se nebojí přijmout výzvy. Taky, jak jsem se poslouchala, jsem si uvědomila, co mě na tom všem bavilo – komunikace, učení se novým věcem a to, že každý den byl jiný, každý den jsem komunikovala s někým jiným.

Slyším v tom, že si to povídání vyložené užíváte. Co tam slyším je, že potřebuje, aby práce nebyla stereotypní, byla v ní změna, bylo tam i třídění (materiálů, formulářů...aj.) a byl to „komunikační obchod“.

Ano, tak to vnímám, že tohle potřebuji.

Vraťme se teď k tomu, že jste říkala, že chcete získat představu o tom, kde se pracovní uplatníte a budete lépe komunikovat. Pokud si představíte stupnici (schody) a jednička je, že vůbec netuším, kde se mám pracovní uplatnit a desítka je, že vím. Kde jsme teď? Budu to psát na papír a poprosím Vás, abyste si jej brala na další schůzku.

Osobně to cítím, že jsem na trojce, vím, co bych chtěla v práci mít (komunikaci, učení se novým věcem, chci v práci dělat papíry a třídit).

Kdy si myslíte, že se můžete posunout z trojky na čtyřku a co by znamenal ten rozdíl?

Možná se zkusit podívat na oblasti, kde by se ty věci, co bych chtěla dělat, daly uplatnit.

Napadají Vás nějaké oblasti?

Moc ne.

Mě napadlo několik věcí: práce jako administrativní pracovník, práce na úřadě a vytvoření místa v nějakém podnikatelském inkubátoru jako koordinátor akcí. Můžeme se podívat na plusy a minusy jednotlivých oblastí. Budu to psát do tabulky na flip.

To by bylo super, takhle to vidět na papíře, hodně mi to pomáhá, když ty věci i vidím.

Napadá Vás něco, když jsme to spolu teď napsaly na tabuli?

No, připadá mi, že na vytváření úplně něčeho nového se necítím. Ráda zapadnu do struktury. Takže toho koordinátora dělat nechci. Co bych tam ale doplnila, je, že můžu pracovat i na nižší pozici, např. jako prodavačka. Časem bych mohla třeba vést víc obchodů nebo nevím

Dobře, doplním tam práci prodavačky.

Vraťme se ještě na chvíli, na úplném začátku jste mluvila, že byste chtěla získat větší důvěru v komunikaci. Kdo jiný pozná to, že umíte líp komunikovat? Co ještě jiného se změnilo, až budete umět líp komunikovat?

Připadám si v té komunikaci taková hodně zasekaná. Dřív jsem neměla problém zavolat řediteli velké firmy a přeložit schůzku a teď se bojím vytočit číslo. Brala jsem to jako hru. Asi to bylo vědomí, že jsem schopná si případně sehnat jiný kšeft.

Co Vám pomáhalo při tom, když jste měla zvednout telefon a přeložit tu schůzku?

Asi bych mohla dělat to, že bych se podívala na svoje klíčové okamžiky života a že již mám něco za sebou. A v případě, že mě někdo odmítne, bych druhý den zkusila někoho dalšího. Teď to mám tak, že, pokud mě někdo odmítne, tak se z toho tři dny dostávám.

Hm, připadá mi zajímavé to slovo hra. Dokázala byste dát něco z té svojí hravosti třeba do oslovování možných zaměstnavatelů nebo do svojí komunikace?

Možná ano.

Můžeme si spolu zkusit, jak by vypadala taková hravá Karla při telefonování?

Jo, proč ne.

Dneska jsme skončily na čísle čtyři, můžeme si společně shrnout, co nového jste se v průběhu našeho setkání dozvěděla?

Asi nejpřínosnější bylo si říct, co mám za sebou a fajn mi taky přišla Vaše otázka jaký malý krok pro to můžu udělat. Mám vždycky hrůzu z toho, co všechno je potřeba udělat, že mě to místy až paralyzuje, ale takhle mi to připadá lepší si to rozkrokovat.

Dobrý den, Karlo, já Vás vítám na našem již třetím setkání, pojďme se společně podívat na to, co se stalo v čase, kdy jsme se neviděly.

Tak oslovila jsem svoje dvě kamarádky, abych si nacvičila ten rozhovor, a mám pocit, že se mi to i dařilo.

Super, mohla byste mi konkrétně říct, co se vám na tom dařilo?

Jsem ráda, že mě již nerozhazovala otázka, co vnímám jako nejlepší ve své kariéře a jak to mohu dokázat, že mám tyto dovednosti. A taky, že neklopím oči na zem.

Tak to je skvělé, že už tuto otázku vnímáte dobře. Pojďme se podívat na další věci, co se staly.

Oslovila jsem pět firem, začala jsem ve svém okolí. No a jednou v obchodě se mi podařil domluvit pracovní pohovor s majitelem.

To je fajn a co Vám v tom pomáhalo?

Snažila jsem se před každým oslovením na chvíli zastavit a říct si, že je to „hra“ a nako nec mě to bavilo.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Bylo by pro Vás užitečné, kdybych Vám řekla nějaké tipy na odpovědi u pracovního pohovoru?

Ano, bylo.

Co z toho, co jsme teď spolu říkaly, že všechno umíte, můžete využít při pracovním pohovoru?

Nezdolnost v životě (*smích*), chuť komunikovat. Popravdě mě vůbec nenapadlo, že mohu čerpat i z mimopracovních zkušeností.

Pokud se na Vaši situaci podíváte z pohledu toho, jak jste s ní spokojená, mám tu jednu metodu, říká se tomu kolo životní spokojenosti. Možná, a to je můj návrh, by bylo pro Vás užitečné se podívat na svoje oblasti, kde chcete být spokojená. Jaké oblasti tvoří Vaši životní spokojenost?

Rodina, práce, volný čas, moje dovednosti, vzdělání, zdraví a peníze. To je myslím všechno.

A pokud byste se podívala na škálu od 1–10, kde 1 nejsem spokojená v této oblasti a 10 ideál.

Tak zde to mám...

Dobře, a když se na to teď podíváme, která oblast, pokud bychom ji posunuly, by znamenala posun ve všech oblastech...?

Jednoznačně práce.

Dobře, a kam by se to posunulo v těch dalších oblastech, pokud by nastal posun v oblasti práce?

Tak tady by se to dostalo na...

Co by byly první kroky v posunu k větší spokojenosti v práci?

Oslovit min. 5 zaměstnavatelů, zamyslet se nad přínosem v jednotlivých oblastech života...

Kdy to, co říkáte, uděláte?

5 zaměstnavatelů do týdne, přínos, to bych myslím, zvládla za 14 dní.

Pokud bych měla tu naši práci uzavřít, tak pro řadu lidí je na tomto cvičení velice objevené, podívat se na věci, které tvoří jejich životní spokojenost a popřemýšlení si nad tím, jak to v těch jednotlivých oblastech mají.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Koučovací přístup – kladení otevřených otázek, které podporují aktivitu na straně klienta.

Přístup zaměřený na zdroje/zážitkové techniky.

Kolo životní spokojenosti – uvědomění si, co chci ve svém životě. Porovnání oblastí, kde cítím životní spokojenost a kde ne, a případně, co s tím mohu dělat.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Proces se uzavřel nástupem klientky na pracovní místo, které si sama našla.

Klientce jsem doporučila cca jednou za čtvrt roku analyzovat nejpřínosnější chvíle, které se udály v jejím životě a rozebrat si je po stránce, co jí naučily.

Josef Pokorný

49 let

„Mám záznam v rejstříku trestů, mám dluhy a exekuce.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

středoškolské, seřizovač strojů

mám dluhy, hrozí mi / mám exekuce

Jak dlouho je už na ÚP ČR

1 rok

mám záznam v rejstříku trestů

Jak dlouho již před tím pracoval/a

30 roků pozice ve strojírenství, stavebnictví

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, vítám Vás na dnešní schůzce, můžete mi říci něco bližšího o vašich důvodech, co očekáváte od poradenství?
No, rád bych začal znovu žít, jako nanečisto. Mám teď přítelkyni a chci začít od začátku.

Říkáte, že chcete začít nanečisto, co to pro Vás znamená?

Chci za minulostí udělat tlustou čáru. Sklouzl jsem na dno a byl i nějaký čas v kriminále, teď mám podmínku (ještě 5 let) a rád bych od života dostal druhou šanci.

Můžete mi něco říci o Vašem sklouznutí?

Měl jsem vždycky dobrou práci, postupně jsem se vždy velice rychle vypracoval na vyšší post. Pak jsem začal hrát a pít, pak už to šlo všechno rychle, půjčky, dluhy a nakonec exekuce.

To muselo být těžké vrátit se zase na začátek.

Popravdě, když vidím, kam mě alkohol a hraní zavedlo, už nechci. Nechci se vrátit již na ubytovnu, mám pocit, že bych se zase vrátil do svého původního života a to by byl už konec.

Můžeme se teď zaměřit na to, kde jste všude pracoval, abychom si mohli spolu dát dohromady formou myšlenkové mapy, koho všechno je možné oslovit v daném regionu?

Ano, to můžeme, pokud to je k něčemu dobré. Vyučil jsem se jako seřizovač strojů. Pracoval jsem na pozicích ve strojírenství, a potom jsem odešel do Prahy na stavbu, pak to začalo, ty automaty, alkohol a pak to šlo rychle. Dluhy, exekuce...

Můžeme se ještě více podívat na to, jaké konkrétní pozice? Takhle jsem si nemohla vytvořit představu o konkrétních pozicích.

Stavební dělník, dispečer výroby, práce u mašin.

Takže do myšlenkové mapy, koho oslovit v zaměstnání, můžu dát zatím tyto pozice, co říkáte.

V čem jsem klientovi radil

(Poradenství/Předávání informací)

Teď mě napadá, že by bylo možná vhodné, abyste kontaktoval jednu neziskovou organizaci, myslím, že se jmenuje Rubikon. Tato organizace se zabývá zaměstnáváním osob se záznamem v rejstříku trestů. Je sice v Praze, ale mohli by Vás na někoho nasměrovat.

Jo, jo, to je fajn.

Máte nějaké informace o tom, jak to probíhá, pokud byste chtěl vyhlásit osobní bankrot?

No, něco jsem již četl na internetu. Ale prodiskutovat to s někým osobně by byla lepší varianta. Na internetu jsem stejně nenašel všechno.

Dobře, tak se teď spolu můžeme podívat na vhodnou dluhovou poradnu ve Vašem okolí.

Napadá mě, že v této situaci by bylo možná ještě vhodné zkontaktovat občanskou poradnu a zeptat se jich na to, jak je to v případě, že získáte zaměstnání s odvodou zaměstnavatele, když musíte splácet dluh.

Díky, na to jsem již taky myslel.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Co tím získáte, pokud vytrváte ve svém rozhodnutí?

Získám nový život, to, o jakém jsem možná i snil a hlavně si ho budu moci realizovat.

Jaký je to pocit, pokud si představíte, že již žijete nový život?

Příjemný, musím říct, že se na to dost těším, spadne ze mě takové břímě.

Co Vám v tom pomáhá, že chcete začít nový život?

Hlavní oporou je pro mě přítelkyně a rozhodl jsem se, že už nechci jít do kriminálu. Je to tam děsný. Rád bych i s přítelkyní založil rodinu, takový reset života. Tu hlavní podporu vnímám v tom, že jsem si musel srovnat to, co chci dál dělat se svým životem a nechci si pak někdy v budoucnu říct, že to bylo na... U sebe to vnímám, že cítím, že chci být užitečný, např. se starat o seniory. Přítelkyně, pokud se s ní o tom bavím, tak říká, že jsem toho hodně dokázal, se vyhrabat z takových... a síly mi dodává i to, že spolu již nějaký čas žijeme. Že tedy asi jsem schopen normálního života.

Kdo Vás podporuje? Čím to dělá?

Asi moji rodiče. Potom, co jsem se vrátil z kriminálu, jsem si to s nimi vysvětlil a hodně se nám zlepšily vztahy.

Co Vám nejvíc pomáhá při oslovování zaměstnavatelů? Z toho, co jste říkal, jsem pochopila, že v momentě, kdy zmíníte, že máte dluhy, pohovor končí.

No, je dost těžký se vůbec motivovat potom do něčeho dalšího. Asi ta vidina jiného života. No a někdy i informace, že můžu z minula doložit výborné reference. Rychle se učím novým věcem.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

A pokud se podíváte na svůj život zpětně, co nejpřínosnějšího si z toho všeho odnášíte?

Asi nebát se říci si o podporu, jak rodiny, pokud člověk má nějaký problém.

Druhá věc je i zajít za psychologem a pořádku si neříkat, že to mám ještě pod kontrolou či se dát někam zavřít. *(smích)*

Co Vám bude pomáhat přitom, abyste si uvědomoval, jak chcete, aby Váš život vypadal?

Asi si to napíšu na ledničku a někam, abych to viděl.

Napadá vás, jak byste se mohl ocenit, že budete dál směřovat tam, kam chcete?

Ty jo, to mě nic nenapadá.

Mě napadá se pochválit (ocenit)...

Jó, to by šlo, takový poplácání po rameni.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Využívání otevřených otázek.

Mapování sociálního prostoru klienta z hlediska podpory.

Podporování motivace, proč chce klient změnit svůj způsob života – větší chuť oslovovat zaměstnavatele.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient získal možnost zaměstnání u jedné firmy cca 20 kilometrů od bydliště.

Být v kontaktu s poradnou, která řeší dluhy (z důvodu vyhlášení osobního bankrotu).

Petra Němá 50 let

„Jsem cizinka, nemám
sebereflexi.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

vysoká škola v Brazílii,
obor psychologie

Jak dlouho je už na ÚP ČR

1 rok

Jak dlouho již před tím pracoval/a

16 let

jsem cizinka / cizinec

nemám sebereflexi

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, paní Němá, pojdme se teď podívat na to, co očekáváte od našich setkání.

Chtěla bych najít pracovní uplatnění a je jedno kde. Doma nás už tíží situace.

Tak to je hodně velké změna žít v cizí zemi. Jaké pozice jste vykonávala v Brazílii?

V zemi odkud přicházím jsem měla pocit, že jsem něco znamenala, pracovala jsem na vyšších postech, měla pod sebou zaměstnance a tady nejsem nic. Kromě manžela a pár jeho přátel tu nikoho neznám, a pokud mi manžel něco nepřeloží, tak jim stejně nerozumím.

Mám vystudovanou psychologii. Pracovala jsem na pozicích HR a obchodního zástupce. V ČR jsem pracovala ve firmě, která obchodovala s Portugalskem, dojednávala jsem tam obchody. Potom přišla krize a firma redukovala svoje stavy a já přišla o práci. Teď jsem v evidenci zhruba dva roky.

V čem jsem klientovi radil

(poradenství / předávání informací)

Vím, že v každém regionu fungují Centra pro integraci cizinců, která nabízejí výuku jazyků, umožňují setkávání cizinců a v jejich nabídce, pokud se nepletu, jsou i kurzy.

Na výuku jazyků již chodím. Zatím se nikam neposouvám.

Co vyzkoušet soukromého učitele?

Možná vyzkouším, už jsme o tom s manželem mluvili. Bohužel nemám moc trpělivosti. To nevidím jako reálné.

Napadá mě, že pokud chcete být v kontaktu se svým rodným prostředím, možná by byla cesta oslovit mezinárodní organizaci ICF a udělat si u nich certifikát koučování.

To vůbec neznám, ale možná by to byla další cesta, jak pracovat s portugalskými klienty.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Z čeho ve svém životě (práci, osobní život) máte radost, když se za tím ohlédnete?

Jsem velice hrdá na svoje vzdělání. Vystudovala jsem psychologii, sama to vnímám, že jsem byla hodně nezávislá a nevidilo mi cestovat po Brazílii a dojednávat kontrakty.

Tak, jak o tom mluvíte, je vidět, že Vás hodně bavilo komunikovat s partnery, využívat svoje znalosti dané kultury.

Radost mám z toho, že jsem dokázala vyjednat např. pro české firmy v Portugalsku výborné obchody. Bohužel firma přestala s Portugalskem obchodovat a já ztratila práci.

Čím možná sama přispíváte k této situaci? Co děláte takového, co situaci neprospívá?

Nechce se mi učit čeština, nejde mi to a je to pro mě obtížný jazyk a pokaždé, když se k ní vrátím, tak mi to nejde a popadne mě vztek. Takže se nic nenaučím.

A pokud se podíváte do minulosti a musela jste se naučit něco nového, co bylo užitečné ve Vašem procesu učení?

Hodně mi pomáhalo říkat si, proč něco chci. A ty věci si vyzkoušet.

Co bude ve Vašem životě, co v něm teď není, pokud byste uměla mluvit česky? Jak to, co chcete, změní Váš život?

Mohla bych si dojít koupit do obchodu to, co chci. Pokud bych uměla česky, měla bych i víc pracovních nabídek, možná by šlo navázat na oblast, kde jsem předtím pracovala, teď nemám vlastně žádné pracovní nabídky a pro český trh jsem nepoužitelná, a jsem pořád na někom závislá. Na úřadech bych se domluvila, mohla bych jezdit autobusem.

A pokud se podíváte na svůj život za pět let a pořád neumíte jazyk?

No tak, abych zde získala práci, tak to by se musel stát zázrak. Možná pokud by bývalá firma, kde jsem pracovala, chtěla obnovit zakázky. Asi bych byla tam, kde jsem teď, nezaměstnaná.

Co můžete z toho, co Vám jde, vykonávat i bez znalosti našeho jazyka?

No, to vůbec netuším.

Mě napadla jedna věc, pokud si vzpomenete, jak jsme spolu dělaly analýzu věcí, které Vás baví, jste v nich dobrá, tak jste tam měla vaření. Možný by byla cesta, jak se naučit jazyk, oslovit nějakou restauraci a domluvit si s ní spolupráci. Nějaké brazilské menu nebo tak.

No, to by možná šlo. To si musím ještě nechat projít hlavou.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Když posloucháte, co říkáte, vnímáte zde něco, čím sama sebe omezujete? Co si myslíte, že je potřeba udělat, aby se situace někam pohnula?

Omezení je jazyk. To je jednoznačná věc. Možná je to taková pohodlnost, manžel vše přeloží. Začít pracovat na tom, naučit se jazyk.

Představte si, že máte kamarádku a ta odjede z Brazílie do jiné země za manželem, nezná jazyk, nemá tam přátelé...Co si myslíte, že by jí pomohlo se více integrovat do života dané země?

Hm, no jednoznačně, když umí jazyk. To si pak bude povídat jen s manželem a bude na něm úplně závislá, záleží, co jí asi vyhovuje, ale mně by vadilo být na někom závislá. Možná se o tu zemi měla zajímat již dřív, učit se cizí jazyk.

Ráda bych Vás poprosila, abyste si na příští setkání přinesla diplomy, fotografie ze soukromého života, které jsou pro Vás nějakým způsobem významné, ceníte si jich...

K čemu mi to bude.

Společně bychom se podívaly na to, jakým způsobem bychom mohly využít to, co jste se naučila / co umíte pro naše pracovní prostředí.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Metoda analýzy důkazů při práci se zdroji s klientkou.

Metoda, co klient získá/ztratí, pokud bude situace pořád stejná (Karteziánské kvadranty).

Metoda vizualizace budoucnosti/Jak bych poradil/a někomu, kdo by mě požádal o radu a byl ve stejné situaci, jak já.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Větší zapojení do komunity - více se integrovat do místa bydliště (návštěvy plesů, zábav s cílem většího naučení se jazyka).

Využít všech možností, aby se klientka naučila český jazyk (např. práce pro mateřské centrum, práce pro školy s nabídkou výuky rodného jazyka klientky).

Nabídnout to, co umí i bez jazyka (kulinářské speciality její rodné kuchyně).

Karel Černohouský

57 let

„Jsem mistr světa, ostatní mi nerozumí, mám předchozí negativní zkušenosti se zaměstnavatelem, jsem konfliktní a zaměstnávám se pouze krátkodobě.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

Střední škola – farmacie a zdravotnictví

Jak dlouho je už na ÚP ČR

2 roky

Jak dlouho již před tím pracoval/a

36 roků

jsem mistr světa, ale ostatní mi nerozumí

mám předešlé negativní zkušenosti se zaměstnavatelem (např. práce bez smlouvy, nezaplacená práce, zneužívání SÚPM, ...)

jsem konfliktní

zaměstnávám se pouze krátkodobě

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Co čekáte, že se tady dnes bude dít, dělat, probírat?

Sám nevím, asi mi to blíže vysvětlíte.

Celkově spolu můžeme mít až 16 hodin poradenství, na prvním setkání se domluvíme, s čím byste po těchto 16 hodinách chtěl odcházet a na každém našem společném setkání budeme pracovat na tom, abychom se dostali k Vašemu cíli. Jak pracovat?

Pracovat znamená, že spolu budeme mluvit o možnostech a krocích k tomu, jak cíle dosáhnout.

No pořád mi to není moc jasné, ale co se bude teď dít. Nevím, do jaké oblasti bych měl aktuálně směřovat, všude mi to připadá stejné, takové vykořisťování lidí, kteří dělají.

Mám již dvě zkušenosti, že mě zaměstnavatel vyhodil ve zkušební době bez výplaty. Tak jsem tam chodil a nadával mu. Já jako člověk, který má vystudované školy si tohle přeci nemusí nechat líbit, jak bych k tomu přišel... Celý můj život je na nic. Dost mi připadá, že mám kolem sebe jenom konflikty, moje rodina se mnou nemluví, stejně tak moje dcera.

Tomu rozumím, že člověk je naštvaný ve Vaší situaci. Mě by to taky rozzlobilo, kdyby mi někdo nedal za práci peníze. Ohledně zaměstnavatele mi připadá nejlepší možnost kontaktovat úřad práce a probrat situaci s Vaší paní zprostředkovatelkou.

Z toho co říkáte, vnímám, že je pro Vás aktuálně důležité najít oblasti kam byste se mohl profesně ubírat.

Jo, dá se to tak říct.

Pane Černoousy rád bych Vás požádala o to, abychom si udělali konkrétní soupis všech Vašich pracovních zkušeností, vzdělání. Pojdme se na to podívat ještě z té stránky, co Vám tyto zkušenosti přinesly. Dám Vám příklad, řada lidí říká, že první pracovní zkušenost jim přinesla dovednost komunikace s ostatními, umět řešit situace, na které nebyli zvyklí...

Studoval jsem medicínu, ale musel jsem se ženit, takže ze studia sešlo. Nakonec mám jen střední školu se zaměřením na zdravotnictví.

Jak teď zpětně hodnotíte studium na střední škole se zaměřením na zdravotnictví.

... jako čas pro snění...

Čas pro snění? To zní zajímavě, čeho se to snění týkalo?

No, mojí budoucnosti... o studiu na VŠ, rodině... stejně teď nemám nic z toho.

Medicína, co Vy tam pro sebe vnímáte jako nejpřínosnější?

No zjistil jsem, že mě to baví studovat, rád se učím nové věci. I teď se aktuálně pořád o něco zajímám historie, příroda...

Hm, super, takže Vám to přineslo poznání, že se rád učíte, ještě něco?

Asi mi to dalo vědomí, že jsem schopný se naučit nové věci... Nic dalšího mě teď nenapadá...

... a co můžeme dát teď do kolonky současnost...

Teď jsem v evidenci, ale co mě opravdu baví, je příroda... mám doma spoustu knih. Vlastně je to blbost.

Pro mě to zní zajímavé. Pojdme se prosím u toho chvíli zastavit. Řekněte mi prosím, jaká byla Vaše cesta k přírodě. Potom co jsem se sem přestěhoval, jsem si začal víc všimnat krajiny, a taky mě začalo zajímat, jak funguje, co se navzájem ovlivňuje... Představte si, že například v městě, kde žiji je

úplně nevyužitý sad a našel jsem tam nějaký chráněný hmyz...

Je vidět, že Vás příroda zaujala, co vedle informací o přírodě, jste se naučil?

Asi jsem pochopil, že vše souvisí se vším...

Dál v rozhovoru probíhá analýza pracovních zkušeností klienta

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Pokud se chcete více zabývat krajinou, tak by možná bylo vhodné kontaktovat místní spolky, které se tím zabývají. Mohl byste se tam dobrovolnický angažovat.

Jo, můžu si je vyhledat na internetu, chodím do knihovny.

Pokud máte negativní zkušenost s bývalým zaměstnavatelem, je nejlepší se obrátit na úřad práce. Dojděte si za svoji paní zprostředkovatelkou, aby úřad mohl udělat další kroky. Sám vlastně vůči zaměstnavateli nemáte žádné páky. Možná by byla cesta ještě oslovit občanskou poradnu.

Hm, to bych asi mohl.

Pokud se chcete více dozvědět o povoláních, které souvisejí s přírodou, je fajn, pokud se podíváte na Národní soustavu povolání. Je tam přehled jednotlivých povolání.

Kde to najdu?

Internetový odkaz je www.nsp.cz

V rámci projektu jsme pro naše účastníky připravili ještě kurz Péče o krajinu. Taky je obsah, pojdme si to projít a zjistíme, zda by Vám to mohlo pomoci v případě Vašeho směřování do oblastí povolání, která souvisejí s přírodou.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Mohla bych Vás poprosit, co klíčové (nejdůležitější) si odnášíte z našeho prvního setkání.

Asi nejdůležitější pro mě bylo si uvědomit, co mi jednotlivé zájmy přinesly, a vlastně mě vůbec nenapadlo, že bych se mohl zabývat více profesně přírodou. Chci se podívat, jak jste říkala na národní soustavu povolání, na povolání, která přímo souvisejí s přírodou. Kontaktovat místní spolky, které se věnují péči o krajině a jít na první část kurzu Péče o krajině.

Jak chcete využít našeho druhého setkání?

Rád bych si nejprve zrekapituloval, co jsem stihl od minule.

Dobře, podívejme se prvně na to, jak co se dařilo při plnění úkolů.

Kontaktoval jsem ty spolky, ale neměl jsem čas tam zajít. Byl jsem na první části kurzu péče o krajinu a bylo to fajn, i jsem se snažil nikomu neskákat do řeči. Mám nové informace o přírodě.

Z vašeho hlasu je cítit nadšení.

Jo, jo mám radost, že se mi něco podařilo.

Řada věci, které jste si naplánoval, jste udělal. Věnujme se ještě osobnímu setkání s někým ze spolků. Máte již nějaký náhradní termín, kdy je možné je kontaktovat?

Již jsem o tom nějako přemýšlel. A nějaké datum mám.

Jaké?

18. 6.

Fajn, takže 18. 6. se osobně stavíte ve spolecích. Co můžete udělat proto, aby Vás nic nezabránilo tam zajít.

Dát si to do kalendáře, krylo se mi to totiž se schůzkou na úřadě.

Vrátím se ještě k tomu kurzu (Péče o krajinu), co nejpřínosnějšího jste si z něho odnesl pro Vaše další směřování?

Co nového jste se na něm naučil?

Chtěl bych, aby v tom, co chci dělat, byla nějakým způsobem zapracovaná péče o krajinu. Naučil jsem se něco nového o fungování ekosystémů.

Co by asi bývalí zaměstnavatelé (rodiče, rodina, sociálka...) řekli, že potřebujete změnit?

Bývalá manželka říkala, že jsem moc emocionální, že se se všemi hádám. Ke konci se mnou již nikdo z rodiny nemluvil.

Jak jste si to vysvětloval, že s Vámi nikdo nemluvil?

Že jsou všichni...

Co se nedaří?

Nedaří se mi ostatní přesvědčit, že mám pravdu já, že tenhle způsob, jakým upravuji zeleň, je naprosto nevhodný. Nebo minule jsem byl na městě...

Rozumím tomu dobře, že se Vám nedaří ostatní přesvědčit o tom, že by se daly věci řešit jinak...?

Ano, asi takhle by se to dalo říct.

Zkusme se teď na to podívat trochu jinak. Souhlasíte? Můžete mi říct, co potřebujete při komunikaci s druhými lidmi.

Aby mi dávali prostor a poslouchali moje názory.

Je tam ještě něco, co potřebujete?

Aby mi dávali prostor a poslouchali moje názory.

Pokud se na to podíváme z pohledu druhé strany, Vy jste říkal, že je pro Vás důležité, aby Vás ostatní poslouchali při komunikaci. Podívejme se na tu druhou stranu. Co si myslíte, že potřebuje druhá strana při komunikaci.

(Ticho) Asi to samý.

Pokud se tedy na to podíváme, z pohledu Vás a druhé strany a zkusme si nakreslit komunikační model. Můžete mi říci, co jsme zjistili, že potřebujete Vy a co potřebuje druhá strana.

Prostor, pocit, že mě někdo poslouchá, možnost vyjádřit se.

Jaké jiné informace je důležité brát v potaz? Co z toho, co jste říkal, si můžeme odnést pro řešení Vašeho pocitu, že Vás nikdo neposlouchá?
Že možná někdo to může vnímat stejně. Budu se muset víc zamyslet, zda mají ostatní v komunikaci se mnou taky prostor něco říct.

Čím možná sám přispíváte k této situaci? Co děláte takového, co situaci neprospívá?
Vlastně tím, že nedávám ostatním prostor, roste mezi námi napětí v komunikaci.

Je to, co teď řešíme, to co je pro Vás užitečné? Jak se toto téma vztahuje k tomu, co jste říkal na začátku? Můžeme toto téma odložit na jindy a věnovat se původnímu tématu, které jste teď říkal je pro Vás klíčové?
Ano, vraťme se k tomu původnímu.

Pokud si přestavíte sám sebe v roli zaměstnavatele, kterému došel Váš životopis poštou, budete na dané CV odpovídat, pokud dostanete dalších 50 CV, které mají uvedený email a telefon na zájemce o práci?
No asi se na CV bez emailu a telefonu vykašlu, jelikož bych musel chodit na poštu a posílat dopis k pohovoru.

Co z toho, co jsme dosud udělali, bylo nejužitečnější? Co stojí za zapamatování?
Asi ten úhel pohledu na tu komunikaci.

Říkáte nový úhel pohledu na komunikaci, napadá vás, jak by tento nový úhel vypadal v praxi, v momentě, kdybyste s někým komunikoval?
Popravdě nevím.

Mě tak napadá, že by to mohlo vypadat, že dáte druhým čas na odpověď.
No to nevím, zda se mi to podaří, ale zkusím to.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Pokud si představíme takové kolo možností, nakreslím ho sem. Pojďme si do toho kola možností dát všechny varianty, kam byste chtěl pracovat a napsat si k nim, co potřebujete.
Jo to by bylo fajn.

V rozhovoru zazněly tyto pozice: Administrativní pracovník. Práce jako ochranář. Práce jako údržbář města. Práce jako asistent pedagoga. Potřebujete ještě nějakou doplnit, zapoměla jsem na něco?
Ještě sociální pracovník...

Ano, dáme tam ještě toho sociálního pracovníka. Co potřebujete k tomu, abyste mohl vykonávat jednotlivá povolání. Napíšeme si to na papír a podíváme se na to, kde už jste a případně co bude potřeba si doplnit za vzdělání.
Tak k sociálnímu pracovníkovi mě napadá, nutnost dodělat si vzdělání. K administrativnímu pracovníkovi...

Můžete si do příště zjistit informace, které z toho vyplynuly (podmínky získání rekvalifikace pracovníka v sociálních službách, školení na asistenta pedagoga, jaké vzdělání musím mít při práci ochranáře... aj.)
Ano, to by šlo.

Je potřeba se ještě k něčemu z toho, co jsme říkali k jednotlivým pozicím se vrátit? Kdy je pro Vás reálné to stihnout?
Tak do 14 dní, ale nevím.

Co je tedy možné udělat v průběhu 14 dní a co můžete odložit.
Tak prioritou je sociální pracovník a ochránce přírody, zbytek vyřeším potom...

Jaké omezující předpoklady si vytváříte, které mohou limitovat další možnosti?
To, že pořád někam odbíhám, a pokud se na to podívám, tak vlastně nic neumím pořádně. Vždycky něco začnu, a potom si uvědomím, že něco může být ještě lepší, tak nechám původního.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Vracení se k původní dojednané zakázce (Je to, co teď tady řešíme užitečné ve směru k původní zakázce?)

Vydefinování si jedné cesty a tu sledovat (netříštit zájmy, zaměřit se na priority, které tam vnímám a těch se držet). Vracet se k otázce, pokud si sám sebe představím, za pět let v jakém povolání se vidím.

Ukazování, jak chování může vnímat druhá strana (pokud se na to podíváte pohledem někoho jiného, co by na tu situaci asi pravděpodobně řekl)

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient s upraveným CV hledá práci v oblasti, kterou si zvolil.

Každý týden kontaktovat minimálně 8 zaměstnavatelů a využívat v komunikaci využívat email.

Kontaktovat místní spolky a zapojit se do jejich aktivit.

Mojmír Vláha 60 let

„Mám částečný invalidní důchod, jsem po následcích vážného onemocnění, chci podnikat.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SŠ vzdělání s maturitou

Jak dlouho je už na ÚP ČR

7 let

Jak dlouho již před tím pracoval/a

20 let

mám částečný invalidní důchod

chci podnikat

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Máte nějakou představu nebo očekávání co se týče poradenství?

Vlastně ani ne. Jsem spokojený tak, jak jsem, pomáhám manželce v domácnosti, je mi už 60 let a se svým zdravotním stavem bych stejně nemohl dělat nic jiného, leda vrátného...

V tom, co říkáte, slyším rezignaci... Ne-působíte na mě ale jako člověk, který se jen tak vzdává... Navíc s Vaším typem zdravotního omezení lze vykonávat mnohá zaměstnání.

Víte, byl jsem dlouho nemocný a jako následek beru částečný invalidní důchod. Na práci mi řekli, že se nehodím na žádnou práci, kromě toho vrátného nebo hlídače... Ale

to by mě nebavilo. Smířil jsem se s tím, jak to je... A kromě toho, je mi tolik, kolik mi je, kdo by stál o starého dědka? Občas si něco přivydělám hraním v kapele, stačí mi to...

Mám pro Vás návrh... Když už jste tady, podívejme se společně na to, kdo vlastně jste, co umíte, co Vás baví dělat... alespoň se o sobě něco dozvíte a možná budete i překvapení...

Proč ne, to mi nepřijde zas až tak špatné...

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Zajímá mě, co všechno umíte... Kterých svých schopností byste využil, kdybyste pracoval...

Jsem dobrý v matematice, mluvím také několik jazyků, jsem společenský, mám slušné vystupování, umím pracovat s počítačem...

S takovými schopnostmi a vzděláním máte poměrně široké možnosti uplatnění.

Možná před deseti patnácti lety, teď už ne...

V dnešní době je lehké uvěřit tomu, že v šedesáti už člověk pracovat nemůže, protože je starý, navíc invalida. Věk ani zdravotní omezení přece ale nemá na Vaše schopnosti a to, jak byste je mohl využívat, žádný vliv. Nemusíte dělat fyzicky náročnou práci. Říkáte, že práce, která by Vás nebavila, Vám za to nestojí. Vy ale můžete dělat něco, co Vás baví bude.

No, možná... myslíte? Tak zkusit to můžu...

Bezva. Pojdme se podívat na pracovní pozice, které by pro Vás vzhledem k vašemu zdravotnímu stavu byly vyhovující... Nejdříve se podíváme na nabídku pracovních pozic v našem projektu – z nichž některé jsou na dobu určitou (po dobu trvání projektu, nejdéle 6 měsíců) a za domácí úkol budete hledat v inzerátech na pracovních serverech takové pracovní pozice, které pro Vás budou zajímavé... Líbí se mi nabídka pracovní pozice z vašeho projektu – průvodce v botanické zahradě. Podle všeho bych mohl tuto práci vzhledem ke svému zdravotnímu stavu bez problémů vykonávat, navíc využiji své znalosti cizích jazyků. Hledal jsem i doma na internetu na pracovních portálech, na které jste mě odkázala, a našel jsem pozici tlumočnicka/překladatele na Městském úřadě.

Pojďme je tedy oslovit. Poradím Vám s formálními a obsahovými požadavky životopisu a Vy si ho doma vytvoříte. Životopis je důležitý pro zaměstnavatele, ale je také důležitý pro Vás, uvidíte černé na bílém, co všechno umíte.

Jsem pro, na příští setkání životopis přinesu, budu rád, když jeho finální formu spolu ještě zrevidujeme.

Samozřejmě. ... Teď, když už životopis máte hotový, vytvoříme motivační dopis. Stejně jako životopis, i motivační nebo průvodní dopis má určité formální a obsahové náležitosti. Na dnešním setkání se budeme věnovat právě tomu.

Psaní motivačního dopisu mi ještě více pomohlo nastartovat moji vlastní chuť pracovat. Opravdu mám co nabídnout – a navíc jsem pracovitý, spolehlivý, jsem rád mezi lidmi.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

(po několika setkáních) ... Působíte na mě teď jinak, než jak si Vás pamatuji na prvním setkání. Všiml si to také někdo ve Vašem okolí?

Ano, moje manželka.

Čeho si všimla?

Byla překvapená, s jakým elánem jsem jednou začal mluvit o tom, že budu pracovat... Myslím, že se jí ta představa líbí, že má radost, hlavně kvůli mně... ale možná i kvůli sobě, celou domácnost táhla v posledních letech sama, a i když mi nikdy nic nevyčítala, bude to teď i pro ni lehčí...

Říkáte, že byla překvapená, když viděla Vaš elán... Co myslíte, že Vás nejvíce povzbudilo?

Uvědomil jsem si, že mám chuť pracovat a že toho vlastně dost umím. Pomohla mi také podpora ze strany manželky a představa, že mám šanci přispět ještě nějak do rodinného rozpočtu. Pomohla jste mi představit si, jaké to bude, až budu chodit do práce.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Mám pro Vás další nabídku. Společně ještě můžeme pracovat na tom, jak se budete prezentovat při přijímacím pohovoru u zaměstnavatele.

To určitě přijímám. I přes to, že už si začínám věřit a přemýšlím teď o sobě jinak, než před setkáním s Vámi, cítím trému a nejistotu.

Chtěl bych působit u přijímacího pohovoru více v pohodě.

Připravte si, prosím, odpovědi na otázky, které je dobré si před pracovním pohovorem promyslet (poradce předkládá předem připravené otázky, které považuje vzhledem ke své profesi kariérního poradce za důležité). Některé z nich někdy zaskočí, je dobré mít je předem promyšlené. Většina z nich Vám pomůže zamyslet se ještě z jiného úhlu pohledu nad svými schopnostmi, zkušenostmi a tím, co vlastně nabízíte. Je tam nějaká otázka, která je pro Vás nová/překvapivá/zajímavá?

Tyhle otázky jsou dost zajímavé... Např. takhle: Popište situaci, ve které jste jednal s rozčileným člověkem/zákazníkem a situaci se Vám podařilo uklidnit a vyřešit.

Ano, tyhle otázky jsou zaměřené na konkrétní situace, které jste zažil. Tak se na ně připravte, pak si zahrajeme modelovou situaci. Já budu v roli zaměstnavatele, který hledá průvodce do botanické zahrady. Zároveň si budu všimát i toho, jak mluvíte, jak působíte, jak vystupujete. Budu si dělat poznámky, tím se nechte vyrušovat. Na konci modelového pohovoru to spolu celé probereme, dostanete ode mě zpětnou vazbu.

Ty otázky jsou dost těžké na přemýšlení, bude mi chvíli trvat si je promyslet.

Chcete se spíše připravovat sám nebo v rozhovoru se mnou?

Radši s Vámi, povídejme si o tom.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Gratuluji Vám! Zaměstnavatele jste přesvědčil a od příštího měsíce nastupujete na dobu 6 měsíců na pozici průvodce v botanické zahradě.

Díky! Jsem překvapený, jaké změny se u mě v posledních týdnech udály. Je neuvěřitelné, že příští měsíc nastupuji do práce!

Pojďme si ty poslední týdny zrekapitulovat. Vžijte se do role pozorovatele sebe sama a jakoby se podívejte sám na sebe zvenku. Popište, co u Vás během našeho setkávání nejvíce fungovalo? Co Vám nejvíce pomohlo, že jste dnes tam, kde jste?

(úsměv)... Velmi mi pomohlo přesně to, co teď děláte. Ptala jste se mě a pomohla jste mi uvědomit si, co vlastně chci, co je pro mě důležité, pomohla jste mi zamyslet se sám nad sebou, nad mojí situací, uvědomit si moje schopnosti, co na to rodina atd.. Díky tomu jsem si přišel na spoustu věcí... získal odvalu a přesvědčení, že jsem na důchodování ještě mladý. Nikam jste mě netlačila, byla jste trpělivá a věřila jste mi. Vlastně i docela rychle jste mi pomohla vidět, že ještě můžu něco dokázat. Měl jsem strach ze své nemoce, cítil jsem se už odepsaný a štvalo mě i to, že lidé v okolí se ke mně tak často chovali, i ti, od kterých bych očekával, že mi pomůžou. Vy jste ke mně od začátku přistupovala jako k někomu, pro koho určitě nějaká cesta existuje. A společně jsme ji našli.

Díky za ocenění. Co dalšího Vám pomohlo?

Takové ty praktické věci – napsat si životopis, motivační dopis, poradila jste mi s tím, kde hledat práci, protože některé ty portály na internetu jsem neznal, nácvik pracovního pohovoru, to všechno bylo nesmírně zajímavé. Kromě toho se mi líbila práce s myšlenkovou mapou – představil jsem si svůj život najednou barevný a celkem bohatý...

Společně můžeme udělat ještě jednu věc... V současné době jste získal práci na 6 měsíců, je potřeba si ujasnit, co bude potom dál...

To je myslím dobrý nápad, už jsem nad tím také přemýšlel, co bude potom. Na pracák už se vrátit nechci a mám nějaké nápady...

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

To mě zajímá. O čem jste přemýšlel?

Chtěl bych částečně podnikat na živnostenský list – jako hudebník a jako překladatel nebo tlumočnick. Také už si teď myslím, že si můžu na částečný úvazek najít zaměstnání, které mě bude bavit. Budu sledovat pracovní portály.

Nabízím Vám také svoje konzultace i poté, co poradenství v projektu ukončíme.

Spolupráce s Vámi pro mě byla nesmírně užitečná. Pokud budu potřebovat, určitě Vaše služby v budoucnu využiji.

Michal Pravítko 34 let

„Chci pracovat a chci podnikat.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SŠ vzdělání s maturitou

chci podnikat

Jak dlouho je už na ÚP ČR

3 roky

chci pracovat

Jak dlouho již před tím pracoval/a

12 let

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Máte nějakou představu nebo očekávání co se týče našeho setkávání?

Poradenství vítám. Mám chuť pracovat, potřebuji nakopnout, pomoci utřídit si myšlenky, uvědomit si, do čeho se vlastně chci pustit, kde mám začít...

Co jste dělal před tím, než jste se dostal do evidence úřadu práce?

V minulosti jsem podnikal, měl jsem rozjetý IT portál. Pak mi umřel otec a já jsem toho nechal, po smrti otce jsem na to neměl ani pomyšlení... šlo to se mnou z kopce. Uvědomuji si, že podnikání je v dnešní době náročné, potřeboval bych poradit, jak to znova nastartovat a v mezidobí dělat nějakou nenáročnou práci, která by mi umožnila pomalu rozjet to podnikání. Asi... nevím, potřebuji porozumět sám sobě.

Přemýšlel jste už o práci, kterou byste mohl v průběhu plánování svého podnikání vykonávat? Nebo zkoušel jste už něco?

Zatím moc ne, ale mám masérský kurz, takže v mezidobí bych mohl pracovat jako masér, kromě toho mám ještě takový spíš sen... chtěl bych pracovat pro firmu IBM. Obávám se ale, že oni budou vyžadovat vysokoškolské vzdělání. To nemám a moc se mi na věštku ani nechce, ale snad bych to i udělal.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Dobrá, zatím si budeme povídat o těch variantách, o kterých jste mluvil. Nejdříve se podíváme na to, co potřebujete pro znovunastartování podnikání a pak co můžete dělat v mezidobí nebo zda jsou i nějaké další alternativy. Někde prostě začneme a Vám se to stejně bude v průběhu našeho povídání vyjasňovat...

Pro znovurozjetí firmy bych potřeboval získat dotace, finanční pomoc při rozjezdu. Potřebuju poradit s tím, kam se obrátit, o co můžu žádat a kde...

Při startu podnikání můžete v současné době získat dotaci až 60 tisíc korun na nákup nespotebního zboží od ÚP. Vyplnění žádosti o tuto dotaci je relevantní ve chvíli, když už budete mít jistotu, že do toho opravdu chcete jít.

Toho bych mohl využít. Jaké další možnosti pro získání dotací jsou?

Existují specializované portály i firmy, které Vám v tomto ohledu mohou poradit. Doporučuji Vám konzultace s nimi, abyste věděl, jaké jsou další možnosti. Protože jste zběhlý v práci s počítači, doporučuji Vám udělat si doma za domácí úkol kvalitní průzkum firem, které se na to specializují a pomůžou Vám.

Jasně, to udělám. Potřebuji mít dostatek informací, konzultovat reálnost svých představ, případně i pomoc s vytvořením dotačního projektu.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Ten domácí úkol jsem udělal a jsem rád. Nechtěl jsem Vás zklamat, pomáhá mi mít Vás jako člověka, kterému se zodpovídám. Sám k sobě tak zodpovědný nejsem. Mám seznam 5 společností, na které se můžu obrátit a konzultovat s nimi dotační možnosti. Příští týden mám schůzku s odborníkem z jedné těchto firem.

Oceňuji Vaše odhodlání a aktivitu. Pojďme udělat i další kroky, abyste si ujasnil, co vlastně chcete a jak toho dosáhnete. Na dnešním setkání spolu vytvoříme akční plán nebo seznam úkolů s termíny, do kdy je po Vás budu chtít splnit. Vycházím z toho, co jste právě řekl, že potřebujete někoho, komu se budete zodpovídat (spiklenecky se usmívá). Jasně, díky za to. Do příštího setkání zkontaktuji v IBM nějakého kompetentního člověka, který mi vysvětlí, jaké jsou jejich kvalifikační požadavky.

V dalším kroku jim pošlete motivační dopis. Příště ho společně vytvoříme.

Určitě, díky. Při psaní motivačního dopisu Vaši pomoc potřebuji, nevím, jak bych ho měl napsat. Také se chci porozhlédnout ještě po nějakých dalších pracích, které bych mohl dělat v příštích pár měsících... Myslel jsem si, že se pustím do toho masírování, ale uvědomil jsem si, že to profesionálně dělat nechci. Bylo by to pro mě moc stresující.

Dnes se tedy ještě podíváme na pracovní pozice v našem projektu, doma se pak můžete podívat na pracovní portály sám.

Z těch pracovních pozic v rámci Vašeho projektu mě zaujala nabídka práce zahradníka. To je přesně to, co můžu dělat, vyčistit si přitom hlavu a ve volném čase plánovat svoje podnikání.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Jsem rád, že už nesedím jen tak doma s hlavou střídavě v dlaních nebo v oblacích. Začal jsem být aktivní, bez Vás bych to ale nedokázal.

Zvládl jste toho už hodně... Zamyslete se prosím nad tím, co Vám tu aktivitu umožnilo, co pomohlo?

Naučil jsem se naplánovat si jednotlivé malé kroky... Rozmyslet si po malých kouscích, co je vlastně potřeba udělat. Ten můj cíl - rozjet znova firmu, byl pro mě příliš velkým soustem. A taky během plánování a postupného „krájení“ těch menších soust se toho děje mnohem víc než jen postupné zvládnání úkolů... vyjasňuji si svoje cíle a ta aktivita roste.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Dost mi pomohla ta technika „Kolo rovnováhy“ – získal jsem náhled na to, ve kterých oblastech svého života chci nebo musím něco podniknout. Také vím, co nechci, co by pro mě byla slepá ulička. Mám teď jasnější představu o tom, kudy ano a kudy ne, co potřebuji udělat, vím, na koho se obrátit.

Někdy se stane, že si poradce a klient nasednou... ale nám to spolu funguje. V čem si myslíte, že jsem udělala dobře v tom, jak jsem k Vám přistupovala?

Vlastně mi stačilo málo – to, že jste si se mnou povídala, že jste mi věnovala ten čas a chytře se mě ptala, dávala tipy a rady, zkoušeli jsme i zajímavé techniky... A samozřejmě domácí úkoly, přesně dané termíny, ze kterých jste neslevila... teda já je nikdy neporušil, ale ani bych si to nedovolil (směje se). Takže vlídná přísnost, nekompromisnost.

Co ještě?

Teď mě napadá, že se mě vlastně pořád na něco ptáte. Nemyslím takové ty ano/ne otázky... ptáte se na otázky, které mě nutí opravdu přemýšlet...

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Získal jsem práci zahradníka, za což jsem moc rád, je to fyzická práce, budu mít „čistou hlavu“ na to promýšlet svoje dlouhodobé plány a strategii. Opravdu by mě bavilo pracovat pro tak špičkovou firmu jako je IBM. V budoucnosti podnikat určitě chci, v IBM bych se toho naučil hodně i o byznysu. Takže pokud to vyjde, nastoupím nejdříve tam, jestli ne, budu pracovat na rozjetí své firmy.

Využijete k tomu v budoucnosti ještě kariérového poradce?

Pokud budu mít pocit, že to zase někde vážne, tak ano. Teď mám ale pocit, že jsem získal vše, co momentálně potřebuji...

Daniela Králová

37 let

„Jsem samoživitelka a mám spoustu časových omezení, necítím se dobře ve svém těle, nevěnuji sobě žádný čas, zajišťuji servis svému okolí.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

výuční list (prodavačka)

jsem samoživitelka s dítětem a mám spoustu časových omezení

Jak dlouho je už na ÚP ČR

3 roky

necítím se dobře ve svém těle

Jak dlouho již před tím pracoval/a

12 let

nevěnuji žádný čas sobě

zajišťuji veškerý servis svému okolí

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Těší mě, že Vás potkávám, v příštích týdnech, možná měsících se budeme společně setkávat v rámci kariérového poradenství. Budeme si společně povídat o Vaší životní situaci, o tom, co Vám brání v pracovním uplatnění, společně budeme hledat možnosti, jak to změnit a také jak případně připravit lidi ve Vašem okolí na to, že se něco změní. Já tu už hned mluvím o změně, samozřejmě je ale důležité, jestli Vy sama chcete u sebe něco změnit?

Já bych ráda, ale popravdě řečeno, nevím jak...

Co vnímáte jako největší překážku pro Vaše zaměstnání?

Hlavně jsem sama se synem, nemá mi ho kdo hlídat, mohu pracovat pouze v pravidelném provozu od 6.30 do 15.30. Školka je pouze do 16.00 hodin. Pro některé zaměstnavatele je toto problém, např. u pokladních chtějí směnný provoz a práce o víkendu.

Co jste dělala před tím, než jste byla na mateřské?

Pracovala jsem jako prodavačka, jsem vyučená.

V čem jsem klientovi radil

(poradenství / předávání informací)

Jste vyučená prodavačka, práce v oboru se samozřejmě nabízí... napadá mě, že to pro Vás ale nemusí být jediná možnost.

Privydělávám si na brigádě jako pokladní v supermarketu, chci tam začít pracovat na plný úvazek, ale je mi jasný, že to nepůjde, kvůli směnám... Ale co já vím, zase jsou tam se mnou spokojení a tu práci dělám ráda, takže jsem příjemná i na lidi, šéfové se to líbí, ostatní holky na pokladnách to tolik neumějí.

To je skvělé, máte obrovskou výhodu. Toho můžete využít a já Vám poradím jak. Zamyslete se ještě i nad dalšími možnostmi. Dovedete si představit práci v jiném oboru?

Mám řidičský průkaz B a řízení vozidla mě velmi baví. Nemám ale představu, zda by tady mohla být nějaká práce pro mě... Pak ty moje časové možnosti... to je taková typická kancelářská doba. Při nejhorším bych třeba dělala v kanceláři, ale to by mě moc ne bavilo... Spíš něco akčnějšího, bejt mezi lidma a tak...

Alespoň dvě další společná setkání teď budeme věnovat tomu, jaké máte schopnosti, které jsou Vaše silné stránky, v čem jste opravdu dobrá. Uvědomíte si svůj potenciál, to, co vlastně budete zaměstnavatelům nabízet. Dále také budeme mluvit i o tom, na čem můžete ještě zapracovat. Zamyslete se také nad svými vlastnostmi, zkusíte si představit to, jak chcete, aby Váš život vypadal za 1, 2, 3 roky...

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Říká se, že všechno souvisí se vším... Je to možná nadsázka, přesto ale platí, že je těžké oddělit soukromý a pracovní život. Co je ve Vašem životě takového, co byste chtěla změnit nebo co si myslíte, že je pro Vás velkou překážkou?
Obezita.

Souvisí to nějak s Vaší pracovní situací?
Myslím, že ano. Dost se zanedbávám. Chci to nejlepší pro syna, ale nemyslím moc na sebe. Asi to souvisí...

Kdo ve Vašem okolí Vám nejvíce věří?
Kamarádka... *(klientka poté pojmenovává oblasti, ve kterých jí její kamarádka věří, nebo ve kterých je pro kamarádku vzorem, smyslem tohoto cvičení je pomoci klientce vidět se očima někoho, kdo v ní má důvěru nebo jí dokonce vnímá v některých oblastech jako svůj vzor).*

Když budete více myslet i na sebe, co to bude znamenat v pracovním a soukromém životě?
Syn si bude muset zvyknout na to, že nejsem „páčka, kterou si kde kdo mačká“, nemyslím to nijak zle, ale občas si tak připadám. Začnu být aktivní i pro sebe – zajdu za výživovou poradkyní, kontakt na dobrou paní už mám dlouho od kamarádky. Alespoň jednou týdně zajdu na cvičení, no a potom vyřeším nějak tu práci... To ale nezáleží jen na mně, tady u nás je těžké práci sehnat. Ale budu aktivnější.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Postupně si přicházíte na to, kdo vlastně jste a v čem můžete sama k sobě přistupovat s větší ohleduplností. To je důležitý začátek něčeho nového. Teď můžeme přejít k praktickým krokům. Možností, kterou Vy sama považujete za nejlákavější, je pro Vás práce, ve které byste jezdila autem. Zmiňujete firmu, která poskytuje asistenční služby seniorům (rozvozy jídla, dovoz k doktorovi). Napíšeme společně motivační dopis a zaměstnavatele oslovíte.

No, to by se mi líbilo, tahle práce, tak jo. Motivační dopis?

V motivačním dopise přesvědčujete zaměstnavatele, proč právě Vy jste tím člověkem, kterého hledá.

Tam to také záleží na tom, jestli on najde někoho na odpolední směny...

Bude to souviset i s další věcí, kterou Vás chci naučit – vyjednávat... Je mnoho lidí, kteří ve Vaší situaci podlehnou tlaku zaměstnavatele, protože věří, že takových jako jsou oni, jsou stovky. Mám velký důvod věřit, že máte díky Vaším schopnostem větší cenu než 90 % z těch lidí ve frontě.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Paní Králová, během našich setkání jste projevila velkou otevřenost a aktivitu. Zajímá mě, co z toho, co jsme společně dělali, jak jsme si povídali, pracovali, bylo pro Vás užitečné, přínosné?
Ptala jste se mě na to, jak by to vypadalo, kdyby se stal zázrak... *(usmívá se)* Uvědomila jsem si, že syn by byl samostatnější. A pak jste mi pomohla s tím, abych se nebála a necítila vinu za to, že samostatnější vlastně bude muset být. Že je to výhoda pro něj i pro mě.

Podívali jsme se také na Vaše silné a slabé stránky. Jak Vám to pomohlo?

Určitě jsem si uvědomila, že mám co nabídnout a nemusím se vůbec stydět, i když kvůli své váze se hodně podceňuju. Také jsem si uvědomila, že jsem přehnaně pečující, což jsem vždycky považovala za svoji silnou stránku. Teď ale vidím, že to může být i slabost a že to stojí v cestě některým mým plánům.

Co dalšího Vám pomohlo?

Jsem si teď mnohem jistější v kramflecích, když znám svoji nejlepší alternativu k vyjednávané dohodě (BATNA). Do vyjednávání se zaměstnavatelem už nejdu tak rozklepaná. Cítím se jako někdo, kdo ví, co chce a ví, proč to chce.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Budu hledat nějaké odpolední aktivity pro syna, alespoň na jeden, dva dny v týdnu. Ty možnosti tu jsou, jen jsem jim předtím nevěnovala pozornost. Zjistím si časové možnosti těch aktivit, abych pak už měla hotový návrh pro zaměstnavatele. Teď už vím, že budu muset vyjednávat, cítím se víc v klidu a sebevědomější, vím, jak na to.

Součástí Vaší změny je i to, že se chcete věnovat více sobě...

Budu navštěvovat výživového poradce, kromě pravidelných procházek do práce budu i já věnovat alespoň jedno odpoledne v týdnu cvičení, o víkendu si také udělám alespoň jednu hodinu pro sebe a cvičení.

Denisa Lamačová

39 let

„Jsem vystrašená, bojím se budoucnosti, mám dluhy a bojím se vydělávat, peníze nám stejně vezme exekutor, celá rodina žijeme z dávek.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

základní škola

Jak dlouho je už na ÚP ČR

21 let

Jak dlouho již před tím pracoval/a

zaměstnání nikdy neměla, pracovala pouze občas jako brigádnice

já i celá rodina žijeme z dávek

mám dluhy, bojím se vydělávat – peníze stejně vezme exekutor

jsem ustrašený / ustrašená, bojím se budoucnosti

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, těší mě, že Vás potkávám. Máte nějakou představu o tom, co je to kariérové poradenství?

Nabídnete mi nějakou práci?

To úplně ne, ale na nabídky prací se spolu podíváme. Kromě toho si s Vámi budu si povídat o Vaší životní situaci, o tom, jaké máte schopnosti, zkušenosti, co můžete zaměstnavateli nabídnout, také o tom, co Vám vlastně brání v tom, abyste mohla pracovat a budu Vám pomáhat v tom, udělat potřebné změny. Klienti mají často hodně problémů, které je potřeba řešit ještě před tím, než začnou prakticky přemýšlet o tom, jak získat zaměstnání. Co nejvíce trápí Vás?

Já i moje rodina žijeme z dávek hmotné nouze a máme dluhy. Jsem v exekuci. Když začnu chodit do práce, přijdu o dávky a exekutoři mi většinu peněz vezmou. Nevím přesně, kolik ty dluhy jsou, asi 40 tisíc.

Pokud situaci řešit nebudete, dluh bude narůstat a bude to ještě horší. Myslím, že to je to první, na co se musíme společně zaměřit. Byla jste už u nějakého odborníka na dluhovou problematiku?

Nebyla, nevím, za kým mám jít.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

V blízkosti Vašeho bydliště jsou 2 dluhové poradny – jedna funguje při Městském úřadě, druhá funguje v rámci charitativní organizace, kde je pro Vás k dispozici i bezplatná právní služba. Tohle jsem nevěděla. Co tam se mnou budou dělat?

S jejich pomocí se zorientujete ve své dluhové situaci a také Vám poradí, co s těmi dluhy dělat, jaké máte možnosti. Každá dluhová situace se dá řešit, musí se řešit. Jinak se to bude neustále zhoršovat. Tito odborníci Vám vše potřebné vysvětlí a poradí Vám. Ukážu Vám jeden případ, kdy člověk svoje dluhy neřešil a místo 20 tisíc má teď 80 tisíc a ten dluh jen tak sám o sobě nezmizí. Nezbavíte se ho tím, že ho nebudete platit nebo to nebudete vůbec řešit.

(trochu vystrašeně, se zájmem). Tak jo, povídejte... (společně se s poradkyní baví o reálném případě narůstání dluhů)... No, takhle bych asi dopadla...

Ano, takhle můžete velice rychle dopadnout také. Myslíte, že je pro Vás lepší řešit to teď, nebo až za delší dobu? Tak určitě teď, co bych s tím potom dělala, kdybych dlužila ještě víc peněz?

Domluvíme teď hned konzultaci v dluhové poradně (poradkyně osobně volá a domlouvá klientce konzultaci).

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Jak vnímáte svojí finanční situaci? Chcete ji zlepšit?

Ano, chtěla bych, mám málo peněz, mám 4 dospělé děti, pobírám tedy jen dávky hmotné nouze ve výši necelých 7 tisíc korun. Chtěla bych mít víc peněz.

To je opravdu dost málo. Takhle nízký příjem Vás určitě ve spoustě věcech omezuje. V čem například?

Nemůžu si toho nikdy moc nakoupit. Ani jídlo, ani oblečení. Nikam nejzdím ani nechodím ven, jenom málo. Nemůžu ani koupit nic rodině.

Co se v tomto ohledu změní, když bude Váš měsíční příjem o 1.000 Kč korun vyšší? Co když bude o 2.000 Kč vyšší? (klientka hovoří o svých představách, s pomocí poradce si představuje, v čem bude její život jiný)

V případě, že začnete splácet svoje dluhy a při tom budete pracovat, za několik let budete mít mnohem více peněz, než máte teď. Jste ještě mladá, to, že nebudete pracovat, ovlivní i výši Vašeho důchodu, který jinak bude opravdu minimální. Dlouhodobě je pro Vás zůstat nezaměstnaná velmi nevýhodné.

Takhle jsem o tom nepřemýšlela. Asi ano, máte pravdu, i když nebudu dostávat dávky a budu platit dluh, tak na tom nejdřív budu stejně a za pár let na tom budu s penězi o dost lépe než teď. Myslím si, že bych mohla pracovat jako uklízečka nebo pokojská. To už jsem dělala jako brigádu.

Můžete získat rekvalifikaci jako pokojská, úřad práce jí nabízí. Budete mít doklad o rekvalifikaci, pro zaměstnavatele to bude lepší. Zeptám se svojí zprostředkovatelky na úřadě práce.

Kdy tam máte schůzku? Příští týden.

Naši další schůzku si naplánujeme po konzultaci s Vaší zprostředkovatelkou a zeptám se Vás na to, jak to dopadlo.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Společně také sestavíme životopis. Vzpomeňte si na všechny brigády, které jste dělala, činnosti, které jste vykonávala, všechno to tam napíšeme. Pracovala jsem v balírně, uklízela jsem...

Pracovních zkušeností nemáte tolik, ale máte schopnosti, které můžete zaměstnavatelům nabídnout. Které vlastnosti se budou nejvíce hodit, když budete žádat o práci uklízečky nebo pokojské?

Doma si udržuju pořádek, jsem čistotná, pořádkumilovná. To umím. Na brigádě mě i učili, jak uklízet v kancelářích.

Výborně. To je velmi důležité. Podle toho, jak spolupracujete se mnou, Vás také vnímám jako člověka, který je spolehlivý, také jste se aktivně rozhodla svoje problémy řešit.

Ano, říkají, že jsem spolehlivá, i rodina to o mně ví.

Takže do životopisu tohle všechno napíšeme. Společně si také nacvičíme pohovor se zaměstnavatelem. Mimo jiné i vlastnosti, které jste si napsala, zaměstnavateli o sobě budete říkat.

Mám tady videokameru. Můžeme ten společný pohovor nahrát, pak se na video podíváme a budeme zlepšovat to, jak se vystupujete, jak mluvíte.

(úžas v očích, trocha strachu, nejdříve kroutí hlavou). Ne, ne, nechci se na sebe dívat (běžná reakce).

Nebojte se, bude to vlastně jen taková hra, uvidíte, že Vám to velmi pomůže. Na nácvik máme celé dnešní sezení, tedy dost času, abyste si to nacvičila pořádně. Video po sezení hned smažeme.

(nakonec souhlasí)... Dobrá, tak já se na sebe teda podívám... (po skončení)... Nevěděla jsem, že se pořád tak směju, jako bych nevěděla, co mám říct. Vypadala jsem jak školačka. Potom už to bylo lepší, snažila jsem se mluvit více jako dospělá ženská.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Naše společné setkávání po 10 hodinách poradenství končí. V čem pro Vás bylo poradenství přínosné?

Pomohla jste mi, že vím, že s těmi dluhy musím něco udělat. V poradně mi také moc pomohli, takže z toho mám dobrý pocit. Zítra máme znova schůzku, naplánuju s nimi, jak to budu platit. Mám i docela chuť jít do práce, protože jste mi vysvětlila, že se mi to vyplatí. Jste první člověk, který se mnou mluvil tak, že mě do ničeho netlačil. Všechno jste mi pořádně vysvětlila, ale rozhodnutí jste nechala na mě. Nevyhrožovala jste mi.

Máte i nějaké praktické znalosti o tom, jak žádat o práci, máte životopis...

Ano, mám ten životopis a můžu se jít zeptat na práci. Jsem sice cikánka, ale jsem spolehlivá, chodím včas a jsem pečlivá i pořádkumilovná.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Se svojí zprostředkovatelkou na úřadě práce jsme se domluvily, že začnu rekvalifikační kurz na pokojskou. Můžu pak být zaměstnaná jako uklízečka nebo pokojská.

V dluhové poradně jsme naplánovali, jak se zbavit dluhů.

Petra Růžová 36 let

„Jsem konfliktní, v něčem jsem dobrá, ale nevím, jak to využít, nemám zkušenosti se sebepoznáním.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SOU tradičních řemesel, obor podnikání v obchodu a službách, maturita ISS, obor: kuchař-číšník

Jak dlouho je už na ÚP ČR

6 let

Jak dlouho již před tím pracoval/a

5 let

jsem konfliktní

nemám zkušenost se sebepoznáním

v tomhle jsem dobrý/dobrá, nevím, jak to můžu využít

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Můžu Vás požádat o vyplnění několika materiálů?

Nebudu Vám vyplňovat žádné papíry! (agresivně)

Potřebuji to od Vás z důvodu statistiky, bude to anonymní.

Můžete si to dohledat sami!

Mohlo by to pomoci dalším lidem, kteří jsou ve stejné situaci jako vy... zeptám se Vás tedy na pár otázek do dotazníku a dopíšu to... můžeme se takto dohodnout?

Ano.

Chci Vám pomoci, abychom společně našli cestu ke zlepšení Vaší situace.

Mohla byste popsat svoji situaci?

Jsem 6 let na pracáku. Byla jsem neperspektivní, že budu mít děti, pak zas, že je mám a teď jsem zas už příliš stará na trhu práce!

... Následuje obecná kritika systému.

Chápu, že to tak cítíte, ale my to bohužel nevyřešíme. Pojdme se spolu podívat, co by se dalo v takové situaci dělat. Mohla byste mi říct, kde jste v té situaci, jak ji popisujete, Vy?

Občas vypomáhám u svého manžela nebo dělám masáže.

A jste s tím spokojená?

Ne, doma se nudím, zakrňuju.

Co si myslíte, že Vám překáží v nalezení práce?

Nechci pracovat za 10 tisíc měsíčně. Můj manžel mě uživí.

Když chcete pracovat za vyšší plat, co za to nabídnete – jaké máte znalosti nebo dovednosti?

... No, to je pravda.

V čem jsem klientovi radil

(poradenství / předávání informací)

Jste šest let na úřadě práce. Máte představu, co dál – co byste ráda dělala, kde byste se ideálně viděla?

Nemám vůbec tušení. Po škole jsem si pár let přivydělávala jako číšnice, pak přišly děti a teď vůbec netuším.

Můžu Vám nabídnout orientační dotazník k odhalení osobního potenciálu.

Výsledky tohoto sebepoznání Vám pomohou zjistit Vaše vrozené zaměření, talent a z toho můžeme odvodit vhodné pracovní pozice pro Vás. Souhlasíte?

Velice ráda, to by mi hodně pomohlo.

rozhovor pokračuje po testu

... Vyšlo Vám, že jste velice zaměřena na lidi, vnímavá, máte velký cit a zájem o lidi, jak žijí, jejich osudy... v kombinaci s velkou vnitřní dynamikou, jste osoba energická, aktivní, dovedete výborně motivovat druhé... atd. (výsledek testu je na několik stran). Co na to říkáte – sedí to na vás?

Přesně takhle to je, to je neuvěřitelné!

Vždycky jsem byla taková vrba, lidi ke mně chodili pro radu... Nejradši mám, když se můžu „štourat“ v lidech, vyslechnout je, pomoci. Nejvíce mě baví je „nakopnout“ k překonání překážek.

Myslíte si, že by se tyto povahové vlastnosti daly využít v nějakém povolání?

To mě nikdy nenapadlo. Bylo by to skvělé.

Domnívám se, že byste byla velice šikovná v sociální oblasti... motivace druhých, pomáhající profese...

Co třeba povolání kariérového kouče nebo sociálního pracovníka? Dovedete se tam představit?

To by se mi moc líbilo. Ale nemám na to vzdělání.

Můžeme se spolu podívat, jaké vzdělání či kurzy by pro tyto povolání byly vhodné, chcete?

Do toho bych šla. Můžeme se podívat hned?

Samozřejmě... procházíme nabídky kurzů.

Líbí se mi tento kurz Externího kouče. Má akreditaci. Je ale hodně drahý.

Zkuste se zeptat na Úřadě práce, zda by Vám ho proplatili jako zvolenou rekvalifikaci.

Dobře, hned zítra skočím na úřad práce a zeptám se. Už jednou jsem si dělala kurz přes úřad práce – „Pracovník v sociálních službách“, práci jsem ale nikdy v tomhle oboru nesehnala. Bojím se, že to bude podobné.

Co kdybyste si tedy dopředu zkusila vyhledat organizace, které kariérové/ sociální poradenství poskytují a zeptala se na možnost spolupráce s Vámi?

Proč by mě měli zaměstnat? Jako úplného začátečníka...

Existuje i možnost získat dotaci na zaměstnání od úřadu práce. Stát tak přispívá na zaměstnávání dlouhodobě nezaměstnaných lidí.

O tom jsem nikdy neslyšela. Jak to funguje?

Zaměstnavatel vypíše žádost o SÚPM (to je to dotované místo), kterou předloží úřadu práce a ten ji schvaluje.

Mohla byste mi poslat tu žádost na email?

Samozřejmě. Doporučuji nejdřív absolvovat kurz, pak najít vhodné organizace, oslovit je a pak teprve řešit vypsání žádosti o dotované místo.

Děkuji.

Jsou všechny tyto kroky pro Vás zvládnutelné? Víte, co to bude obnášet?

Teď, když jste mi to krok po kroku vysvětlila, vím, co mám udělat.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Minulé sezení jsme se dostaly k poznání Vašich silných stránek, ze kterých můžeme vycházet pro budoucí kariéru. Je ještě něco, co byste potřebovala vědět nebo umět, na cestě za svým povoláním? Zvládnete vše sama nebo budete potřebovat podporu?

Na kurz jsem se už přihlásila, teď hledám organizace, které by mě mohly zaměstnat. Nic mě nenapadá. Myslím, že to všechno zvládnou sama. Děti jsou už celkem velké a manžel se bude muset obejít bez mého servisu. S tím si poradím.

Co by měla v sobě obsahovat práce Vašich snů – tak, abyste ji dělala s nadšením a dlouhodobě?

Když o tom tak přemýšlím, tak je pro mě nejdůležitější komunikace s lidmi, taky, že jim pomáhám, nakopávám je. Mám taky ráda práci, která je pokaždé jiná... práci ve fabrice bych nedala. Ráda si i všechno řídím sama, nesnáším, když jsem na někom nebo něčem závislá.

Možná tedy zkuste i popřemýšlet o OSVČ, vzhledem k Vaší potřebě nezávislosti. To se s povoláním kouče nevyklučuje, ba naopak.

To by mi určitě sedělo víc než pozice zaměstnance. Být si vlastním pánem, byl vždycky můj sen.

Akorát se bojím, kde bych sehnala do začátku klienty.

To je rozumná úvaha, zůstaneme tedy ze začátku u původního plánu – napřed jako zaměstnanec, abyste získala pro Vás v novém oboru praxi a pak byste se teprve rozhodla, jestli dál budete pokračovat jako OSVČ.

To bych se cítila jistěji.

Pro vizualizaci kroků vedoucích k nalezení práce Vám mohu nabídnout metodu – malování myšlenkové mapy. Pomůže Vám to vidět krok po kroku, co musíte udělat, v čase, co všechno k tomu potřebujete atd. Můžeme to zkusit?

Dobře, zkusím to... Klientka maluje krok po kroku, co musí pro práci udělat, časově si to rozvrhne, rozfázovává úkoly.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

S čím se budete prezentovat u potenciálního zaměstnavatele?

Myslíte životopis? Mám jeden svůj starý – do doby před mateřskou dovolenou.

Teď, když jsme došly k tomu, že je to přesměrování kariéry ze servírky a asistentky na kouče nebo do jiných pomáhajících profesí, měly bychom k tomu upravit i životopis. Doporučuji vypíchnout všechny zkušenosti, i nepracovní, které by ukázaly Vaši silnou stránku – zaměření na lidi, umění motivovat druhé apod. Máte takové zkušenosti, co by se daly použít do životopisu?

Mám jen soukromé věci, kdy jsem pomáhala přátelům... To se nedá použít.

Dobře. Pojďme tedy vypíchnout Vaše přednosti v osobních kompetencích, to jsou vlastně Vaše silné stránky. Nejlépe ty vlastnosti, které jsou v souladu s pozicí, kterou jste si vybrala. Můžete třeba použít výsledek Vašeho testu, vypsát tam souhrnně nejlepší vlastnosti. Myslíte, že tam ještě nějaké chybí?

Vypíšu. Myslím, že jsem velký rváč a baví mě překonávat všechny výzvy a překážky v životě.

Výborně, to můžeme připsat. Jenom to pojmenujeme kulantněji :-)
Vaše slabina by mohla být, že nemáte pracovní zkušenosti v oblasti, kde chcete pracovat. Doporučuji v tomto případě zvýraznit Vaši motivaci – proč to chcete dělat. Např. v rámečku na začátku životopisu či použitím vhodného motta, cokoliv, co by Vám pomohlo k uplatnění se.

Netušila jsem, že existují takové možnosti. Můžu tam tedy napsat, že mám ráda výzvy a ráda překonávám překážky?

Určitě napište. Na příští sezení Vás poprosím, abyste si přinesla přepsaný životopis, a doladíme ho spolu.

Dobře, budu moc ráda. Děkuju. Přinesu.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Prostor pro ventilaci vlastních pocitů z dlouhodobé nezaměstnanosti.

Zrcadlení – potvrzení klientčinych pocitů, neodsuzování, že jsem ji brala, jaká je.

Technika otevřených dveří – zmírnit klientčin odpor tím, že se jí nestavím na odpor, v přátelském tónu pouze souhlasím s tím, jak to vidí. Pak následuje dohoda o nedohodě – my to nevyřešíme a pobídka k aktivizaci (co s tím uděláme?)

Stanovení akčního plánu s konkrétními kroky vedoucími k zaměstnání.

Malování myšlenkové mapy – akční kroky vedoucí k zaměstnání.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klientka se na základě zjištěného talentu přihlásila na rekvalifikaci Externího kouče.

Pak si naplánovala kontaktovat občanská sdružení v místě bydliště, která se zabývají kariéřním poradenstvím, koučováním, kde by mohla nastoupit na SÚPM.

Klientka má vypracovaný životopis upravený na pozici v sociální oblasti, kterou si vybrala.

Jan Nový 31 let

„Jsem nedůvěřivý, ustrašený a bojím se budoucnosti, nevím, jak hledat práci, neumím se prezentovat na trhu práce.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

výuční list (aranžér)
 maturita, (podnikání v oborech obchodu a služeb)
 DiS. (Vyšší odborná škola grafická, multimediální umělecká tvorba)
 Jazyková škola IEC, s. r. o.,
 angličtina – intenzivní jednoletý kurz

Jak dlouho je už na ÚP ČR

4 roky

Jak dlouho již před tím pracoval/a

3 roky

nevím jak hledat práci, neumím se prezentovat na trhu práce

jsem nedůvěřivý/nedůvěřivá

jsem ustrašený/ustrašená, bojím se budoucnosti

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Prozradte mi něco o sobě? Co o Vás bych měla vědět – rodina, přátelé, partnerka/partner

Jsem svobodný, žiju s rodiči, nyní nemám partnerku, ale rád bych nějakou milou potkal. :-)

Co dělají Vaši rodiče? A jak se dívají na to, že hledáte práci?

Samozřejmě by byli rádi, kdybych už nějakou práci měl, ale nijak na mě netlačí, podporují mě při hledání. Tatínek i maminka jsou OSVČ.

Jak trávíte svůj volný čas?

Mým největším koníčkem je volejbal, hraju

ho i trénuju, zabere mi to 2-3 odpoledne v týdnu, toto je mimo jiné důvod, proč bych chtěl pracovat na Vysočině. Dělán to rád a nechci se stěhovat.

Jaké máte zkušenosti s hledáním zaměstnání?

Snažil jsem se hledat a oslovovat, kde to šlo, ale zatím se mi žádné místo najít nepodařilo. Všude mají vysoké požadavky.

Vysoké požadavky?

Odpovídám na pozice grafika, ale nikdy nesplňuju všechny požadavky. Tak na ty inzeráty raději neodpovídám.

Zkuste říct konkrétní příklad.

Teď jsem viděl inzerát, který mě moc zaujal, na kreativního grafika. Všechny grafické programy umím, nebo zčásti, ale tady chtěli programovací jazyk Java (výhodou), ale ten neumím, tak jsem radši neodepsal.

Téměř žádný kandidát neovládá všechny programy. Byla by škoda to nezkusit, když splňujete většinu požadavků. Třeba Váš životopis zaujme Vašimi dalšími zkušenostmi.

Opravdu? Mám to teda zkusit? Bojím se, že neuspěju.

Určitě, zkuste do příště odepsat na všechny inzeráty, které se Vám líbí.

Dobře.

V čem jsem klientovi radil

(poradenství / předávání informací)

Co děláte pro získání zaměstnání? Máte nějaké další nápady, co by se dalo udělat? Jak by se daly ještě prezentovat?

Dívám se na inzeráty, a pokud je nějaká nabídka, která se mi líbí, pošlu tam svůj životopis. Dál jsem ještě dříve posílal svůj životopis do několika firem ve městě. Nic dalšího jsem nedělal.

Co si myslíte, že by Vašemu potenciálnímu zaměstnavateli pomohlo vidět ve Vás člověka se zkušenostmi?

Asi, kdyby měl možnost vidět, co jsem již dělal?

Máte nějaké podklady? Mohl byste dohledat vše, co by se dalo použít? Jak by se to dalo udělat?

Podklady určitě nějaké mám, pokusím se dát je dohromady a přinesu je. Mohli bychom z nich udělat soubor.

Zkuste se zamyslet nad tím, jak byste ještě rozšířil svojí sebe prezentaci... tu byste pak mohl zpracovat do ppt a do booku.

Nevím, co by v nich mělo být... nevím si rady, jak začít.

Dobře, zkuste to tedy spolu formou záhytných bodů – důležitých bodů ve

Vášem životě. Budu se Vás ptát a z toho si můžeme společně vydefinovat základ Vaší prezentace...

Dobře.

Pokud byste se měl zamyslet nad svými úspěchy v praxi, co by nemělo chybět? Co se Vám během Vaší praxe povedlo?

To je hodně těžká otázka... svoje úspěchy vnímám spíš jako drobnější kroky – že jsem se postupně učil jednotlivým programům.

Pochválil Vás nějaký profesor za Vaši práci?

Když jsme dostali úkol, vytvořit webové stránky čeho chceme, vybral jsem si svůj volejbalový klub.

Výborně! V čem jste to zpracovával?

Zpracoval jsem si grafický návrh v Corelu. Profesor mě pochválil za nápadité zpracování písma a vymyšlení loga.

A jak jste vymyslel logo?

Udělal jsem si pár skic, nejdříve v ruce, potom jsem finální logo vytrasoval v Corelu a zvolil vhodné barvy a pohrál jsem si s fontem písma.

To je hodně kreativní, to si můžete uvést v portfoliu jako vlastnost a do své prezentace ukázat i některé návrhy, které jste dělal v ruce...

To by mě nenapadlo... to udělám.

Vybral si Vás nějaký kamarád, známý ke spolupráci? Proč myslíte, že to udělal?

Kamarád chtěl udělat prezentaci svých modelářských výrobků a chtěl ode mě animaci, jak model postupně vzniká... Udělal jsem to v animačním programu. Neuměl jsem ho, ale z Internetu jsem si stáhnul zkušební verzi a naučil jsem se to krok po kroku.

To je skvělé, takže umíte animační programy a rychle se učíte...

Ano, to je vlastně pravda...

Vždycky jsem se s jakýmkoliv programem naučil intuitivně pracovat.

Dejte si to do svého portfolia.

Jakou praxi jste dělal ve škole, co jste na ní dělal?

Dělal jsem webové stránky školy.

Kde berete podklady pro své grafické návrhy?

Hodně rád fotím a všechno si nafotím sám nebo si to navrhnu v ruce.

Takže umíte s PhotoShopem?

Ano.

Jaké projekty/brigády/přivýdělky jste dělal a mohly by Vás prezentovat? Co Vám dalo zabrat? Na čem jste si „máknul“?

Asi ten Corel, je hodně náročný. Dělal jsem webové stránky pro hotel a... (vyjmenovává).

Pracoval jste již někdy na projektu? Co ve Vaší praxi pokládáte za nejvíce přínosné?

Na projektu jako je tento jsem ještě nepracoval, ale jako podpora by mi mohly sloužit zkušenosti, které jsem nasbíral na svých soukromých aktivitách – tvorba prezentačních materiálů pro volejbalisty, oslavy... Současně jsem dělal i několik webových stránek a mohu poskytnout i školní zkušenosti s marketingem.

Jaká je Vaše nejsilnější stránka?

Mojí nejsilnější stránkou je zodpovědnost a systematický přístup k práci. Rád bych zapracoval na svých znalostech angličtiny a práci se stresem v časovém tlaku.

Zdá se mi, že svoje dovednosti berete jako samozřejmost. Ale Vy jste se k tomu dopracovával, učil jste se novým programům...

Sám jsem překvapený, kolik toho umím. Vůbec jsem si to neuvědomoval.

Bude už pro Vás snazší vytvořit si svoji prezentaci?

Teď se mi bude mnohem snadněji mluvit o mých zkušenostech. Budu vypadat jako profesionál. Cítím se mnohem jistěji.

Prosím do příště si vytvořte svoji sebe prezentaci.

Dobře.

Až budete mít svoji prezentaci, ráda bych Vám na příštím sezení ukázala další možnosti hledání práce...

Dobře.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Jaké máte zkušenosti v oblasti, kde hledáte práci?

Mám zkušenosti jako grafik ve společnosti XY.

Kde všude hledáte práci?

Odpovídám na inzeráty na www.jobs.cz.

Doporučuji také nastavit agenta, ukázu Vám, jak se s tím pracuje. Bude Vám posílat nové inzeráty, které si vydefinujete. To mě nenapadlo. Dobře, pojďme to zkusit...

Můžete i zaslat svůj životopis personálním agenturám v regionu.

Udělám to, děkuju.

Dále doporučuji dát Váš profil na pracovní sociální síti – LinkedIn, Twitter, ad.

O tom jsem nikdy neslyšel.

Na této síti se prezentují lidi se svým profilem a může sloužit i k vyhledávání potenciálních zaměstnanců – něco jako head-hunting. Většinou zde mají své profily specialisté ve svém oboru – IT, grafici, personalisté...

Tak to si tam určitě dám profil. Můžete mi to prosím ukázat?

Samozřejmě.

Díváme se spolu na LinkedIn. Zakládáme profil.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Co Vám zatím nejvíc pomohlo z našich setkávání se?

Největším překvapením bylo zjištění, že mám upravovat CV na každou pozici. Moc mi pomohlo sestavit si portfolio s mými grafickými pracemi. Vůbec mě nenapadlo, že bez toho

si potenciální zaměstnavatel nemůže udělat představu, co umím. Přitom to chtěli v každém inzerátu. Asi nejvíc mi pomohly Vaše otázky na moji práci – uvědomil jsem si, kolik toho vlastně vím.

Kde se ještě cítíte být nejistý? Chcete si pro větší jistotu vyzkoušet pohovor a svoji sebe prezentaci?

To by mi moc pomohlo. Moc si nevěřím.

(Nácvik klidného vystupování a prezentace v praxi.)

Když to shrneme, máte sebe prezentační materiály, umíte a nebojíte se odepsat na inzeráty, které Vás zajímají.

Ano, všechno mám. Přehledné materiály, navazují na sebe, vytvořil jsem si vlastní logo, marketing – celkově jsem je sladil. Navíc jste mi poradila, že se mám obrátit i na regionální agentury práce, nastavit agenta, dát si profil na LinkedIn... Děkuju, to jsou možnosti, které mě předtím vůbec nenapadly.

Pohovor jsme si také vyzkoušeli.

Pozici grafika můžete dělat jako OSVČ nebo zaměstnanec. Kde byste se raději viděl?

Jaký je v tom rozdíl?

Výhody a nevýhody u OSVČ jsou... u HPP...

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Kombinace vlastní zodpovědnosti klienta na splnění zadaných úkolů a aktivní práce na setkáních „úkol/úspěch“

Změna postoje klienta na základě vizualizace jeho zkušeností, trénink sebe prezentace při pohovoru dle metody „předstírej proto, aby se to stalo“

Podpora klienta při komunikaci se zaměstnavatelem – sladění vzájemných očekávání k oboustranné spokojenosti – specifikace požadavků a sladění s možnostmi klienta.

Vizualizace klientových zkušeností – technika úkol/úspěch – zpracovávání klientových zkušeností grafickou podobou, vystavění na tom, co klient může nabídnout oproti klientově předcházejícímu zaměření na to, co mu v konkurenčním prostředí chybí.

Celý proces byl veden koučovací styl – kde to bylo možné, vycházeli jsme z klientovy přirozenosti, kde bylo třeba, doplnili jsme znalosti a celkově jsme pracovali formou průběžných úkolů, které klient zpracovával mezi jednotlivými setkáními.

Aktivizace klienta – ukázka, jak pracovat s CV a personálními portály (klient systematicky pracuje s úkoly a průběžně doplňujeme proces o další cesty, které klient dosud neznal).

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient se zařadil do pracovního procesu – získal HPP v lokální firmě, podařilo se sladit klientovy představy s realitou, tedy nebude muset ochuzovat ani své dobrovolné aktivity.

Jitka Bartošková

50 let

„Mám problémy osobního rázu, které mě z minulosti ovlivňují ještě dnes, potřebuji, aby někdo moje problémy řešil za mě, mám opravdu nízké sebevědomí, jsem konfliktní.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

vyučena bez maturity, 4 roky

Jak dlouho je už na ÚP ČR

5 let

Jak dlouho již před tím pracoval/a

25 let

mám problémy osobního rázu, které sice patří do minulosti, ale ovlivňují mě i dnes – např. rozvod

potřebuji, aby to za mě někdo vyřešil

mám opravdu nízké sebevědomí

jsem konfliktní

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, paní Bartošková, vítám Vás na prvním sezení. A jako úvodní otázku mám připravenou „Proč jste se rozhodla vstoupit do projektu a pracovat s kariérním poradcem?“

Teď jsem v evidenci ÚP 5 let a mám pocit, že můj dosavadní pracovní život byl kolotoč pracovních míst, jinak se to snad ani nedá nazvat. Mám za sebou alespoň 15 zaměstnavatelů a nikde jsem nevydržela déle než 3 roky.

Můžete mi o tom říct víc? Co z Vašeho pohledu změny zaměstnání zapříčinilo?

No některé firmy krachly – takže tam to nebyla chyba na mé straně. Ale jindy jsem to nezvládala, bylo toho na mě moc. Ti zaměstnavatelé Vás zahltí prací. Vůbec je nezajímá, že to člověk nezvládá. S některými se vůbec

nedalo bavit. Nemělo ani cenu zkoušet jim něco říct, ozvat se, stejně by to nic nezměnilo. Pod tím tlakem se prostě nedalo pracovat, to já nezvládám.

Chápu, že nerada pracujete pod tlakem, taková práce člověka dost těžko může bavit naplňovat. Co dalšího Vás napadá, že Vám řekněme brání v tom, abyste dosáhla pracovní spokojenosti?

Taky o sobě vím, že nevyjdu s každým. Potřebuji se při práci cítit v pracovním kolektivu i se šéfem dobře. Takže bych potřebovala trochu poradit s tím hledáním práce, ale říkám Vám rovnou, že neumím na počítačích a to se dnes všude chce. Já jsem zkoušela se to naučit, ale kurz jsem nakonec neukončila, mám jen takové základy. Počítačů se bojím, taky je mi 50 a do hlavy mi to nejde tak

rychle, jak mladším holkám a z toho mám potom zase nervy. Prostě bych chtěla najít nějakou práci, kde se toho už nebudu muset zase tolik učit, trochu stereotyp, možná je to pro druhé nuda, ale mně to vyhovuje. Doma sedět nechci, na to se přece jen necítím – do důchodu je daleko.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Co děláte proto, abyste si práci našla? Jaká je Vaše cesta hledání práce?

No, to je různé, čtu inzeráty v novinách Profit, Annonce atd. Bratr mi o něčem řekne. Tak tam zavolám, někdy mě i pozvou, ale zatím mě nevybrali.

Oslovujete zaměstnavatele jen telefonicky nebo i jiným způsobem?

Myslíte přes internet? Ne, to ne. Volám asi nejvíc. Životopis mi psal bratr, on mi někdy pomáhá, ale potom si stěžuje, že po něm pořád něco chci. Víte, my jsme dvojčata, tak je to prostě můj blízký člověk, jenže on hodně pracuje a nemá na mě čas, což mě mrzí... Já momentálně přítele nemám, bývalý manžel mi docela stačil... ještě teď mám husí kůži, když si na něj vzpomenu.

Rozumím, rozchody jsou bolestivá zkušenost a trvá nějaký čas, než si člověk život uspořádá.

No, to máte pravdu, myslela jsem, že se z toho sesypu. Když se na to dívám zpětně, tak bych řekla, že to bylo skoro týráním. Nesměla jsem mu vůbec nic říct. Všechno muselo být po jeho. Období rozvodu bylo peklo.

Co Vám pomáhalo v tak těžké situaci? Ke komu si obvykle chodíte pro podporu, pro pomoc?

No, trochu bratr, potom taky syn, ale člověk mu nemůže říct všechno. Bratr mi zase říkal, že jsem ho měla opustit dřív. Že bych takhle nedopadla. Já jsem věřící a v té době mi to hodně pomohlo, podržela mě víra. Už jsem se s tím srovnala a život jde dál. Chtěla bych ještě najít přítele, vztah, zase tak stará nejsem. To jsou věci, které jsem zatím nevzdala, víte, chtěla bych přítele, práci a potom trochu opravit byt. Já nepotřebuji k životu moc

peněz, člověk vyjde i s málem. Ale aby ho druzí brali dobře a pořád Vám něco nevytýkali. Přítel, ten se časem objeví. Práci si musím najít sama, že jo.

My se budeme věnovat kariéernímu poradenství – tedy oblasti hledání práce, ale mohu Vám doporučit i psychologa. Nechte si můj návrh projít hlavou, a kdybyste potřebovala, můžeme tam zavolat společně. Nebo Vám předám kontakt. Pokud je to někdo dobrý, budu o tom přemýšlet. Někdy mám pocit, že už je to za mnou a někdy na mě vyskočí kostlivec ze skříně.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Dobře, zmiňovala jste se, že máte řadu pracovních zkušeností. Které práce Vás baví a které naopak ne?

No, dělala jsem různé pomocné síly v pohostinství, umím vařit. A celkem mě to i baví. Dělala jsme i prodavačku v menším krámu, taky to nebylo špatné. Ale nesnáším velké provozy, velké obchodáky nebo i ty velké vývařovny... ty důležité manažery, co na Vás řvou a jsou strašně důležití, musí být po jejich, nenechají si nic vysvětlit, přitom by se tam práce dala udělat i v klidu.

Co konkrétně se Vám v těch zaměstnáních nelíbilo, které práce, úkoly?

No, spíš to vedení, máte šéfa, chlapa a ten si na Vás dovoluje.

Ta pracovní činnost samotná Vám vadila také?

To asi ne, v té předposlední práci jsem dělala to samé, ale ta vedoucí to zvládala líp, dalo se to, jenže tu firmu potom zavřeli.

To znamená, že Vám vadil nadřízený muž?

Když nad tím přemýšlím, tak v ženském kolektivu se cítím líp. Sice se říká, že je to bábinec, ale mně to sedí. Měla jsme doma uřvanec a v práci taky, to se fakt nedalo...

Vzpomeňte si na všechny své dosavadní nadřízené? Jak je hodnotíte? Jací byli a jak se s nimi pracovalo?

No to bylo různé, když jsem začínala, tak mi mnozí pomohli, člověk si nevěří, tak je rád, že mu někdo poradí. Potom se tu práci naučíte a děláte samostatně, někteří byli fajn, příjemní, někdo si držel odstup, ale to zase tak moc nevadilo, prostě se nechtěl bavit s každým. Ale ten křikloun, to teda bylo něco. On se mému bývalému i podobal, jak vypadal.

Takže jste zažila 15 nadřízených, kolik z toho bylo mužů? A s kolika jste si pracovně nese dla?

No 9 a jen s tím jedním... všichni nebyli špatní, to ne. Vlastě většina šla. Jenže toho v tom období na mě bylo celkově moc. A já doposud, když na mě nějaký chlap zvyšuje hlas, tak mi připomene manžela a vůbec nejsem schopna mluvit, kdybych si mohla vybrat, tak bych raději pracovala v ženském kolektivu.

Hledáte práci delší dobu, do jaké míry byste řekla, že si můžete vybírat, diktovat podmínky typu, jakého chci nadřízeného?

No, to je asi nesmysl, zase tolik té práce tu není. Tak ne každý šéf je uřvanec, to je pravda, prostě hledám problémy, kde nemusí být. Zkusit se má všechno.

Vraťme se k otázce, kterou pracovní činnost jste dělala opravdu ráda? Která Vám dávala pocit spokojenosti? Kde jste se nejvíc našla?

Tak to můžu říct s klidným srdcem, že práce s dětmi... dělala jsem ve školce takovou tu pomocnou pracovní sílu, svačinky, úklid. To bylo moc fajn, já jsem si přes pracák udělala i kurz na pečovatelku o děti. Je to taková klidná a hezká práce. Nikdo Vás nehoní, má to řád, pracovní dny jsou stejné. Něco takového bych dělala opravdu ráda. Do toho bych šla hned. Nemusí to být ani na 8 hodin denně, stačí i kratší úvazek.

Upřednostňujete tedy práci na kratší úvazek?

Ano, já na tom nejsem s nervama dobře. Abych mohla fungovat v pohodě jak v práci, tak doma, tak je pro mě lepší dělat míň. Taky v té školce dělají ženy a to si musím přiznat, že mi sedí víc.

Kromě práce, kterou jste dělala, napadá Vás jiné zaměstnání, které byste mohla zkusit, kde byste se mohla uplatnit?

Mně se docela líbí být užitečná, pomáhat, tak třeba nějaká pomoc starším lidem, k někomu docházet nebo tak něco.

Popište, co byste dělala opravdu s chutí? Jaká by byla ideální práce pro Vás?

No, nejraději bych dělala pomocnou kuchařku třeba ve školní jídelně, pracovníci v provozu mateřské školky, pomocný úklid nebo pečovatelský v nějakém zařízení. Ale na kratší úvazek. Mám trochu strach z toho, že je mi 50 a že mě nebudou nikde chtít... taky jsem dlouho na pracáku – to asi nevypadá v životopise dobře.

V rámci našeho projektu ve spolupráci s úřadem práce fungují tzv. dotovaná místa. Tady k tomu máte tištěné informace. V kostce to znamená, že zaměstnavatel dostává na Váš plat příspěvek po určitou dobu, je velice užitečné, o tom zaměstnavateli říct. Mohlo by Vám to pomoci při výběrovém pohovoru.

Tak o tom jsem nevěděla. Já si to přečtu, a kdyby mi to nebylo jasné, tak se na to příště ještě doptám.

Zkuste se ještě zamyslet, co byste mohla zkusit navíc při hledání práce oproti dosavadním pokusům. Jaké kroky ke zlepšení byste mohla podniknout?

Víc o tom mluvit se známými, aby když o něčem ví, myslím práci, aby mi zavolali. No, ještě mohla bych kromě toho telefonování zkusit posílat ten životopis, ale není moc hezký. Nevím moc, co se tam píše. Nebo bych s ním mohla ty zaměstnavatele obcházet. To by mohlo být rychlejší. V tom, co bych chtěla dělat, mám i praxi, takže bych to mohla zkusit.

Na našem příštím setkání se tedy zaměříme na sepsání CV a pravidla pohovoru a telefonického rozhovoru. Do té doby si napište motivační dopis, který se přikládá k žádosti o práci. Výběr pozice, ke které byste dopis přiložila, nechám na Vás.

Tak já budu psát dopis, kde se zajímám o práci v mateřské školce, to bych nejraději.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

2. setkání

Cením si, že jste napsala dopisy hned dva a podíváme se teď společně na prvky, které můžete zlepšit. Tady v té části dopisu mluvíte o sobě a používáte větné spojení: snažím se být pečlivá a svědomitá. Snažíte se, nebo jste pečlivá a svědomitá? V čem vnímáte u toho slovního spojení rozdíl?

No, já myslím, že jsem, i lidi kolem mi to říkají. Rozdíl je asi v tom, že snažení je něco jiného, než jsem.

Co tím „snažím se“ zaměstnavateli říkáte? Jak to na něj může působit?

Já jim neříkám, že jsem pečlivá a svědomitá, ale že taková zkouším být, to mě předtím nenapadlo.

Potom v dopise hned píšete, že moc neumíte na PC? Zmiňovala jste se, že jste podobnou práci již vykonávala, požadoval po Vás někdo práci na PC?

Ne, to ne. Ale já to fakt moc neumím.

Když si představíte, že Vy jste ten člověk, který vede výběrové řízení, a před sebou máte několik takových žádostí a žadatel uvádí v dopise víc, co neumí, než co umí, co Vám to o něm říká?

No, že se na to asi moc nehodí, nebo že si nevěří.

Zaměstnavatelé i personalisté se budou soustředit na to, co kandidát umí. Co byste tedy mohla při psaní žádostí o místo změnit?

Takže reagovat mám jen na požadavky, co jsou vypsány a stát si za tím, jaká jsem a co umím, nebo s čím mám zkušenost. To dává smysl. Prostě se v dopise víc prodat.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Využití pohledu druhé strany, jak jsou informace v dokumentech pro výběrové řízení hodnoceny druhou stranou, zaměstnavatel, změna perspektivy.

Rozlišení pracovních činností a manažerského přístupu při určení možných pracovních oblastí a následné propojení osobního a pracovního života v období manželské krize.

Ujasnění si pracovních činností, které klientku baví a na které má potřebnou kvalifikaci a praxi.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klientka chce hledat práci prostřednictvím obcházení zaměstnavatelů v místě bydliště s CV. Dále chce být aktivnější při odepisování na inzeráty.

Klientka zvažuje návštěvu psychologa - uvědomila si nedořešené důsledky rozvodu, soužití s manželem, který se k ní choval „tyrantsky“, a že tyto skutečnosti negativně ovlivňují i její pracovní život. Překonání tohoto problému by jí pomohlo získat větší emoční stabilitu.

Zbyněk Koňák

56 let

„Pobírám výsluhu, pracovat vlastně moc nepotřebuji, potřebuji být mezi lidmi, chci využít, v čem jsem dobrý.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

VŠ Vojenská akademie, titul Ing., 5 let

Jak dlouho je už na ÚP ČR

7 let

Jak dlouho již před tím pracoval/a

25 let

mám výsluhu, pracovat vlastně moc nepotřebuji

potřebuji být mezi lidmi

v tomhle jsem dobrý/dobrá, nevím, jak to můžu využít

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, pane Koňáku, vítám Vás na sezení. V úvodu našeho setkání bych si rád udělal představu o tom, čemu se budeme společně věnovat. Co očekáváte od poradenství?

Chtěl bych si najít práci, která by mě bavila, měla pro mě nějaký smysl. Abych v tom nějaký smysl vůbec viděl. Nechci dělat mistra ve výrobě a tak.

Já pobírám výsluhu, pracoval jsem v armádě, vedl jsem lidi, rozhodoval. Takže peníze na život pro mě a mou rodinu mám. Manželka je momentálně na mateřské, máme 2 malé děti.

Zmínil jste se o pozici mistra. Proč Vás napadla zrovna tato profese?

Z úřadu mě občas posílali na výběrová řízení, já jsem lidi řídil a to už dělat nechci.

Jak jste Vy sám v současné době aktivní při hledání práce?

Dřív jsem se tomu věnoval docela dost, teď máme malý a tak trávím hodně času s rodinou. V prvním manželství jsem se dětem moc nevěnoval, dělal jsem kariéru. Ted si to chci vynahradiť a opravdu si to užívám, je fajn trávit čas s rodinou.

Když se vrátím k otázce, kolik času věnujete hledání práce a co konkrétně pro nalezení práce děláte?

Týdně asi cca 2 hodiny, hledám na PC různé pracovní nabídky, které mě osloví, a tam posílám CV. Někdy mě pozvou, ale nevezmou, někdy mi vůbec neodpoví. Možná vidí armádu, věk, neumím jazyky, to beru jako překážku. Taky hledám práci na kratší úvazek.

Ne že bych na to zdravotně nestačil, ale já jsem opravdu tvrdě pracoval a teď už do toho kolotoče znovu naskočit nechci.

Které pozice Vás oslovují v nabídkách pracovních serverů nejvíce?

Já z armády umím s auty, technikou obecně, člověk si tam projde v podstatě pěknou řádkou profesí a čím dál víc přemýšlím nad tím řízením. Něco jako PPL, dodávky zboží, to by bylo moc fajn.

Takže Vás láká profese řidiče dodávky?

Ano, ale na zkrácený, tak poloviční úvazek. Já bych se chtěl dostat mezi lidi. Chybí mi takový ten sociální kontakt. Nejen známí a rodina, ale i rozhovor a podněty od cizích lidí.

Moje představa profese řidiče například zásilkové služby je, že většinu jeho pracovní doby vyplní řízení, tedy činnost, kdy je šofér sám v autě. Mezi lidmi bude při předání zásilky zákazníkovi a při převzetí dodávky do auta v logistických centrech.

To ano, já bych třeba práci číšníka čistě hypoteticky dělat nemohl, to by na mě těch lidí bylo moc. To řízení mě dostane do takové mé zdravé míry té potřeby být mezi lidmi, to máte pravdu, že té komunikace tam obecně tolik není. S tím já počítám.

Jak často se vyskytují nabídky na tuto pozici v místě Vašeho bydliště na pracovních serverech, v nabídkách ÚP?

Jednou za čas jo, jenže mám pocit, že jsem starý a v CV vidí datum narození.

Datum narození v CV není potřeba uvádět. Navrhuji v dalším sezení probrat strategii, jak hledání práce zintenzivnit, zefektivnit. Tyto pravidla potom aplikovat na CV, motivační dopis, pohovor, kontakty a Vaše prezentace na sociálních sítích atd. Zmiňoval jste se, že při hledání práce používáte notebook, můžete si jej příště vzít s sebou i se všemi dokumenty, které se přikládají k žádosti o místo?

To vůbec není problém, dám si dokumenty dohromady a vezmu to všechno sebou.

V čem jsem klientovi radil

(poradenství / předávání informací)

2. sezení:

Začneme tedy tím, že se podíváme na dokumenty, které zasiláte do výběrového řízení. Prvně CV – vidím, že datum narození jste již vyškrtl. Dále zde nemusí být základní škola, Vaše nejvyšší dosažení vzdělání je VŠ, to je klíčová informace.

Takže ZŠ mám vyškrtnout.

Dále pokud to v inzerátu nevyžadují, což by ale i tak neměli, nekládejte do CV svou fotografii. Celou postavu, jak máte Vy, nedoporučuji vůbec. Mnoho lidí včetně personalistů dají na první dojem, také existují předsudky, roli hraje i kvalita fotografie apod.

Vypracuji si verzi bez fotky. Myslíte, že bych tam měl něco přidat, trochu životopis přikrášlit?

Upřímně vždy klienty odrazují od lži a bajek v CV, dříve nebo později se na to přijde a tím ztratí kandidát šanci. Co bychom ale ve Vašem CV měli v obsahu pozměnit, jsou dovednosti a zkušenosti a jejich výčet. Je důležité se zaměřit na to, co zaměstnavatel na pozici požaduje. Pokud se bavíme o pozici řidiče – co z Vaší praxe by zaměstnavatele mohlo zaujmout, co umíte, máte tyto dovednosti popsané aktuálně v CV?

Tak požadují praxi v řízení auta, někdy podmínkou, někdy je to uvedeno výhodou. Řídil jsem hodně, když se podíváte do životopisu, tak například na těchto dvou uvedených pozicích v logistickém centru a u této jednotky jsem v rámci pracovních povinností jezdil denně.

Kde ve Vašem profesním působení to máte v písemné podobě popsané, uvedené? Já to zde nevidím.

Tak logistika souvisí s dopravou, ale máte pravdu, že tomu armádnímu žargonu a pracovním pozicím to asi málokdo rozumí. Lidi to moc neznají, jsou to takové odborné vojenské technické pozice. Přímě popsané to tam nemám, doplním.

Co ještě se požaduje na pozicích řidičů například u dopravců typu PPL?

Dobrá zdravotní kondice, popravdě jsem tam proto dával i tu fotografii, aby viděli, že nejsem stokilový nebo podváha. Taky jsem tam napsal dobrý zdravotní stav.

Co děláte proto, abyste byl v dobré kondici?

Běh, posilovna, košíková, fotbal. Udržuji se. Mám i malé děti a chci být fit. Lítám kolem dětí, ale to je asi nezajímá.

Kromě pracovních zkušeností, může životopis obsahovat i zájmy a koníčky kandidáta. To není nic proti ničemu, když je vyjmenujete, tím posílíte dojem, že jste aktivní a že se udržujete v kondici. Ty sporty kondici potvrzují.

Mám to psát nějak rozsáhle? Jako jak často hraju a tak?

Ne, to nemusíte, stručně, výstižně. Obecně byste v CV neměl mít zbytečnosti. Snažte se klást důraz na informace, které souvisí s pozicí. Nikomu se také nechce číst čtyřstránkové CV. Také je potřeba s životopisem pracovat, neposílat ten samý na všechny pozice. Mám jich mít víc v zásobě?

To není třeba, jen si vždy pozorně přečíst, co požadují a pokud s tím máte zkušenost, tak to tam napsat, zdůraznit, aby personalista nemusel ty informace zdoluhavě pročítat. Také je dobré tyto požadované klíčové dovednosti zmínit v motivačním dopise, který se přikládá k CV.

To jsem se chtěl zeptat také, tak bych do příště upravil CV a zkusil napsat dopis na toho řidiče PPL, ať je do konkrétnější.

Kromě přímého hledání inzerátů, co ještě byste mohl zkusit udělat, abyste si práci našel? Co Vás napadá obecně, že u nás funguje? Co nebo kdo by Vám mohl pomoci?

No, můžu říct známým, rozhodit sítě, jak se říká. Ale taky toho času s rodinou není tolik. Takže návštěv moc nestíhám, mám třeba facebook, abych byl v kontaktu i s lidmi co bydlí daleko. Se vzdálenější rodinou. Fotky a tak, víte. Aby viděli, jak se máme a já zase, abych viděl, co dělají oni.

Takže facebook používáte aktivně. Je to přece síť kontaktů, můžete ji využít podobně, jako když někdo řekne známým osobně, že hledá práci řidiče, a že kdyby o něčem věděl, ať Vám řekne.

Jo, to zkusím. Mám si ten facebook dát do CV? Aby viděli, že jsem, jak to říct, moderní?

Záleží na tom, jak máte profil vypracovaný. Řada lidí, co přijde na poradenství, si vůbec neuvědomuje, že personalista může zadat jeho jméno například do Google. Vyhledat si fotky, informace. A ne vždy to nalezené mluví v jeho prospěch. Mladí klienti tam vyvěšují fotky z večírků, také z fotografií lze určit věk. Je dobré si udělat takovou rešerši své osoby, abych byl připraven na rozhovor se vším všudy.

To asi jo, já to беру rozumně s fotkama. Ale někdy mě samotného překvapí, co si tam známí vyvěsí. Něco na tom je. ...Můžou se mě při rozhovoru zeptat, kolik mi je?

Ne, ale i tak se to může stát. Doporučuji zeptat se, proč se ptáte? Může za tím být třeba snaha určit Váš zdravotní stav, zda jste schopný přesunout těžký balík. Buďte na to připravený, přímo na otázky, které Vás mohou poškodit, neodpovídejte. Klientům se osvědčila strategie zjistit, k čemu to daná osoba potřebuje vědět a nenechat se vystrašit.

Ještě se mi to nestalo, ale slyšel jsem, že se to může stát, tak alespoň budu vědět co a jak.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Říkal jste, že hledání práce věnujete tak 2 hodiny týdně. Jak Vy sám hodnotíte tuto snahu? Jak jste spokojený s časem, který věnujete vyhledávání inzerátů na pracovních serverech?

Je pravda, že to moc není. Ale musíte pochopit, že jsem na pracáku 7 let a už mě nebaví každý den surfovat na netu a zoufale hledat.

Pracovní servery nejen, že nabízejí práci, řada z nich má i službu, která v podstatě hlídá inzeráty za Vás a pokud se objeví inzerát, který splňuje Vaše požadavky,

tak Vám tuto pozici zašlou, například na práce.cz i na řadě dalších, dám Vám k tomu tištěné informace a můžete si to doma nastavit, vytvořit takovou svou poptávku pracovního místa, je to jednoduché, zabere to pár minut.

O tom jsem nevěděl, to zní dobře, to zkusím.

Jak by šel přeorganizovat z pohledu času Váš systém 2 hodiny týdně na hledání práce? Jak by to šlo zintenzivnit? Tak přidám třeba hodinu plus, pokud mi některé servery pošlou nabídku, tak na ni odpovím hned. Mail si kontroluji každý den. To by mohlo pomoci.

Navrhuji, abyste na příští sezení opět přišel s notebookem, upravil CV, profil a společně se na aktuální verzi podíváme. CV byste mohl tréninkově přizpůsobit na konkrétní inzerát, který si najdete na netu.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

3. sezení:

Jak vnímáte provedené úpravy v dokumentech? Kolik času jste tomu věnoval a jak se Vám pracovalo?

Popravdě to šlo rychle. Našel jsem si inzerát, praxe byla výhodou a jinak tam byla spolehlivost, týmovost, zodpovědnost. Tak jsem ty slova částečně uvedl v tom popisu těch pracovních činností, které jsem vykonával. Řízení vozidla jsem zdůraznil. A víc jsem to rozpracoval v motivačním dopise. Fotka je pryč. Měl jste pravdu, většinou ji ani nepožadují. I fotky na profilu jsem si promazal, pod pohledem nových informací od Vás byly trochu mimo.

Z mého pohledu byste mohl ještě trochu v CV zredukovat – popisy u pozic, které vůbec nesouvisí s inzercí, stačí tam jedna věta. Na tyto informace se personalisté zaměřují okrajově, a pokud by je to zajímalo, tak se Vás u pohovoru doptají. To ještě změním. Ale to už zvládnou sám. Nej-

víc mi pomohly ty rady. V armádě to fungovalo jinak a jinou pracovní zkušenost nemám, tak to bylo fajn, děkuji za pomoc.

Co mi během poradenství fungovalo (typy na metody/techniky/přístup)

Zprostředkovat klientovi rady a tipy jak psát/nepsat CV a další personální dokumenty.

Vysvětlit vliv veřejně dostupných informací na síti o jeho osobě na hledání práce.

Navrhnout změny v práci s časem, efektivita a intenzita aktivního hledání, pomůcky typu facebook a hlídání pracovních pozic (agent).

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient získal řadu nových podnětů, nastavil si i vyhledávání pozic a celkově se cítí jistější a kompetentnější k hledání práce i pro komunikaci s personalisty.

Hana Dvořáčková

46 let

„Zajišťuji veškerý servis svému okolí, jsem rodič dítěte s postižením, o které pečuji, nemám žádnou pracovní praxi.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

4 roky, střední zemědělská

zajišťuji veškerý servis svému okolí

Jak dlouho je už na ÚP ČR

1 rok

jsem někdo, kdo pečuje o někoho v rodině (rodinný příslušník se zdravotním omezením, dítě apod.)

Jak dlouho již před tím pracoval/a

nepracovala

nemám žádnou pracovní praxi

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, paní Dvořáčková. Našla jste mě bez problémů?

Ano, našla jsem to v pohodě.

Tak můžete mi přiblížit představu naší spolupráce? Co byste se ráda dověděla, na čem byste v rámci našich setkání chtěla pracovat?

Já jsem byla celkem hodně dlouho na MD a také se starám o postiženého syna a teď jsme na ÚP. No a práce mám doma víc než dost. Máme 4 děti a ten prostřední vyžadoval opravdu hodně péče. Přemýšlím, že bych si našla práci, ale mám strach, že potom nebudu schopna zvládnout péči o rodinu. Hodně mě potřebují.

Kde jste pracovala před mateřskou dovolenou?

Nikde, nemám praxi, pracovní zkušenosti, dodělala jsme střední zemědělskou, vdala se. My s manželem žijeme hodně pro rodinu. Manžel pracuje jako OSVČ, nemá běžnou pracovní dobu, tak vlastně zůstala veškerá starost o domácnost, děti na mně. Já si nestěžuji, baví mě to.

Z toho co říkáte, vyplývá, že většinu svého času věnujete péči o rodinu, děti. Čas strávený doma je pro Vás hodně důležitý. Co byste mohla zkusit změnit, abyste se kromě rodiny zvládla věnovat i práci? Nevím, jestli se tomu dá říkat práce, ale kromě domácnosti se angažuji v místním klubu maminek, hodně mi to pomohlo. Děti

si tam našly kamarády, i ten prostřední syn (postižený) se potom lépe zapojil. Okolí ho lépe přijalo. To je pro mě obrovská úleva. Také moc ráda pomáhám připravovat pro klub program, organizuji besedy, jarmark, workshopy. Je toho opravdu hodně. Kdyby Vás to zajímalo, jak budeme mít něco zajímavého v programu, můžete přijít. Také pomáhám na faře, tam jsem poznala také moc příjemné lidi, kteří i moji rodinu přijali hezky. Mě moc baví historie, duchovno, kultura. Jsem ráda mezi lidmi.

Výčet Vašich aktivit a zájmů je velký, máte hodně široký záběr. V úvodu jste říkala, že nemáte pracovní zkušenosti, nicméně teď jste jich vyjmenovala dost. Určitě i taková práce v klubu vyžaduje vysoké pracovní nasazení, obětavost, zodpovědnost a pořádání besed, jarmarku, to vypovídá o organizačních a komunikačních dovednostech. Myslím, že budete mít co na trhu práce nabídnout. Co jste již zkoušela podniknout proto to, abyste si našla práci?

No, na ÚP mi občas něco nabídnou. Přemýšlela jsem i o rekvalifikaci. Ale jde dost těžko skloubit práci a rodinu. Ty moje záliby, koníčky si mohu naplánovat sama. To v práci nejde. Manžel je také zvyklý, že zajišťuji péči já a vytvářím i zázemí, děti a hlavně prostřední syn je taky na mně dost zvyklý. Dělat na úřadě by mě nebavilo, jen administrativa, papírování není pro mě. Moc nevím, co přesně by mě bavilo. Jsem docela spokojena s tím, jak to je. Zvládám rodinu i dělám další věci...

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Dobře, zastavme se u toho, co by Vám práce mohla přinést pěkného do života. Čím by mohla okořenit Váš život. Pokuste si představit, že již pracujete, našla jste práci, která Vás baví, jde vám, jste v ní úspěšná. Co dalšího pozitivního by Vám to přineslo? Jak by Vás to obohatilo? No, měla bych po dlouhé době i své peníze. Taky bych se něco nového mohla naučit, já se ráda dovím něco nového. Většinou, když se mnou někdo pracuje, tak říká, že se se mnou pracuje dobře. Myslím, že mám pozi-

tivní povahu a myšlení, to dnes lidem chybí. Ono taky dívat se na negativní věci v životě přes černé brýle moc nepomáhá. Taky se ráda někam posouvám, cítím, že se rozvíjím. Proto mám asi i těch zájmů víc. Taky si musím přiznat, že když se mi něco povede v té pracovní oblasti, trochu mi stoupne sebevědomí, to asi každému.

Jak by si té změny, kterou teď popisujete – tedy že by Vás práce obohatila, že byste se posunula – mohlo všimnout Vaše okolí?

Myslíte doma? Děti a manžel? No, manžel má rád, když mám dobrou náladu a děti, tak poslední dobou i cítím, že už mě tolik nepotřebují. Ale přece jen je té práce doma dost a prostřední syn potřebuje opravdu té péče víc a já bych ho nechtěla šidit.

Jak by mohl on poznat, že jste v práci spokojená? Jak by to mohlo mít na děti pozitivní vliv?

Napadá mě, že mnohdy, když je s sebou vezmu na jarmark, workshop, tak jsou i překvapení, že se se mnou lidi rádi baví, že si mě váží, že ocení, co tady v obci dělám. Dokonce mi to i děti říkají a možná jsou i rádi, že se pořád nestarám o ně. Ale pořád jsou to takové nárazové práce, ne 8 hodin někde, neumím si moc představit ten začátek, přechod do práce a neumím si moc představit ani to, co bych dělala.

Co všechno souvisí se začátkem?

Je tu spousta práce, kterou dělám já. Vaření, úklid, úkoly, zahrada, lítání po doktorech, učení se synem, návštěvy rodičů. Ti taky už potřebují pomoci.

Které aktivity musíte dělat výlučně Vy osobně a se kterými by Vám mohl někdo pomoci?

Péče o prostředního syna je na mně. To vím. Děti někdy uklízí i pomáhají na zahradě, když jim manžel řekne. Manžel mi nepomůže, je pryč.

Které ty činnosti by šly udělat o víkendu, když je manžel doma?

Manžel mi už říkal, že rodiče objedná on. Že to stihne i přes týden, má to po cestě. Proberu to s ním. I děti jsou starší a mohly by víc pomáhat, jen si musí zvyknout.

Myslím, že zapojit více děti do domácích prací a i využít pomoc manžela je určitě krok kupředu. Navrhuj na dalším sezení zmapovat oblasti, na které byste se mohla při hledání práce zaměřit. Abyste si vytvořila konkrétnější představu činností a povolání, které by Vás zajímaly. Co Vy na to?

Já o tom budu do příště trochu přemýšlet a zkusíme to.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

2. sezení:

Dnes se tedy máme věnovat určení možných oblastí Vašeho pracovního působení. Navrhuj trochu si na chvíli od povídání odpočinout, vzít tužku a papír a trochu se zamyslet. Technika, o které jsem se minule zmiňoval, se jmenuje myšlenková mapa a prostřednictvím této techniky si ujasníte pracovní oblasti, které by Vás zajímaly.

A co mám dělat?

Budete kreslit takového pavouka, který má jedno základní tělo tvořené z klíčového slova, v našem případě si tam můžeme dát „moje práce“, okolo něj budete psát a zaznamenávat všechny oblasti a podoblasti, které Vás v průběhu sezení napadnou.

Teď mě napadá, že muž pracuje jako OSVČ a druhá možnost je práce a HPP, to taky mám psát?

Všechny práce, co Vás zajímaly, zajímají, i o kterých jste slyšela. Co víte, že dělají druzí, známí. Ze základních úrovní vytvořte klidně podseky, či víc, tím lépe, také zaznamenejte další body, které Vás napadají, když si řeknete já a práce. Trochu jako ve škole v ČJ když se dělal větný rozbor. To bude trvat, začíná se mi to rozvíjet, to nevadí, že?

To je v pořádku, přidejte všechny oblasti, co Vás napadají. I délky pracovní doby sem spadají. V této fázi se snažte jen zaznamenat vše, co Vás napadá a jak budete hotová, tak se na to společně podíváme. Nespěchejte, času máte dost.

Jak se Vám pracovalo? Co Vás překvapilo?

Je to docela zábavné, myslím, že toho mám docela dost, to mě samotnou překvapilo. I když je těch bodů hodně, tak je to přehledné, ten pavouk nutí do systému. I to kreslení bylo fajn. Uteklo to rychle.

Co Vás napadá, když se na svou mapu teď podíváte?

Tak trochu váhám nad HPP, možná by byla dobrá pružná pracovní doba nebo práce z domu. Ale dojíždění bych zvládla, auto mám.

Tady ta oblast podnikání, čím víc o ní přemýšlím, tak to není pro mě. Napsala jsem ji tam v té první úvaze, protože manžel podniká, ale to já ne. Mám to škrtnout?

Pokud o ni nechcete přemýšlet, tak si ji označte, jak potřebujete.

(klientka ji začerní)

Jaké pocity a myšlenky ve Vás vyvolávají ostatní části mapy?

No, asi nejvíc mě to táhne k té sekci sociální práce, neziskový sektor, obecně práce s lidmi. Ale možná bych si to mohla ještě víc a důkladněji promyslet. Trochu počkat. Není důvod spěchat. Manžel na mě netlačí. Jsem doma spokojena.

Dle mých zkušeností čím víc a déle klienti odkládají návrat nebo nástup do práce, tím je tento krok pro ně těžší a těžší. Víte, rostou obavy. Také čím je člověk starší, tím se zaučuje déle, to si uvědomují i zaměstnavatelé.

To já vím. Máte pravdu. Noviny jsou toho plné, že o padesátíky dnes nikdo nestojí, že je kult mládí. Asi něco dělat chci. Děti mě asi taky nebudou potřebovat věčně, osamostatní se. I ten prostřední – teď jezdí do centra pro děti se speciálními potřebami, je tam moc spokojený.

A jak chcete využít svůj životní čas?

Chci být užitečná. Baví mě pracovat pro lidi, vidět za sebou výsledky práce. Tak co teď?

Podle myšlenkové mapy máte zájem o práci v sociální oblasti, tu pravděpodobně vnímáte jako užitečnou. Navrhují následující postupodíváme se teď společně na internet, a pokud nalezneme vhodné místo, oslovíte do příštího sezení potencionální zaměstnavatele. Co říkáte?

Zkusím to. Proto jsem i tady (úsměv).

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

3. sezení:

Minule jste si vybrala dvě místa – pečovatelka a pracovník komunitního centra. Jak to momentálně vypadá?

Místo pečovatelky vzít nemůžu, je tam asistence i ve večerních hodinách, to opravdu nejde. A druhé místo mi nevyšlo, už někoho vzali. Z rozhovoru jsme měla dobrý pocit. Trochu jsem o tom mluvila se známými a dostala jsem tip na práci asistentky, je to trochu podobné jako klub maminek, starala bych se o údržbu božích muk, kulturních památek. Je to trochu manuální práce, nátěry a taky trochu administrativa, tu mohu dělat i z domu. Je tam v podstatě pružná pracovní doba, a to mi moc vyhovuje.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Myšlenková mapa – díky které si klientka uvědomila své priority i požadavky na práci.

Nátlak – moment nebezpečí „ujetí vlaku“, její šance „najít zaměstnání“ na rychle se měnícím trhu práce, bude věkem klesat.

Poradenská podpora a zpětná vazba, rozbor pomoci dětí i manžela a uvědomění si, že ani postižený syn ji již tolik nepotřebuje.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klientka nastoupila na místo na HPP s pružnou pracovní dobou, klientka vnímala poradenství pozitivně.

Jaroslav Pěnkava

57 let

„Nemám zkušenosti se sebepoznáním, mám nereálné požadavky na pracovní místo, pobírám částečný invalidní důchod.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SŠ ekonomická, 4 roky

nemám zkušenost se sebepoznáním

Jak dlouho je už na ÚP ČR

3 roky

nechce se mi dojíždět, za tak malé peníze nechci pracovat, mám nereálné požadavky na pracovní místo

Jak dlouho již před tím pracoval/a

24 let

mám částečný invalidní důchod

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Dobrý den, pane Pěnkava. Vítám Vás na úvodním sezení, v plánu dnešního prvního sezení je upřesnit si s čím Vám budu moc pomoci. Co Vás napadá, na čem byste chtěl pracovat?

No, víte, já mám částečný invalidní důchod a praxi hlavně na takových těch administrativních pozicích. Naposledy jsem měl práci před třemi lety. Reaguji na inzeráty, zatím mě moc nezvou. Tak asi trochu vědět, co s tím. Jestli se s tím dá něco dělat. Třeba jinak.

Na jaké inzeráty reagujete?

No, administrativa a účetnictví. V papírování mám praxi, to jsem dělal, u těch účetních pozic většinou chtějí znalost speciálního programů, a to já nemám. Ale třeba bych na nějakou tu rekvalifikaci měl nárok.

V dnešní době je určitě dobré rozšířit si vzdělání, v oblasti administrativy hledá uplatnění celkem dost lidí. Kromě účetnictví a administrativy, co Vás ještě napadá, že by Vás zajímalo? Který obor nebo profese?

Tak asi tyhle dvě. Víc mě toho momentálně nenapadá.

Jak byste se popsal? Jaký jste? Co Vás baví? Co Vás naopak nebaví, v čem jste byl dobrý v práci a co Vám třeba nešlo?

Tak to byste si asi musel zavolat do mé bývalé práce. To nevím. Prostě umím celkem dobře na PC, a když mi někdo zadá úkol, tak ho udělám včas.

Popisujete, že jste zodpovědný, spolehlivý. Co dalšího Vás napadá?

Asi nic.

Navrhuji trochu víc zmapovat Vaše silné a slabé stránky, protože díky nim se nám potom bude lépe definovat, na jaké pozici máte předpoklady. Lépe určíme strategii Vašeho uplatnění na trhu práce. Souhlasíte?

No, klidně.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Metoda, která nám pomůže pojmenovat Vaše vlastnosti, se jmenuje SWOT analýza. Já Vám dám takový náskok. Jsou zde kolonky: Vaše silné stránky, slabé stránky, příležitosti a ohrožení. Technika nám umožní zmapovat šance v oboru a je pomocníkem, při definování strategie, jak práci získat. Zde jsou popisy a otázky, na které zodpovíte a odpovědi doplníte do následujícího kvadrantu. Jelikož nemáme dnes již moc času, vypracujte první body doma a na příští sezení si vyplněnou tabulku s sebou přineste a doděláme ji společnými silami. Potřebujete k zadání něco doplnit? Prostě budu odpovídat na ty otázky a odpovědi zapíšu do té tabulky, rozumím.

2. sezení:

Jak se Vám pracovalo na úkolu?

No, popravdě jsem stihl jen ten první čtverec. Víc ne. Měl jsem hodně práce.

Na čem jste pracoval?

Na baráku, žiju s matkou. Je to starý domek, tak to musím někdy udělat.

Byla to náročná oprava?

Ne, za den hotovo. Okap. Nic složitého.

Žijete v domě s matkou, to asi vyžaduje časté přiložení ruky k dílu. Co všechno ovládáte z těch manuálních prací kolem domu?

Kolem baráku skoro všechno, sádrokartony, řezání, podlahy jsem taky dělal. Docela mě to i baví, pomáhám s tím i známým.

Kolik času Vám ta oprava zabrala?

Den a hotovo.

A jak jste využil zbytek toho času. Čemu jste se od minula věnoval?

Tak občas obejdu kamarády, abych neseděl doma. Trochu se hýbu, alespoň procházky. Televize.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Od našeho posledního setkání uplynulo celých 14 dnů. To je spousta času.

Tak já toho mám docela dost přes den. Máme kromě baráku i hospodářství, když jsem teď doma, tak to mám na starost já.

Kolik času Vám péče o hospodářství denně zabere?

No, tak ráno hodinu a večer hodinu, máma se s tím tahat nemůže. Potom jsem ještě pomáhal bráčkovi na domě. To mu odmítnout nemůžu.

Rozumím tomu, že tyto činnosti jsou důležité, umím si představit, že den utěče poměrně rychle. Jak byste mohl svůj denní program změnit tak, abyste zvládnul i činnosti spojené s hledáním práce?

No, to fakt nevím, já mám pocit, že dělám hodně, kdybych věděl, jaký to tu bude, že mi budete dávat domácí úkoly, tak bych sem vůbec nechodil.

Pane Pěnkava, toto poradenství je určeno lidem, kteří chtějí najít práci...

To já chci.

Nechte mě dokončit větu, chtějí najít práci a uvědomují si, že proto budou muset něco udělat. Bez toho, aniž by investovali svůj čas a aktivitu, to nepůjde. Bez toho nemá poradenství smysl. Vy jste tu dobrovolně, a pokud využívat mých služeb nechcete, nebo nepotřebujete, tak můžeme na základě dohody spolupráci ukončit.

Já práci chci, teď mi to jen nevyšlo.

Mám to tedy brát tak, že souhlasíte s tím, že se aktivně zapojíte do poradenství?

Jo.

Dobře, vrátíme se k Vaší SWOT analýze, využijeme zbytek dnešního setkání na její doplnění.

Tak budu pokračovat, kde jsem skončil.

Jaký máte z práce pocit? Co Vám to dalo?

No já jsem nad sebou nikdy takhle nepřemýšlel, není to vůbec špatné, srovnat trochu myšlenky. Člověk se moc soustředí na to, co chtějí v těch inzerátech a to jaký je.

Který kvadrant byl nejtěžší?

No všude v podstatě stejné, první 4 odrážky dobrý a jen v těch příležitostech a posledním (ohrožení) toho moc nemám.

To nevadí, v rámci rozhovoru můžeme kvadrant doplnit. Zkuste se za pomoci tabulky popsat, co Vám jde, co ne, co Vás baví a co ne?

No, tak umím na PC, jsem spolehlivý a zodpovědný. Pracuji rád. Takže pracovitý. Manuálně zručný, to mě baví i jde. Mám praxi v administrativě.

Nejsem nějak přehnaně ambiciózní. Kariéru nechci. Chci udělat 8 hodin a jít domů, to jo. Nepotřebuji zase tolik dělat s lidmi, raději to svoje v klidu.

Je tu docela dobré dopravní spojení, znám tu pár lidí, ví se o mně, že jsem zručný. Mám to zdravotní omezení, jsou tu samozřejmě vzdělanější, mladší a zkušenější. Což je třeba vidět, když se hlásím na ty účetní. Nestojím jim ani za odpověď.

Jakou šanci Vašeho uplatnění vidíte v oblasti účetnictví, když uvádíte, že 99 procent inzerátů jsou s podmínkou praxe a k tomu znalost účetního programu. Vy tyto znalosti nemáte, je zde pouze znalost práce na PC sady MS. No, šance jsou asi nižší, než jsem si myslel. Tam to asi nepůjde.

V oblasti silných stránek máte uvedeno manuálně zručný, umíte věci kolem oprav domu, péči o budovu, drobné práce – v jaké profesi byste to mohl uplatnit?

Tak asi ve stavebnictví, ale to je dost fyzicky namáhavé, to bych vzhledem ke zdravotním problémům nemohl. Ale třeba na obci občas potřebují pomoc, takové ty „podržtašky“, holka pro všechno.

Kterou další instituci v místě bydliště byste mohl oslovit? Co by šlo? Firmy?

Je tam škola, tam teď asi nikoho nehledají, ale je tam ještě fotbalový stadion, u toho sportovní klub, to by možná za pokus stálo. A vedle je výrobní firma, tam teď hledali strážného.

Co Vy na to?

Nevím. Nikdy jsme to nedělal. Není k tomu nutná praxe nebo certifikát?

To záleží na zaměstnavateli, někteří požadují certifikát. Je na to i rekvalifikace. To bych třeba zkusil. Ale nevím.

Podívejte se na svůj rozbor a zkuste najít důvody pro a proti. Proč se na vrátného hodíte?

Pro určitě, že tam není zase tolik nutná komunikace s lidmi, kolektiv. Udělám si to a půjdu domů. Je to kousek, pěšky 10 minut, nemusel bych nikam dojíždět. Ale nevím, jaké tam budou peníze, že jo.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Dobře, u tohoto požadavku se zastavíme. Podíváme se na nabídky práce v této oblasti u těchto profesí, abychom lépe věděli, co chcete. Definovali si podmínky. Čili administrativa, strážný a správce budov a podobné nabídky zadáme do filtru pracovních nabídek. Projedeme seznam společně. Tady je nabídka na správce budovy ve vedlejší vsi, pročtěte si pokaždé nabídku a řekněte mi svůj názor na ni. Pokud vyhovuje, mohli bychom rovnou zasílat Vaše CV.

No, ano, ale tam já nechci, toho tam hledají už dost dlouho a je to dost divný, že tam nikoho nemůžou najít.

Další správce budovy je v Prostějově. To je v podstatě to, co hledáte?

Ano, ale Prostějov je přece jen docela daleko. To bych tím dojížděním projel dost peněz.

Potom je tady pozice vrátného shodou okolností v té firmě u Vás, o které jste mluvil.

Ano, ale oni tady píšou ten certifikát výhodou. To asi taky nepůjde.

A co tedy konkrétně chcete?

Práci.

Z vašich odpovědí to nevyplývá, hledáte víc negativa než důvody, proč tu práci zkusit. Nabízí se otázka: Opravdu chcete pracovat?

Ano, chci, ale snad můžu říct, co si myslím, jak to vnímám.

Co by Vám pomohlo v tom, abyste do toho šel o stupínek dravěji? O chlup větší chutí?

Tak třeba kdybych věděl, že ten certifikát není zase tak důležitý.

V rámci projektu je možnost se se zaměstnavatelem domluvit, že pokud Vám práci přislíbí, tak dříve než nastoupíte, je možnost v rámci zaškolení tento kurz zajistit. Co teda konkrétně uděláte pro to, abyste práci získal?

No, tak zajdu s životopisem na toho strážného, to jo. To se mi nezdá tak špatné. Z toho co píšou, to zní docela dobře.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Mírný tlak, direktivní přístup poradenství.

Klient zkouší hry - ano ale - nenechat se do nich zatáhnout, utnout je, nutit ho do konstruktivního řešení problému.

SWOT analýza - pojmenování svých dovedností, okolností, příležitostí, aktivizace klienta a převzetí jeho zodpovědnosti za výsledek poradenství.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

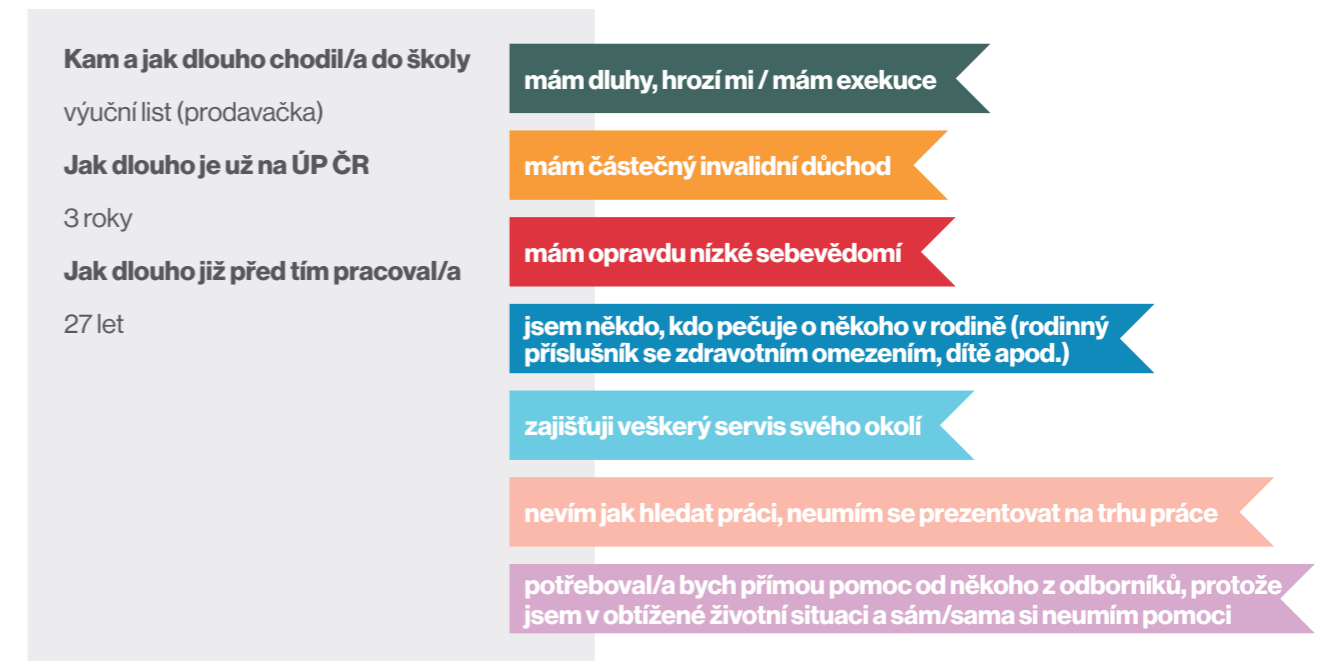
(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient absolvuje kurz na strážného a v návaznosti na něj nastoupí na pracovní místo strážný/vrátný v místě bydliště.

Karla Novotná

57 let

„Mám dluhy, hrozí mi exekuce, mám částečný invalidní důchod, mám opravdu nízké sebevědomí, pečuji o osobu se zdravotním postižením v rodině, zajišťuji veškerý servis svého okolí, nevím, jak práci hledat, neumím se na trhu práce prezentovat, jsem v obtížné životní situaci a sama si neumím pomoci.“



S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Co očekáváte od naší spolupráce? Jak byste si představovala ideální výsledek?

Jsem tady proto, že si myslím, že by mi to mohlo pomoci něco se dozvědět o možnostech práce, nebo jiných podporách do budoucna.

Jak byste se popsala? Abych Vás pro naši spolupráci lépe poznala?

Jsem žena předdůchodového věku, žiju s rodinou v bytě na vesnici, s bývalým manželem, dvě děti, vnučkou a babičkou, o které se starám. Mám problémy se zády, díky kterým nemůžu spoustu činností dělat a musela jsem odejít už z několika prací.

Jaké máte zkušenosti s hledáním zaměstnání?

Je to těžké, nikde mě nechtějí, mám zdravotní obtíže a nemůžu moc pracovat, jelikož babička není soběstačná.

Jaká je Vaše finanční situace?

Je to náročné, ale nyní už je to lepší. Je nás 6 na dva příjmy. Bydlím s bývalým manželem. Starám se o maminku, která je nemocná fyzicky i psychicky. Je samostatná jen na několik hodin denně. Nyní se podařilo získat práci i dospělé dceři a synovi, kteří žijí s námi. Dcera má v péči dceru, o kterou se také starám, když je dcera v práci. Dostala jsem se díky finančním obtížím do platební neschopnosti a bojujeme s exekucemi.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Vidím, že máte značně nelehkou situaci. Jsem tady pro Vás a pokusíme se to spolu zvládnout nebo Vám můžu doporučit, kam se obrátit s Vašimi problémy. Nejste na to sama.

Děkuju, moc mi to pomáhá. Víte, tolik mi nikdy nikdo nepomohl jako tady teď Vy. Už jen to, že to všechno můžu říct, jak to je. Moc děkuju.

Pojďme na to, uvidíme, co se s tím vším dá dělat. Co si myslíte, že je Vaše největší překážka k získání a nástupu do zaměstnání?

Největší? Asi moje zdravotní potíže, kvůli žádům jsem značně omezená. Pak to, že se musím starat o babičku a vnučku. Taky se bojím, že mi seberou všechny peníze kvůli exekucím, když bych vydělávala.

Tak se na to podíváme postupně. První jste jmenovala zdravotní potíže. Jak moc Vás omezují?

Bolí mě záda, nedokážu pracovat 8 hodin denně., nesmím nosit těžké věci atd... Mám na to částečný invalidní důchod.

Takže by pro Vás byl vhodnější zkrácený úvazek?

To určitě ano.

A zkusila jste si zajít za specialistou odborníkem, např. fyzioterapeutem nebo na rehabilitaci?

Ne, nezkusila. Mám napsaný ČID, tím to skončilo. O fyzioterapii jsem slyšela, ale nenapadlo mě to zkusit. Přitom mě ty záda hodně bolí.

Co kdybychom se tedy spolu podívaly a našly vhodného fyzioterapeuta pro vás?

Ano, prosím... díváme se spolu. Ještě vyhledáváme i rehabilitačního pracovníka.

Pak jste říkala, že se musíte starat o babičku. Je někdo, kdo by Vám v tom mohl pomoci?

To mě nenapadlo takhle přemýšlet. Když jste mě na to takhle navedla, slyšela jsem, že existuje penzion pro seniory.

To by mohlo být řešení. Chcete se podívat, kde by byl nejbližší penzion pro seniory?

Ano. *(Díváme se spolu na nejbližší zařízení pro seniory, podmínky přijetí, cena...)*

Tady se dívám, že chtějí za měsíc... XY Kč.

To je pro nás nezvládnutelné, ještě s exekucí.

Zkusme si to dát dohromady časově... Říkala jste, že babička je samostatná jen pár hodin. Co vše zvládne?

Ráno ji musím dát snídani, v poledne oběd, pak vždy spí. Sama se obleče, dojde si na záchod. Také jí musím dát ráno a v poledne její léky. Odpoledne už většinou doma někdo je.

Takže je pro Vás problém od rána do poledne, řekněme do 12 hodin, je to tak? To platí vlastně i pro Vaši vnučku, že?

Vlastně ano.

A jak pracují děti a bývalý manžel, směnují?

Dcera má krátký a dlouhý týden. Tři dny v týdnu pracuje do 21 hod, 2 dny nejde do práce. Další týden zas pracuje všechny dny do 14 hodin. Syn a manžel směnují ve společné firmě, na ranní od 6 do 14 hod a odpolední 14 až 22 hodin.

Nešlo by to tedy nakombinovat tak, aby se o babičku vždy někdo mohl postarat?

Asi by to šlo. Jen nevím, co na to manžel.

Zkusme si to spolu namalovat časově, ať to vidíme...

...teď vidím, že by se to dalo. Museli bychom se všichni domluvit a zkusit to.

Další problém, který uvádíte, je exekuce. Je to nepříjemná věc. Ale je důležité ji vyřešit, dopady neplacení exekuce mužůu být zablokování účtu, nárůst dluhu.

(Následuje prezentace důvodů, proč je důležité řešit finanční situaci + dopady neplacení exekuce).

Opravdu? To bych s tím teda měla něco udělat, to jsem nevěděla.

Existují občanské poradny zaměřené přímo na řešení exekuce, jsou bezplatné. Máte-li zájem, můžeme je hned spolu vyhledat...

Chcete, abych Vám rovnou domluvila schůzku? Rozeberou tam s Vámi Vaše dluhy, vypracují plán, jak to řešit...

Dneska to bylo náročně, potřebovala bych si to rozmyslet.

Samozřejmě, můžu se Vás na to příště zeptat?

Určitě.

Na další schůzce:

Dobrý den, jak se dneska máte? Co je u Vás nového za týden co jsme se neviděly? :-)

Dobrý den, děkuju dobře. Představte si, že jsem si promluvila se synem, dcerou i manželem - jak by se to dalo zvládnout s babičkou a oni souhlasili. Budou se střídat v hlídání. To mě překvapilo. Jen manželovi se to nelíbilo. To je to, co bych dneska s Vámi chtěla řešit.

Dobře, co Vás trápí?

Trápí mě rodinná atmosféra, je tam pořád dusno. S manželem jsme totiž žili na čas odloučeně a nyní opět bydlíme spolu, i když jsme rozvedení. Narušení důvěry mezi námi je fatální, nedokážeme se na ničem domluvit. Pořád se jen hádáme. Vždy mě ukřičí. Proto mu ve všem radši vyhovím a nic po něm nechci. Trápí mě to.

Aha. To co popisujete, vypadá jako agresivní jednání Vašeho manžela. Vy ale máte právo říct svůj názor, zeptat se ho na cokoliv, i když se to manželovi nelíbí, máte právo říct mu NE. Takové jednání se jmenuje asertivní. Při asertivním jednání člověk dokáže říct, co si myslí, jak to cítí, respektuje sebe i druhého.

To je přesně ono. Ale bojím se mu cokoliv říct, abych se nedostala s ním do konfliktu. Bála jsem se ho i zeptat, jestli by pomohl s péčí o babičku.

Pomohlo by Vám, kdybychom si spolu zkusily nácvik asertivního jednání - třeba jak jednat v běžné hádce s Vaším bývalým manželem?

Můžeme to zkusit.

Jak je Vám? Cítíte se po nácviku lépe?

Cítím velkou úlevu, už nejsem tak stažená, nehrbím se. I tak se bojím, jestli to zvládnou.

Můžeme spolu trénovat i další situace. Vy nejste ta špatná ve vztahu, to Váš ex-manžel se chová manipulativně a agresivně. Jak se při hádkách cítíte?

Hrozně. Taky cítím pocit viny, že za všechno můžu. Jsem celá schoulená.

Existují i manželské a rodinné poradny, které řeší vztahové problémy, komunikaci mezi partnery, odcizení, hádky atd. Jsou zdarma.

Např. Psychocentrum XY, je kousek od Vás.

Tady píší, že můžete přijít i anonymně, bez doporučení... Abyste se mohla na ně obrátit, kdyby cokoliv.

Mockrát děkuju.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Pojďme si společně projít, jaké jsou možnosti Vašeho zaměstnání. Tím by se Vám zlepšila i finanční situace v rodině. Mám strach to vůbec zkusit. Kdo by chtěl starší ženskou, se zdravotními potížemi, která nemůže pracovat na 8 hodin denně? :-)

Musím říct, že to zatím výborně zvládáte, jak řešíme jednotlivé problémy. To jo, sama jsem překvapená, že bych vůbec mohla začít pracovat při mých omezeních. Teď už si dokážu představit, že bych to zvládla – práci a starost o babičku, vnučku, domácnost.

Výborně. Zkusme se nyní pokusit vyhledat pracovní pozice úměrné Vaším možnostem.

Pro lepší vizualizaci si můžeme namalovat mapu možností, co všechno by šlo po stránce fyzické, zdravotní, časové, náplně práce, koordinace aktivit pro domácnost a hlídání babičky a vnučky.

Společně vyhodnocujeme výsledek. Paní může pracovat na 6 hodin denně, spíše jednodušší manuální činnosti.

Následuje malování mapy...

A co mám dělat, když většina inzerátů je na 8 hodin práce denně, i kdyby se mi líbila a mohla bych ji dělat...?

V takovém případě doporučuji i tak to zkusit, nebát se vyjednat se zaměstnavatelem.

Zkusíme to ještě otočit... Jak myslíte, že by bylo vhodné prezentovat pozitivně zaměstnavateli Vaše omezení? Opravdu?? To by mě v životě nenapadlo.

Proč by bylo vhodné pracovat právě s Vámi ?

Chtěla bych pracovat, mám zkušenosti, vážila bych si práce, nemusel by mě platit moc, musela bych práci stihnout v daném čase. Jsem milá a komunikativní.

Výborně, to jste. Mohu Vás poprosit, na naše další setkání si přineste svůj životopis, budeme se věnovat nabídkám pracovních míst. Přinesu.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Vítám Vás na našem dalším setkání. Co se u Vás v mezičase změnilo? Nakonec jsem se rozhodla, že bych chtěla poradit s dluhy. Mohly bychom zavolat do té dluhové poradny, jak jste minule říkala?

Samozřejmě. (Společně voláme a klientka si objednává termín schůzky v dluhové poradně.)

Chci Vás moc pochválit, vedete si výborně. Děkuju:-) Moc mi pomáháte, cítím, jak rostu a už nejsem tak stažená. Dokázala jsem dokonce říct manželovi, že žije v naší domácnosti, a tak se musí podílet i na péči o babičku a domácnost, i finančně přispět do rodiny.

Toto setkání bych se ráda věnovala nabídkám pracovních míst. Můžu se zeptat, kde všude hledáte zaměstnání? Jaká místa hledáte? Celý život jsem pracovala manuálně jako dělnice. Vyhledávám pozice dělnice, obcházím fabriky v okolí a ptám se. S počítačem moc neumím.

Takže na internetu nevyhledáváte zaměstnání? Někteří zaměstnavatelé inzerují jenom tam. To neumím. Na to je u nás dobrý můj syn.

Dobře, může Vám tedy pomoci s hledáním. Ukážu Vám nyní, jaké zaměstnání jdou najít ve Vašem okolí... Ukazují místní nabídky práce na místních pracovních serverech, úřadu práce, na stránkách města. Našly jsme asi 20 pracovních míst v okolí, z toho 7 vhodných pro klientku. Jsem v šoku, to jsem vůbec nevěděla. Můžu si je napsat na papír, abych tam zašla?

Můžete. Hledat se ale musí neustále, jestli chcete práci. Jak budete hledat práci příště? To nevím. :-) (Jedině, že by mi syn pomohl.

Běžně to chodí tak, že zaměstnavatel inzeruje pozice, Vy tady kliknete odpovědět a pošlete životopis. Je k tomu nutné mít emailovou schránku. Jestli nemáte, založíme si ji spolu a ukážu Vám krok po kroku, jak se životopis posílá. Také Vám vypíšu pracovní servery – aby Vám s hledáním práce pomohl Váš syn.

...pomalou krok za krokem zakládáme emailovou schránku, ukazujeme si, jak odpovědět na inzerát... tempem klientky, pomalu, opakovaně vysvětlování.

Můžu se podívat ještě na Váš životopis? Ten budete posílat v odpovědích na nabídky.

S klientkou opravíme životopis. Klientka je aktivní.

Tady otočíme Vaše pracovní zkušenosti chronologicky od posledního zaměstnání. Tady připišeme ještě osobní kompetence – Vaše nejsilnější stránky říkáte, že jste milá a komunikativní :-), jaká ještě jste? Ještě jsem dřív a spolehlivá. :-)

Když už máme životopis připravený, zkusme si projít znova nabídky, nejlépe ty na částečný úvazek a budeme už odpovídat. Tady je firma XY, tu mám kousek a zrovna hledají dělnice! Mají tady, že chtějí poslat životopis, i je tady uvedeno telefonní číslo.

Chcete hned zkusit odpovědět? Ano, pomohla byste mi? S klientkou krok po kroku odpovídáme na inzerát, včetně motivačního dopisu. Ráda bych tam i zavolala, ale trochu se bojím.

Zkusme si tedy dopředu připravit, co řeknete do telefonu. Jestli chcete, můžu zaměstnavatele kontaktovat já nebo můžeme si zkusit telefonický rozhovor? Prosim, zavolejte tam, budu Vás poslouchat.

Nácvik telefonického rozhovoru. Pak společně zavoláme do firmy a domluvíme se na dalším postupu.

S klientkou pak probíráme všechny vhodné inzeráty, případně odpovídáme nebo klientka volá do firem.

Další setkání:

Dobrý den, vítám Vás na našem dalším setkání. Co je u Vás nového? Dobrý den, představte si, že mě volali ze dvou firem a pozvali mě na pohovor!

Tak to je vynikající zpráva. Moc Vám gratuluju. :-) Děkuju. Akorát mám velkou trému, inzerát byl na 8 hodin denně, což nemůžu a taky nemůžu dělat všechno kvůli zádům. Co teď?

V rámci projektu Vám můžu nabídnout tzv. asistenční podporu, to znamená, že mohu jít s Vámi k zaměstnavateli a podpořit vás. Ve Vašem případě by šlo především o sladění Vašich pracovních možností s jeho požadavky. Opravdu by to šlo? To bych byla nesmírně vděčná. Tak bychom zavolaly zaměstnavateli a domluvily bychom se s ním?

Ano. A spolu bychom dopředu probraly, čeho chceme docílit. Abych pracovala na 6 hodin, nemůžu směnovat. Taky lehčí manuální práci.

Nebojte se zeptat přímo zaměstnavatele, zda by šlo pracovat na 6 hodin. Zkusím to.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Prerámování klientčina náhledu z negativního do pozitivnějšího nastavení.

Aktivizace klientky vůbec to zkusit, případně se nebát zjišťovat či řešit své možnosti vzhledem k požadavkům zaměstnavatele.

Aktivizace klientky a započetí spolupráce s Ona, řešení exekuce a informovanosti, jak to vůbec chodí.

Podpora v řešení rodinné situace a hledání souladu v komunikaci s bývalým manželem.

Podpora při hledání a komunikaci - vytvoření společného prostoru, kde se obě strany mohou dohodnout.

Podpora při reálném VŘ - komunikace se zaměstnavatelem - specifikace požadavků a sladění s možnostmi klienta.

Doplnění znalostí o vyhledávání práce a základní potřeby pro komunikaci se zaměstnavateli - příprava na rozhovor - „vědět, čeho chci docílit“.

V tomto procesu mi velice pomohlo postupné rozvíjení naší společné důvěry a krok po kroku pronikat hlouběji do podstaty klientčiných životních a pracovních obtíží. Proces s klientkou probíhal kontinuálně a z klientčiny strany postupně docházelo k jejímu většímu zaujetí prací na nějakém dalším posunu. Jako velmi účinné se mi ukázalo podpoření klientky v nastavování vztahů se zaměstnavatelem. S těmi jsem komunikovala a učila klientku ptát se a nebát se, že je to špatně. Věřím, že se nám z podřízené filosofie vnímání vztahu zaměstnanec/zaměstnavatel podařilo docílit změny k vnímání vzájemné potřeby těchto dvou pozic. S klientkou jsme navázaly hezký vztah a podařilo se nám společně najít pro ni práci, která vyhovuje jejím možnostem a zaměstnavateli naopak poskytuje stabilitu ve formě nebrigádní, ale dlouhodobé spolupráce.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klientka má přislíben nástup do zaměstnání vyhovující jejím možnostem - potvrzeno zaměstnavatelem. Dalšími kroky může být dořešení její finanční situace, na které začala pracovat a zlepšení úrovně klidové komunikace doma.

Možnosti podpory v nelehkých životních situacích - spolupráce s poradnami, specializovanými pracovišti - konkrétně dluhové poradny, zdravotní specialisty - lékaře, rodinné poradny či psychologa.

Pavčina Malá

47 let

„Mám opravdu nízké sebevědomí, mám handicap, jsem v obtížné situaci a sama si neumím pomoci, potřebuji přímou pomoc někoho z odborníků, jsem ustrašená, bojím se budoucnosti, jsem unavená životem, jsem bez energie, nikdo mi nerozumí, nikdo mě neocení.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

výuční list (švadlena)

mám opravdu nízké sebevědomí

Jak dlouho je už na ÚP ČR

9 let

mám handicap

Jak dlouho již před tím pracoval/a

21 let

potřeboval/a bych přímou pomoc od někoho z odborníků, protože jsem v obtížné životní situaci a sám/sama si neumím pomoci

jsem ustrašený/ustrašená, bojím se budoucnosti

jsem unavený/unavená životem, bez energie

nikdo mi nerozumí, neocení

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Jak se budeme oslovovat?

Tykat, já jsem Pavčina.

Už jsi někdy měla sezení s koučem, terapeutem, psychologem apod.?

Ano, měla.

Nejprve si musíme vyjednat pravidla: bezpečí, přerušování, zapisování, ... Prosím, postarej se o sebe.

Dobře.

Mojí úlohou je vyslechnout Tvůj příběh. Budu Ti klást otázky, které nám oběma pomohou zjistit, jak bys mohla nalézt cestu ke zlepšení tvé situace. Tvoji rolí je říci mi, co považuješ za důležité, abych o Tvé situaci a starostech věděl. Jsme v tom tedy spolu a „víc hlav víc ví“. Je to pro Tebe takto v pořádku? Můžeme začít?

Ano, je to v pořádku. Můžeme začít.

Potřebuji vědět ještě nějaké informace: věk, stav, vzdělání, přátelé.

Je mi 47 let, jsem svobodná, žiju s partnerem, mám asi 10 přátel, nemám děti...

Co se Ti v životě přihodilo? Co dle Tvého názoru mělo vliv na to, kde dneska jsi?

Měla jsem operaci zad, rozdrčené obratle (postižená levá strana). Musím mít zkrácený úvazek. Neunesu víc jak 3 kg. Nemůžu dělat profesi, kde se musí dělat víc věcí (prodavačka: nosit zboží, kuchyň - hrnce, ...). Užívám prášky na bolest, způsobují útlum - nemůžu kvůli tomu řídit. 1x za rok na 5 týdnů potřebuju rehabilitaci v lázních + 2x ročně rehabilitaci na klinice.

Vyber si, čemu se začneme věnovat? Co by Ti nejvíce pomohlo, abys získala a udržela zaměstnání?

Když už mě pozvou na přijímací pohovor, mám velký strach z cizích lidí, jsem hodně nervózní. Mám strach z neúspěchu.

Jak Tě tak poslouchám, přijde mi, že na prvním místě Ti komplikuje život Tvůj strach. Je to tak?

Ano, bojím se pořad. Hlavně o někoho.

Co dál?

Nevěřím si. Bojím se, že nic nezvládnou.

Aha, sebevědomí?

Ano, nevěřím si. Bojím se, že nic nezvládnou.

A co ještě? Hm, asi nevěříš moc lidem, co?

Jo. Jsem uzavřená před všemi.

Ještě něco Tě napadá?

Mám pocit, že to stejně nedopadne.

Jasně, pocit. V pořádku. Tak a těmhle věcem bychom se mohli společně věnovat. Souhlasíš?

Ano.

Vezmu papír, pastelky.

Kdybychom dokázali nakreslit mapu Tvoji situace, možná by se nám podařilo objasnit ji ještě lépe - zdá se Ti to jako dobrý nápad?

Proč ne, asi jo.

Nejde o žádné kreslení, spíš o načrtnutí schématu, zakreslení kroužků a čárek.

1) Celý list je Tvůj životní prostor. Někde nakresli „JÁ“.

2) Nakresli významné události a vlivy s nimi související. Každý prvek pojmenujme.

Klientka maluje, namaluje kroužek Já - nedůvěra, strach.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

A čím chceš začít? Co bude nejefektivnější nejen pro hledání práce ale i pro Tvůj dosavadní život?

Chci začít s tím mým strachem. Určitě. Už jen když na to pomyslím, všechno se ve mně sevře.

Zkus se na strach podívat jinak. Strach se stará o naše bezpečí, dává na nás pozor. Je to dobrý sluha, ale zlý pán.

Jak to mám udělat? Vždycky mě úplně ovládne.

Zkus ho přijmout jako součást sebe. Řekni mu v duchu, vítěj.

Zkusím.

Kdyby se stal zázrak a ty ses probudila najednou bez všech svých strachů...

Kdo by si toho první všimnul?

Asi ségra. Ta by se divila, že se nebojím někde zavolat. Že se tak nehrbím. A že se mi netřesou kolena, když jdu na pohovor.

2. sezení:

Jak se cítíš? Co Tvůj strach?

Lépe se mi dýchá. Myslím, že je tak o 50 % menší. Už si umím představit, že bez nervů zavolám na inzerát.

Co bys dál chtěla řešit?

Chtěla bych řešit vztahy na pracovišti, mám s tím problémy.

Na papír maluju... otevřenost v práci způsobí...

Lepší atmosféru na pracovišti, pohodu, ale taky pomluvy, donášení, strach zvládnout práci, pomoc se otočila vždy proti mně... Já se vždycky tak snažila pomáhat. Když bylo potřeba, šla jsem na přesčasy, soboty, neděle. A nikdo to neoceníl. Naopak. Tak jsem se s kolegyněmi přestala bavit.

Uzavřenost v práci způsobí...

Napětí, stres, výhody - nenaberu si cizí problémy.

U otevřenosti je nutná hranice, aby Tě lidi nezačali zneužívat. Když nebudeš mít hranice, nemůžeš být otevřená, jinak Ti ostatní mohou ublížit. A taky většinou ublíží.

Takže si musíš vytyčit vlastní hranice a nebát se je hlídat a dávat na vědomí, že je někdo překračuje.

Hranice a sebepoznání je součást sebevědomí. Souvisí to i s tvým strachem - máš obavu z cizích lidí např. při pohovoru. Když si ale vytyčíš vlastní hranice a nebudeš se bát si je hlídat a dávat na vědomí, že je někdo překračuje, poroste Ti sebevědomí.

Také je důležité rozlišit, co je skutečně pomoc a co manipulace. Proč bývá dobrý skutek potrestán.

Namaluju plusy a minusy manipulace... pomoc...

Za můj dobrý skutek jsem vždycky dostala do držky, o pomoc si řekli a pak poděkovali.

Co se Ti často stávalo?

Někdo přišel s problémem, snažila jsem se ho vždycky vyřešit. Pracovala jsem za druhé, i když už jsem byla unavená. Vždycky jsem všem vyhověla, pak jsem byla hotová a hnusná na všechny.

To je právě ten rozdíl mezi pomocí a manipulací - vzala sis cizí problémy za své. Nejprve jsou vždy Tvoje potřeby, pak teprve těch druhých. Je to jako v letadle: pokud chceš pomoc svému dítěti, nasaď nejprve kyslíkovou masku sobě. Když se udusíš, fakt nikomu nepomůžeš. Zdravá „sobeckost“ je na místě, pokud

chci opravdu někomu pomoc, musím být v první řadě v pořádku já sám.

Takže jsem měla odmítnout, protože to byla manipulace, a ne pomáhat a jít domů.

Ano.

Když už tohle všechno víš, budeš si umět držet hranice, nenecháš se manipulovat, nebudeš se tolik všeho bát. Budeš mít větší sebevědomí. Jak se nyní cítíš?

Cítím se výrazně lépe, mám zase chuť do života. Nyní bez problému volám na inzeráty.

Doporučuju Ti přečíst si knihu Hranice a knihu Skrytá symetrie lásky od Berta Hellingera.

3. setkání:

Dnes umřela teta a tak nejsem schopna se soustředit. V 18 se mi zabil přítel, strejda ve 36, děda a jeho sourozenci zemřeli v mém věku 18-26 let.

Mám problém jít na pohřeb. Cítím beznaděj, že vše skončilo, ale nejvíc: POZŮSTALÍ - jak ONI, se s tím vyrovnají? Co strejda, je neso- běstačný a já nemůžu pomoci. Mám železa v zádech.

Je to pro Tebe těžké. Zkus na pohřeb myslet jako na rozloučení se s tetou. Zkus se takto rozloučit i se všemi, co Ti umřeli - příbuzní, Tvůj snoubenec... Jak Ti je?

Je to trochu lepší, děkuju.

Bohužel nemůžeš zachránit celý svět, ani příbuzné.

Všiml jsem si, že se často soustředíš na ty špatné věci v životě.

Zkus si pomyslně představit, že máš dva košíky - jeden na dobré věci, jeden na špatné. Až zas vyrazíš do světa, uvědom si, se kterým košíkem jsi vyrazila. Všechno souvisí se vším - když se špatně cítí duše, špatně se cítí i tělo.

To jsem si nikdy neuvědomila... zkusím o tom popřemýšlet.

4.setkání:

Jak se cítíš?

O strejdu se postarali jeho příbuzní. Vše ok. Pohřeb jsem zvládla. Děkuju.

Mohli bychom se teď tedy věnovat hledání práce? Jak je na tom Tvoje sebevědomí?
Dneska už bez problému odpovídám na inzeráty.

Vzhledem ke Tvým žádům by byl vhodný částečný úvazek nejlépe pro osoby se zdravotním handicapem. Co třeba pozice vrátného?

Dobře, budu to posílat i na vrátného. To je skvělý nápad.

Víš, k čemu slouží a pro koho je životopis, motivační dopis a osobní pohovor?
Jasně. Pro zaměstnavatele.

Dobře, příště bychom se věnovali sestavení „správného“ životopisu a motivačního dopisu.

Mám tady pro Tebe domácí úkol: revidovat svůj životopis a napsat motivační dopis na vrátného na částečný úvazek.

Dobře.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

5.sezení:

Dneska nás čeká sestavení životopisu a motivačního dopisu. Co Tvůj domácí úkol?

Tady jsem ho vypsala. Říkala jsem si, že vrátný musí být spolehlivý, usměvavý, komunikativní, tak jsem to napsala do motivačního dopisu. Dívala jsem se i na pár inzerátů vrátného, abych viděla, co chtějí.

Výborná práce. Zkusíme už rovnou odpovídat na inzeráty?

Jo. Jak jsi mi říkal, že jsou pro mě vhodnější inzeráty, kde chtějí lidi s handicapem, tak jsem je předvybrala.

Odpovídáme s klientkou na inzeráty na vrátného a modifikujeme motivační dopis vzhledem ke konkrétním pozicím.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Udělal jsi velký pokrok. Je ještě něco, co Ti dělá potíže a potřebovala bys pomoc?

Ještě bych potřebovala poradit s mým chaosem. Často se mi stává, že toho mám tolik, a pak to důležité neudělám a mám průšvih.

Aha. Takže potřebuješ poradit, jak rozlišovat důležité a nedůležité, jak odbourat „to počká“.

Možná by Ti i pomohla rada, jak si naplánovat den.

Přesně tohle.

Doporučuju používat pracovní kalendář. Máš nějaký, kam si všechno píšeš?

To nemám. Ale můžu si pořídit.

Vypíšeš si všechny úkoly, co máš celý den/týden udělat... a pak si zvolíš ty nejdůležitější, ty si třeba zakroužkuješ a téma začneš den. Můžeš si to představit třeba jako džbán.

(Namaluju velký džbán.)

Do něj si namaluješ v kroužku ty nejdůležitější úkoly... pak v práci přijde během dne spousta úkolů dalších. To je tenhle písek... Kdybys neměla prioritu na těch nejdůležitějších úkolech, celý džbán Ti zavalí písek a voda, chápeš? Zkusíš si to?

...maluje džbán, přemýšlí nad nejdůležitějšími úkoly...

Pojďme se poohlédnout za naší dosavadní spoluprací. Jaké pro Tebe byly důležité milníky, zlomové body? Co Ti opravdu pomohlo?

Nejvíce mi pomohlo, jak jsi mluvil o pomoci a manipulaci. Už si neberu cizí problémy za své. Nejprve jsou moje potřeby, pak teprve těch druhých.

Pro pracovní trh mi pomohlo, že už si víc věřím, mám hranice, bez problému posílám nebo volám na nabídky práce. To jsem předtím nezvládala, bála jsem se. Už se tolik nebojím, dokonce se nebojím jít na pohovor.

Taky jsem se přestala trápit se smrtí, rozloučila jsem se se všemi.

Je mi mnohem líp než předtím, jako bych se probudila. Mám zas chuť žít. Zjistila jsem, že to není tak hrozné, jak jsem si posledních pár let myslela. Dokážu být daleko pozitivnější.

Kde jsi na škále 0–10 v hledání práce?

Teď jsem na 7, mám obavy, že selžu, omarodím.

Aby ses věnovala hledání práce na 100 %, kde na škále musíš být?

Potřebuju být minimálně na 9.

Jaký je rozdíl mezi 7 a 9?

Měla bych mít větší nadšení a k tomu potřebuji mít víc jistoty, že neomarodím = NESE-LŽU. Nebo jinak řečeno méně strachu, méně nejistoty.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Tykání, naslouchání („někdo se o mne fakticky zajímá“), podobný věk poradce („jak by mi asi mohl poradit nějaký mladík?“), pravidelnost schůzek 1x za týden (nutí je to začít fungovat, znovuobjevování se „musím“), domácí úkoly (ze začátku problém, ale pak se jimi rádi chlubí = opět si „sáhnou“ na výsledky vlastní práce). Pokud možno nenabízet „asistenční pomoc“ (někam zavolám, něco napíši) a raději trpělivě a opatrně zadávat domácí úkoly, protože když je udělají, přijali to jako svůj cíl a svoji cestu, jak to řešit. V opačném případě za něj přebírám odpovědnost, zda najde práci.

Práce s kompetenčním modelem. Doporučuji vyhodnotit po 1. sezení a po posledním. A kdykoliv v průběhu, pokud to bude pro klienta užitečné.

Zahájit poradenství prací na sebevědomí a se strachem. Pak byla klientka schopna v 2. polovině poradenství pracovat efektivně na tom, jak získat pracovní místo. Probudilo to v ní zase chuť k životu: „Dnes bez problémů odpovídám na inzeráty“. Rovněž jí pomohlo podívat se na tzv. „životní jistoty“. Zjistila, že to není tak hrozné, jak si posledních pár let myslela. „Dokáži být daleko pozitivnější“. Neurolingvistické programování – např. přerámování

Systemický přístup.

Mapování životního prostoru pomocí mapy.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Moje finální doporučení ve vazbě na všechna proběhlá sezení: buď „aktivnější“, plánuj a pracuj s kalendářem.

Klientka na sobě odvedla velký kus práce a díky tomu má mnohonásobně vyšší šanci najít uplatnění na trhu práce, a to zejména z důvodu znovunastartování svého života, mělo by nastat zvýšení aktivity k vyhledávání zaměstnání. Zdravotní handicap je samozřejmě dále tím největším omezením při výběru potencionálních pracovních pozic.

Bořivoj Celý 34 let

„Nic mě nezajímá, mám opravdu malou motivaci, jsem nedůvěřivý, ustrašený.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SOŠ obchodní (maturita), 5 let

Jak dlouho je už na ÚP ČR

více než 1 rok

Jak dlouho již před tím pracoval/a

5 let

nic mě nezajímá (nízká motivace)

jsem nedůvěřivý/nedůvěřivá

S čím, odkud klient přišel (anamnéza klienta / diagnostická část)

Můžete mi říci něco o sobě, o Vaší aktuální životní situaci, rodině apod.?

Mám přítelkyni a jednoho ročního syna, ztratil jsem práci a teď jsem skoro dva roky bez zaměstnání - kvůli tomu je teď špatná naše rodinná finanční situace.

Jak byste charakterizoval sám sebe?

Myslím, že jsem pohodář, stýkám se spíše s lidmi, které dobře znám, jinak mě to ani mezi jiné lidi do společnosti moc netáhne.

Můžete mi říci něco o vašich předchozích pracovních zkušenostech?

Zatím jsem kromě brigád pracoval na HP jako prodavač v obchodě s výpočetní technikou a také jako strážný v supermarketu. Naposledy tedy jako ten prodejce a zároveň

opravář IT techniky, ale zaměstnavatel zkrachoval zhruba před dvěma lety.

Jaká jsou Vaše očekávání od poradenství?

Potřebuju si asi posílit sebevědomí, dozvědět se něco o pracovním trhu a zjistit, co a jak pro získání práce.

Co jste doposud dělal a děláte pro získání zaměstnání?

Dříve jsem posílal životopisy a chodil na pohovory, když mě tedy pozvali. Teď pro získání práce už přes půl roku nedělám skoro nic, protože mám pocit, že to stejně nemá smysl. Na většinu žádostí o práci mi ani firmy neodpověděly. Aktuálně nehledám žádné nabídky práce, a pokud se ke mně nějaká dostane, tak na ni vlastně ani nereaguji.

Jak se k Vaší dlouhodobé nezaměstnanosti staví Vaše přítelkyně?

No, samozřejmě by chtěla, abych měl práci a aby rodinný rozpočet nebyl tak napnutý, ale do ničeho mě netlačí... Ví, že mám problémy v kontaktu s lidmi, tak na mě nijak nenaléhá, abych chodil po výběrových řízeních. Zatím žijeme ze sociálních dávek, včetně její mateřské...

Označil jste sám se sebe za pohodáře, ale když teď hovoříte o tom, jaká je rodinná situace, tak na mě působíte pesimisticky, hodně sklesle. V této oblasti pohoda nepanuje?

To je to, co mě nejvíc trápí. V podstatě není den, kdy bych se tím v myšlenkách nezabýval... Nejvíc mě štvě ta finanční situace.

Hm, jaký by měl být podle Vás ideální výsledek našich setkání? Jaký by byl pro Vás ten ideální cíl naší celé spolupráce, s nímž budete spokojen?

Budu mít větší sebevědomí a budu vědět, jak získat práci a hlavně budu ji umět získat.

Můžete více specifikovat, čeho by se to mělo týkat?

Měl bych si víc věřit a nebát se chodit na výběrové řízení. Budu mít kvalitně zpracovaný životopis a motivační dopis.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Poté, co klient nesplnil zadané úkoly a doma nezpracoval úpravy CV a motivačního dopisu na základě poradcových připomínek.

Možná je to jen můj klamný dojem, ale zdá se mi, že nejste motivovaný k práci na těchto dokumentech. Co by se muselo změnit, abyste mohl a chtěl sám pracovat na úkolech?

Musel bych na tom pracovat přímo tady na sezení, ale to by asi nešlo nosit si sem notebook...

To není problém, klidně si ho můžete na příští schůzku vzít s sebou.

Opravdu? Tak to mě těší a přiznám se, že jsem rád, že budete moci zhodnotit moje PC dovednosti.

Na další schůzce klient pracovat velmi aktivně a upravoval CV sám na svém notebooku, CV upravoval dle doporučení a tipů poradce. V CV chyběla popsána konkrétní činnost u jednotlivých zaměstnání. Pro klienta bylo obtížnější verbalizovat popis činností, které vykonával.

Rád bych Vám pomohl s formulováním textu. Co jste konkrétně vykonával za činnosti v té a té práci? Jaký byl požadovaný výsledek Vaší práce a za co jste nesl zodpovědnost? S kým jste spolupracoval a komu jste byl podřízen?

Vidíte, takhle podrobně jsem ani nevěděl, že bych mohl něco uvádět do životopisu. Ale když se nad tím zamýšlím, je pravda, že ten stávající životopis nic moc o náplni mé práce nikomu nenapověděl...

Jak jsem pochopil z konverzace na minulém sezení, nemáte vytvořený svůj profil na LinkedInu. Možná by pro Vás byla tato možnost zajímavá, a to zejména s ohledem na poptávanou práci v oboru IT, kdy je tato síť hojně využívána. Jestli máte zájem, mohli bychom spolu tvorbu profilu projít a zároveň užít i vhodné formulace a popisy zastávaných pozic.

Děkuji, rád to zkusím, o možnosti využití tohoto webu jsem ještě neslyšel. Jsem rád, že jste mi vysvětlil smysl a důležitost existence a výhody vlastnění profilu na této pracovní sociální síti.

Dále mne ještě napadá, že by pro Vás mohlo být užitečné předání informací o efektivních způsobech hledání práce (vhodné portály apod.) a zkusit si se mnou nácvik pohovoru. Mohu také předat informace o využití příspěvku na mzdu, který může pobírat zaměstnavatel a informovat Vás o možnostech rekvalifikace.

Nácvik pohovoru... no, můžeme to zkusit, ale trochu se toho obávám. Jinak všechny informace moc rád uvítám, protože jsem přemýšlel mj. i o nějaké rekvalifikaci, ale zatím bez nějakého konečného rozhodnutí. Jinak nevím o tom, že můžeme jako nezaměstnaní mít také nějaké příspěvky na mzdu v rámci uplatnění na trhu práce. Víte o tom něco?

Poradce následně sdělil tyto požadované informace.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Protože rozhovor o náplních práce na jednotlivých pozicích souvisel zároveň i s mapováním kompetencí klienta a identifikací jeho zdrojů, zjišťoval poradce, na čem by klient mohl dále stavět.

Řekněte mi o dalších věcech, které se Vám v práci podařily. Které věci umíte a můžete na nich stavět?

Baví mě opravovat a konfigurovat IT techniku. Dokonce bych řekl, že mezi mé silné stránky patří nadstandardní znalost práce na PC, dochvilnost, spolehlivost, schopnost samostatné práce, rád se učím novým věcem.

Kdy se tyto vlastnosti a schopnosti konkrétně např. projevily?

To bylo tehdy, když se...

Když teď slyším, co jste všechno zvládl a v jakých situacích, musím vyjádřit svůj obdiv. Jistě to nebylo jednoduché, je zřejmé, že pro výkon zastávaných pozic jste musel mít kromě schopností i jisté osobnostní předpoklady. Mám dojem, že vyprávění těchto Vašich příběhů z praxe jaksi změnilo atmosféru v našem rozhovoru.

Asi ano, taky mám takový pocit, že během svého vyprávění jsem si začal mnohem víc uvědomovat, v čem jsem dobrý. Víte, nebyly to nové věci, které bych předtím nevěděl, ale teď je vidím jaksi detailněji a živěji.

Řekněte mi ještě, kdo je Vám v současné době oporou, kdo Vás podporuje?

Tak určitě přítelkyně a také jeden velmi dobrý kamarád, se kterým se znám od dětství, a se kterým můžu hovořit o všem a také mám sestru, která je dost empatická.

Na začátku setkávání jste hovořil o tom, že máte problémy v kontaktu s lidmi, resp. strach z účasti na výběrových řízeních. Co si o tom myslí tito Vaši nejbližší?

Obávám se, že si myslí, že si vymýšlím, abych nemusel jít pracovat. Jediná, kdo mi to takto ale otevřeně řekl, je má sestra... Co si myslíte Vy?

Nemám nejmenší důvod Vás z čehokoli podezřívát. Zmiňoval jste neochotu, resp. strach účastnit se dalších výběrových řízení. Uvažoval jste nad tím, proč tomu tak je?

Už jsem z toho otrávený, nevěřím si a nechci znovu podstupovat případné zklamání z neúspěchu u pohovoru, už jsem jich absolvoval desítky a všechny neúspěšně. Mám pocit, že mě vždycky zachvátí panika a strach... A jsem z toho pak tak nervózní, že nedokážu normálně reagovat. Ti, co se mnou vedou pohovor, si musí myslet, že jsem neschopný a k ničemu...

Hm, zdá se, že dokážete lépe reagovat, když jste uvolněný a v klidu. Víte, určitá nervozita v takových situacích je zcela běžná a je to důkaz toho, že Vám na výsledku pohovoru hodně záleží. Myslíte, že to co jste říkal, ta myšlenka o tom, co si druzí myslí, nejlépe vystihuje skutečnost? Za sebe musím říci, že když jsme spolu měli nácvik pohovoru u simulovaného výběrového řízení, tak mě něco takového vůbec nenapadlo.

Když tak nad tím spolu přemýšlíme, uvědomuji si, že je to jen můj předpoklad, jen má domněnka. Nemusí to mít s realitou nic společného...

Dovolil bych si Vám nabídnout práci na takové technice – jedná se o takové přerámčování negativních myšlenek. Jde o to, že bychom myšlenku „zase na mně při pohovoru poznají, že jsem nervózní a k ničemu...“, nahradili jinou konstruktivnější a vyváženější myšlenkou. Takovou myšlenkou, kterou si sám zvolíte a napíšete na papír – pokud budete souhlasit.

No, nevím, jestli to k něčemu bude, ale můžeme to zkusit.

Následně spolu s poradcem formulovali realističtější tezi – „Nemůžu nikdy pořádně vědět, co si myslí druzí a přeceňuji jejich reakci. Možná nepodám nejlepší výkon, ale i tak umím vhodně hovořit o svém životě, pracovních zkušenostech i odbornosti – toto jsem si ověřil na několika již absolvovaných výběrových řízeních a cvičných simulovaných pohovorech s poradcem. Víím, že jsem přípravu nepodcenil a udělal jsem pro úspěch u pohovoru maximum.“

Musím, říct, že jste to napsal a naformuloval moc pěkně, líbí se mi to, ale hlavní je, že se to líbí vám! Navrhuj, že byste si tyto myšlenky pravidelně a dlouhodobě procvičoval. Bylo by vhodné si je spojit s relaxační technikou dýcháním do břicha.

Klient s poradcem následně spolupracoval na nácviku relaxačních metod.

Po několika sezeních

Představte si stupnici od jedné do deseti. Když bychom se nyní podívali na vůli zúčastnit se výběrového řízení, kde jste teď Vy?

Myslím, že se nacházím na šestce.

Výborně, dokázal byste říci, co Vám umožňuje být na tomto stupni?

Nevím, už tak nějak neumím být z pohovoru tolik nervózní jak dřív. Je vlastně jedno, co si myslí druzí, protože to nikdy nemůžu dost přesně vědět (smích). Navíc jsem si také mnohem jistější při sebe prezentaci a uvědomil jsem si, v čem jsem dobrý a že jsem již v životě zvládl mnohé – jak pracovní, tak osobnostně – a na tom mohu stavět. Taky se cítím víc jistý v kramflecích díky tomu, že proběhl nácvik e-mailové reakce na nabídku zaměstnání, nácvik telefonátu zaměstnavatele s žádostí o místo a také simulace pohovoru se zaměstnavatelem, resp. s Vámi. Také mi pomáhá pravidelný trénink relaxace.

Na jedné z úvodních hodin jste se viděl na dvojce a hovořil o demotivaci k hledání zaměstnání a reagování na inzeráty v souvislosti s předešlým zklamáním. Je teď dost patrný ten posun, že všechno to, co jste jmenoval, je pro Vás hodně důležité, že Vám to pomáhá a že jste teď odhodlaný se o práci i přes nějaké předchozí komplikace ucházet.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Chtěl bych se ještě připravit na to, na co se zaměstnavatelé nejčastěji ptají?

Seznámím Vás s častými otázkami, které v rámci pohovoru často padají a nácvik vhodných reakcí při pohovoru, včetně nácviku reakcí na behaviorální typ pohovoru („Jak jste se zachoval v minulém zaměstnání ve stresových situacích?“, „Jaké měla Vaše rozhodnutí následky?“, atd.), včetně reflexe poradce, jak jednotlivé reakce na tazatele působí. Dále poskytnuta reflexe na neverbální komunikaci a kongruenci mezi obsahovou a formální složkou komunikace.

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Jednoduchá reflexe a přeznačkování.

Oceňování (za to, že se pravidelně dostavoval na schůzky, za plnění úkolů a za učiněný pokrok).

Respektující, empatický a podpůrný přístup.

Poskytování zpětné vazby.

Nácvik zklidnění dechu a aplikované relaxace.

Práce se škálou (stupnice).

Kognitivní rekonstrukce – postupně jsme se s klientem zaměřovali na jeho myšlenky týkající se jeho strachu ze sociálních interakcí s cizími lidmi v rámci výběrového řízení. Klient se učil zbavovat se iracionálních myšlenek (typu Na sto procent se ztrapním; Budu vypadat hloupě a akorát se mi vysmějí a místo stejně nedostanu) a nahrazovat je myšlenkami více odpovídajícími dané situaci – myšlenkami konstruktivními.

Různé nácviky (reakce e-mailem na inzerát, telefonát, pohovor v rámci výběrového řízení) s cílem vystavit tréninkově klienta obávaným situacím, aby se jim naučil čelit.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Doporučení na účast na skupinových workshopech v rámci např. Job klubů na KoP ÚP za účelem posílení sociálních dovedností (zvýšení míry sociability).

Doporučení a dohoda s klientem na zesílení aktivity při hledání práce na šest reakcí na volná místa/měsíc. Úsilí směřovat do oblasti IT.

Klient projevil zájem o možnosti cíleného zaškolení (v rámci projektu Pracovní návyky), případně rekvalifikace se zaměřením na Základy programování a kódování.

Adriana Bolzánová

28 let

„Jsem samoživitelka a mám spoustu časových omezení, jsem se svoji situací spokojená, nerada se přizpůsobuji, nemám zkušenosti se sebepoznáním.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SOU obor kuchař/číšník (výuční list), 3 roky

Jak dlouho je už na ÚP ČR

více než 2 roky

Jak dlouho již před tím pracoval/a

4 roky

jsem se svoji situací (člověka v evidenci ÚP ČR) spokojený

jsem samoživitelka s dítětem a mám spoustu časových omezení

nerad se přizpůsobuji, ostatní na mě mají nesmyslné požadavky (nepřizpůsobivost)

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Řekla byste mi něco o sobě, o Vaší aktuální životní situaci, rodině apod.?

Je mi 28 let, mám dceru (6 let), aktuálně jsem bez stálého partnera. S péčí o dceru mi vypomáhá babička. S dcerou žijeme všechny v pronajatém bytě 2 + 1. Moje finanční situace je myslím celkem nadstandardní. Pobírám sociální dávky, výživné na dítě, mám brigády a vlastně nechci ani nic měnit, dokážu se o sebe postarat sama.

Jaké jsou Vaše předchozí pracovní zkušenosti?

Po vyučení jsem nastoupila jako servírka do baru XY, tam jsem dělala servírku skoro čtyři roky a pak jsem nastoupila na mateřskou. Od té doby, co je malá ve školce, mám brigádu na DPP, pracuji jako servírka, barmanka.

Jaké je Vaše vysněné zaměstnání? Máte nějaké?

Líbí se mi pracovat tam, kde jsem. Pracuji jako servírka na dohodu. Ale pracovat bych v tomhle podniku v budoucnu nechtěla kvůli nízké mzdě... Ideálně bych pracovala v nějakém lepším podniku, ale na stejné pozici.

Co očekáváte od poradenství?

Od poradenství neočekávám vlastně nic, možná konzultace k mému osobnímu životu. Pracovní záležitosti řešit nechci, práci si seženu, kdykoli budu chtít.

Rozumím tomu správně, že Vám evidence na ÚP vyhovuje? Jak se k tomu pracovníci na ÚP staví?

Tak to nevím (úsměv). Každopádně jsem dostala teď ultimátum – buď budu v tomto projektu, nebo musím nastoupit na rekvalifikaci. Tak jsem radši tady...

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Poté, co se poradce s klientkou bavili na téma dobrovolné evidence na ÚP.

Říkáte, že už Vás napadlo, zda neukončit Vaši evidenci na ÚP a neuzavřít klasickou smlouvu na HPP.

No, je pravda, že bych to potřebovala promyslet, zvážit, hlavně bych potřebovala informace o DPP. Jaké jsou její nevýhody?

Zcela jistě je výhodnější práce na HPP z důvodu získání potřebné doby pojištění pro přiznání starobního důchodu (v případě nečekaných zdravotních problémů pro přiznání invalidního důchodu). Samotná práce na základě dohody o provedení práce nezakládá rovněž nárok na nemocenské dávky a taky nesplňuje podmínky pro přiznání peněžitého příspěvku v mateřství v případě těhotenství.

Zatím mi vyhovuje práce na dohodu, nic z těch nevýhod nepřeváží výhody časové flexibility, když se musím starat o dceru, která chodí do školky. Každopádně za rok budu potřebovat se o práci ucházet a vlastně nevím jak, ani, co je k tomu potřeba?

Poradím Vám s formálními a obsahovými požadavky životopisu a motivačního dopisu. Stejně jako životopis i motivační dopis má určité náležitosti. Nyní Vás provedu tvorbou těchto dokumentů, ať víte, jak je zpracovat. Pojdme se nyní podívat na pracovní portály a způsoby vyhledávání pozic, které by pro Vás byly zajímavé.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Co pro Vás mohu udělat?

Stačila by příjemná konverzace. Nemyslím si ale, že mi v něčem můžete pomoci.

Jak by měl vypadat cíl naší spolupráce, abyste byla spokojena? Jak chcete využít našich setkání?

Nevím.

Asi se Vám sem moc nechtělo... že jo?

Jo, to máte pravdu, na ÚP mi řekli, že buď tohle, nebo rekvalifikace.

To pro Vás musí být nepříjemné, sedět tady v takovéto situaci s někým, koho vůbec neznáte. A ještě abyste se mi svěřovala...

No, máte pravdu, navíc měla bych být spíš v práci, chodím na brigády. Ale já proti Vám osobně nic nemám, jen nevím, k čemu by ta setkání mohla vést.

To také zatím nevím. Dost by mě zajímalo, jak by to mělo vypadat, aby to pro Vás bylo užitečné.

Tak to mě taky (pobavený úsměv).

Řekněte mi třeba něco víc o té práci, kde jste měla být.

Hm, to je na dlouho...

Nebojte, času máme dost...

Klientka se záhy rozpovídala o své brigádní činnosti, v závěru hodiny společně s poradcem došli k tématu, které klientka shledala užitečným i z hlediska její aktuální životní situace – problematika práce na dohodu.

Na dalším setkání

Při minulé schůzce jste zmínila ultimátum ze strany ÚP ohledně zapojení do našeho projektu. Hovořila jste také o práci na dohodu. Možná cítíte i velký tlak nebo očekávání od okolí?

Přesně! Ten tlak je velký... víte, spousta lidí si asi říká, že jsem na pracáku zbytečně... Kdybych měla ale klasickou smlouvu a začala

chodit do práce, ztratila bych nárok dávky... Navíc moje dcera chodí do školky a nemá se o ni kdo starat, takže jsem časově dost omezená. Příští rok půjde do školy, tak budu řešit práci na HPP.

Myslím, že určitě máte právo se rozhodnout podle toho, jak vnímáte aktuální situaci a sama zvážit, jak pokračovat dál. Za sebe mohu říci, že Vaše rozhodnutí, ať je a bude jakékoli, budu plně respektovat.

To mě těší, cítím se tu teď s Vámi mnohem lépe. Mám pocit, že Vám mohu více důvěřovat...

Klientka začala být od té doby více motivovaná a přišla sama s několika novými tématy.

Již delší dobu přemýšlím o rekvalifikačním kurzu – BARISTA. Můj sen je v budoucnu začít s podnikáním a otevřít si svou kavárnu, být svým pánem a být svobodná, osamostatnit se.

To je zajímavé. Řekněte mi o tom něco víc.

Je to můj sen, který zatím není reálný, ale jednou...

Kdybych Vás za několik let potkal ve Vaší kavárně, popište mi ji, jak ta kavárna vypadá?

Prostory kavárny jsou laděné do..., obsluhuje je tam... a jsou oblečení v... a design nábytku je... Chodí tam slušní hosté a máme tam v nabídce několik druhů kávy, která se stále obměňuje.

Velmi zajímavé, napadá Vás k tomu ještě něco?

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Za rok, až dcera půjde do školy, bych si chtěla najít práci, ale protože zatím si tak nějak vždýcky práce našla mě, nikdy jsem ji nehledala, a vlastně ani nevím, jak se prezentovat na pohovoru.

Stejně tak, jako existují jistá pravidla pro životopis a motivační dopis, existují i jistá pravidla pro pracovní pohovor v rámci výběrového řízení a je dobré být s nimi seznámen. Jedná se o samotnou přípravu na pohovor, obvyklý průběh pohovoru, uvítání, představení, zahájení... Doporučuji mít předem informace o firmě a k dané pozici. Dále to jsou otázky, které se často kladou a otázky na které je vhodné a užitečné se ptát.

Poradce dále jednotlivé body konkretizoval a dával klientce prostor k doplňujícím otázkám.

Ještě jsem se chtěla zeptat, jaké jsou možnosti práce mimo hlavní pracovní poměr?

Jsou to dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr (DPP a DPČ). Řeknu Vám teď něco o jejich specifikách a míře zdanění...

Co mi během poradenství fungovalo (tipy na metody/techniky/přístup)

Aktivní naslouchání a autentický zájem. Respekt k jedinečnosti a způsobu myšlení, prožívání klientky.

Zlomovým bodem a důvodem ochoty ke spolupráci byla skutečnost, že poradce klientku k ničemu nenutil/netlačil. Nastiňoval pouze možnosti témat, ve kterých může nabídnout odbornost. Tento způsob práce klientku oslovil a byla ochotná v poradenství pokračovat a aktivně pracovat na úkolech.

Nedirektivní způsob vedení dialogu a otevřené ujištění svého neutrálního postoje ke klientce + zdůraznění svobody volby co do další spolupráce i obsahu témat, na kterých budeme pracovat.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Ve spolupráci s poradcem si klientka zažádala o tzv. zvolenou rekvalifikaci – barista. Tato žádost byla ÚP schválena a klientka na ni měla těsně po skončení poradenství nastoupit.

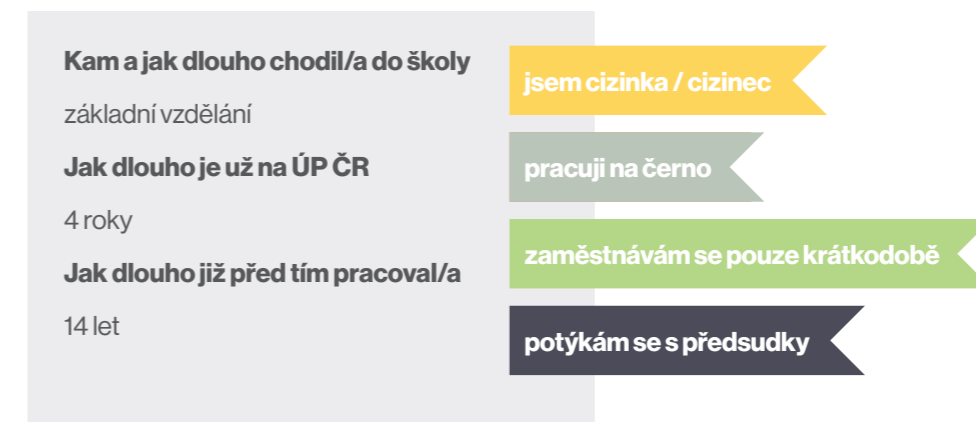
Dojednán nástup na kurz pořádaný FDV – Základy podnikání, kde se klientka dozví potřebné k zahájení podnikání, ujasní si potřebné detaily a také se naučí kvalitně zpracovat podnikatelský plán.

Předány informace o příspěvcích při zahájení samostatné výdělečné činnosti (SÚPM-SVČ).

Ferenc Gasparo

32 let

„Jsem cizinec, pracuji načerno, zaměstnávám se pouze krátkodobě, potýkám se s předsudky.“



S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Můžete mi říci něco o sobě, o Vaší aktuální životní situaci, rodině apod.?

Mám rumunské občanství, pocházím z chudých poměrů a mám jen základní vzdělání. Moje manželka je Češka, syn 8 měsíců. V šestnácti letech jsem odešel pracovat do Španělska. Ve Španělsku jsem se seznámil se svou ženou. Rozhodl jsem se ji následovat do České republiky, z úspor jsme si tady postavili rodinný domek.

Jaké jsou Vaše pracovní zkušenosti?

Pracoval jsem deset let v zahraničí, konkrétně ve Španělsku – ovládám veškeré zednické práce. Dorozumím se třemi jazyky (rumunsky, španělsky, česky).

Co očekáváte od poradenství?

Potřebuju rychle najít práci, abych mohl zabezpečit rodinu. Sice nějaké peníze mám z „fušek“, ale není to nic stálého. Nikde mě nechtějí, když zjistí, že jsem Rumun, mám základní vzdělání a česky skoro neumím...

Jaké podnikáte kroky k nalezení práce?

Posílám pravidelně životopisy. Vlastním řídičské oprávnění C, ale doposud jsem práci v autodopravě nesehnal. Umím taky svařovat a zedničina pro mě není problém. Chci si v rámci projektu dodělat svářečské oprávnění na CO2.

V čem spatřujete největší překážku v nalezení práce?

Jsem cizinec, navíc snědý. Potýkám se s velkými předsudky vůči barvě pleti a rumunské národnosti. Víte, já nejsem moc průbojný a nejsem ani moc sebevědomý, abych se dobře uměl „prodat“ potencionálním zaměstnavatelům. Další problém je také to, že nemám žádné odborné vzdělání.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Slyším z Vašeho vyprávění trochu skepsi. Víím o Vás, že jste žil a pracoval několik let ve Španělsku, kde jste se poměrně rychle naučil jazyk a zednické práce. Za dobu čtyř let, co jste v ČR, jste se naučil obstojně česky, ačkoli se říká, že čeština je velmi těžký jazyk... Zdá se, že je na čem stavět. Jak to vidíte Vy?

Máte pravdu, vím, že se učím rychle a jsem manuálně zručný. Musím ale dostat šanci to někde dokázat.

Říkal jste, že pracujete a že si Vás lidé volají, abyste jim pomohl se stavbou a opravami domů. Zdá se, že minimálně Vaši známí, už tedy o Vaši šikovnosti vědí?

Pracuju teď přes léto poměrně hodně, to ano. Ale nemám jistotu, že práce bude i v zimě.

Jde o dohodu o práci mimo pracovní poměr?

Ne, je to práce načerno... problém co...?

Hm, rozumím... Víte, já vycházím z přesvědčení, že každý je největším odborníkem na svůj vlastní život a těžko já mohu určovat, co je pro Vás dobré a co ne. Vzhledem k tomu, že jste mi řekl, že pracujete načerno, tak mám ale trochu potřebu informovat Vás o nevýhodách a rizicích takovéto práce. Nebudete mít například zápočtový list, odměna za práci je nenárokovatelná, zaměstnavatel za Vás neodvádí zdravotní ani sociální pojištění a navíc, hrozí Vám vyřazení z evidence úřadu práce a případně i další sankce. Berte to jen jako informace, já Vás nijak nesoudím.

Děkuju za informace, a že mě neodsuzujete. Něco z toho, co jste říkal, jsem už slyšel... Není to dobré, já vím... Víte, já tyhle nárazové pracovní příležitosti beru jenom z nouze. Žádný jiný důvod k tomu nemám.

Co děláte, nebo jste dělal pro to, abyste si našel práci, osvědčilo se Vám něco?

Nevím, asi nic. Reagoval jsem na nabídky práce tím, že jsem zasílal životopisy, ale většinou ani neodpověděli.

Mohl byste prosím Váš životopis na příští setkání přinést, rád bych se na něj podíval. Víte, jsou určitá doporučení, jak by měl CV vypadat a co obsahovat. A co motivační dopis?

Motivační dopis? To nevím, co je...

Poradce následně vysvětlil účel a ideální obsah motivačního dopisu.

Víte co, mám takový návrh, zkusme se domluvit na tom, že podle toho, co jsem Vám řekl o obsahu a podle instrukcí, které jsem Vám dal, že byste zkusil napsat motivační dopis na pozici, která Vás zaujme na pracovním portálu.

To by šlo, zkusím to zpracovat do příštího setkání. Takže říkáte, že v motivačním dopise mám zdůraznit své schopnosti a vlastnosti tak, aby se shodovaly s tou předmětnou pracovní nabídkou a že by z toho měla být jasně vidět motivace a přednosti k vykonávání té pozice.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Rád bych se Vás zeptal, jak byste hodnotil dosavadní spolupráci?

Mám pocit, že jsme si sedli. Vycházíte mi vstříc a věnujeme se tomu, co sám považuji za důležité. Navíc jsem se také dozvěděl spoustu informací o vhodných pracovních portálech, o situaci na trhu práce v našem regionu, jak psát CV, motivační dopis, cítím se také sebevědomější, a jsem komunikativnější.

Všimla si nějaké změny Vaše manželka?

Byla překvapená, s jakým nadšením jsem začal mluvit a přemýšlet o tom, že budu pracovat, že se víc zajímám o pracovní nabídky, ptám se známých a sám už jsem reagoval na tři volná místa, na které bych si předtím vůbec netroufal reagovat... Myslím, že se jí ta moje aktivita líbí, že má radost, hlavně kvůli mně... Také jí vykládám, co vše už jsem zlepšil (úsměv).

Říkal jste, že se věnujeme důležitým věcem. Co ještě může být pro Vás důležité?

Asi chování, co a jak říkat při výběrovém řízení, které bude v češtině.

Mám návrh, zkusme teď takový simulovaný pohovor na ta tři místa, na která jste reagoval. Budu hrát zaměstnavatele a poté Vám poskytnu hned zpětnou vazbu, jak na mne působíte. Jak se Vám líbí takový návrh? Bude to trochu zvláštní, ale zkusme to.

Po nácviku klient obdržel reflexi poradce včetně ocenění. Klient, neznaje sociokulturní české prostředí a zdvořilostní fráze, byl také informován o tom, že může na někoho působit nevědomky částečně arogantně...

Na další schůzce se klient pochlubil pozvánkou na dva pohovory ze tří odeslaných reakcí.

Tak to Vám velice gratuluji, Vaše odhodlání a aktivita začínají přinášet ovoce. Beru to také jako potvrzení pokroku, který jste udělal.

Myslím, že je to hlavně Vaše zásluha, v podstatě jsem se jen zlepšil v práci s e-mailem a zaslal jsem CV a motivační dopis, se kterým jste mi poradil. Víte, stále mám ale obavy z toho osobního setkání, kdy to bude jen na mně, a budu se muset prezentovat v češtině.

Během nácviku pohovorů jste na mě udělal dojem, že jste dosáhl za několik pokusů v rámci několika málo sezení velký pokrok a jako rodilý Čech musím konstatovat, že se umíte prezentovat mnohem lépe, než když jsme to zkoušeli poprvé. Hovoříte plynuleji, dobře artikulujete a působíte na mne zdravě sebejistě. Některé fráze v rámci sebeprezentace jsou sice naučené, ale to je v pořádku, od toho jsme to trénovali (úsměv).

Asi ano, máte pravdu, cítím, že už jsem lépe připravený a udělali jsme celkem hodně práce, ale obavy mám pořád...

Chápu Vaši nejistotu. Mám návrh, co kdybychom ty pohovory zkusili pojmout odlehčeně, řekněme třeba jen jako na zkoušku. Prostě zkusit si, zda dokážete obstát se ctí a prodat, co umíte.

Dobrá, zkusme to.

V mezidobí mezi schůzkami se klient účastnil dvou pohovorů, práci nezískal, nicméně působil optimisticky.

Ověřil jsem si, že dokážu při pohovoru v rámci výběrového řízení kultivovaně reagovat a paradoxně mi absolvované pohovory spíše zvedly sebevědomí, než aby ho snížily, přesto, že jsem neuspěl. Možná to bylo i tím, že jsem se v jednom umístil hned jako druhý a že u obou jsem dostal pozitivní zpětnou vazbu.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Nevím, kde a jak hledat práci.

Pomohu Vám s identifikací pracovních příležitostí (na pracovních portálech), o které budete mít zájem. Podám Vám základní informace pro orientaci na trhu práce v ČR a naučím Vás efektivním způsobům hledání vhodné práce.

Nevím, zda mám dobře zpracovaný CV. Motivační dopis? Co to je?

CV by mělo obsahovat... Jde o to pokusit se tím zaujmout a zvýšit tak šance k pozvání na pohovor. Jedná se vlastně o takovou malou reklamu. Motivační dopis slouží k... a hlavním cílem motivačního dopisu je získat pozvání k pohovoru.

Klient se potýkal s předsudky ohledně své národnosti, dlouhodobě nemohl nalézt zaměstnání podložené smlouvou - to ho značně demotivovalo. Práce poradce v začátcích spočívala především v tom, že mu dodával sebevědomí a energii v odhodlání k hledání práce.

Co byste o sobě mohl říct pozitivního? Jaké máte dobré vlastnosti? Co by o Vás v tomto směru řekli Vaši blízcí?

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Identifikace zdrojů a silných stránek klienta. Posilování těchto silných stránek poradcem po celý poradenský proces (oceňování za minulé úspěchy a učiněný pokrok, uznání a otázky na zvládnání, otázky na zdroje).

Pozitivní přístup, reflexe, otevřené otázky, oceňování. V začátcích empatický, nehodnotící přístup.

Trénink sebe prezentace při výběrovém pohovoru s poskytnutím zpětné vazby.

Převzetí iniciativy poradcem – poradce spolu s klientem společně osobně navštívili pověřenou pracovníci na úřadu práce, oddělení rekvalifikací, kde dohodli jeho účast na rekvalifikačním kurzu. Díky jeho absolvování následně klient získal svářečské oprávnění CO2 – MIG.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient se dostavil osobně za zaměstnavatelem panem XX a úspěšně absolvoval pohovor. Zaměstnavatel ho na týden (práce na DPP) vyzkoušel v provozu dílny. Následně potvrdil, že je s klientem spokojený a chtěl by mu nabídnout pracovní smlouvu, s tím, že si na něj chce vyřídít příspěvek na mzdu (příspěvek na vyhrazení společensky účelného pracovního místa). Poradce navrhl tzv. cílené zaškolení realizované v rámci projektu Pracovní návyky a následné zřízení společensky účelného pracovního místa. Pan XX souhlasil a následně poradce mailem zaslal všechny

potřebné dokumenty. Poradce seznámil klienta se zákoníkem práce, nabídl mu možnost telefonických konzultací v budoucnu.

Předání informací o možnosti získání českého státního občanství a informování o procesních a formálních náležitostech k jeho zdárnému vyřízení, včetně předání kontaktů na relevantní instituce.

Doporučení na spolupráci klienta s Centrem na podporu integrace cizinců, kde je možnost absolvovat zdarma výuku ČJ.

Dominik Stríbrný

49 let

„Chci pracovat, nevím, jak mohu využít to, v čem jsem dobrý, mám handicap a pobírám částečný invalidní důchod, jsem nerozhodný, jsem podnikatel – váhavec.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

SOU stavební truhlář (vyučení),
3 roky

Jak dlouho je už na ÚP ČR

přes 3 roky

Jak dlouho již před tím pracoval/a

24 let

chci pracovat

v tomhle jsem dobrý/dobrá, nevím, jak to můžu využít

mám handicap

mám částečný invalidní důchod

jsem nerozhodný/nerozhodná

jsem podnikatel (ale) váhavec

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Prozradíte mi něco o sobě? Např. rodina, přátelé, aktuální životní situace...

Žiji v bytě 3 + 1 se ženou, prostředním synem (16) a nejmladší dcerou (11 let), nejstarší syn žije mimo, hospodaří samostatně. Přátel mám myslím hodně a snažím se být s nimi často v kontaktu, stejně tak se svými sourozenci. Vztahy v rámci rodiny jsou velice dobré. Toho času jsem už skoro čtyři roky bez práce.

Jaká jsou Vaše pracovní zkušenosti?

Po škole jsem pracoval v JZD a vyráběli jsme různé věci ze dřeva – okna, dveře, stáje, poté jsem pracoval v průmyslových stavbách, poté v OBI (2004–2008), což bylo i poslední

zaměstnání, které mě hodně bavilo: kontakt se zákazníky, využití znalostí pro správnou radu zákazníkům, ale odcházel jsem kvůli problémům s kyčlí, a poté mi byl přiznán ID, aktuálně mám přiznán důchod II. stupně.

Jaké máte zkušenosti s hledáním zaměstnání?

Hledám práci přes inzeráty, internet, vývěsky, ptám se známých, ale bezúspěšně... Chci pracovat hlavně se dřevem nebo aspoň u dřeva, to je moje srdcová záležitost. Aktuálně zvažuji jít pracovat ke známému, který dělá obložkové dveře. Také koketuji s myšlenkou samostatné výdělečné činnosti na výrobu nábytku, stoly apod.

Co Vy sám vnímáte jako největší překážku v nalezení práce?

Zdravotní omezení a nedostatek nabídek práce v mém oboru. Proto bych byl rád za informace o tom, jaké mám možnosti.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Asi nejsem první, s kým se bavíte o hledání práce. Mohu se zeptat, s kým jste Vaši nezaměstnanost již řešil a co Vám doporučil?

No, když nepočítám manželku a kamarády, tak chodím za zprostředkovatelkou na ÚP, absolvoval jsem bilanční diagnostiku a motivační Job club. Osobně to vnímám tak, že mi to reálně k ničemu nebylo.

Napadá Vás, co bychom mohli zkusit nového, nebo co dělat jinak, než doposud? Potřeboval bych informace, které by byly užitečné pro mne jako pro osobu se zdravotním omezením. Pobavit se o tom, jaké mám možnosti a co pro získání práce můžu udělat.

Rozumím, hovořili jsme o tom, že spatřujete obtíž v úspěšném nalezení práce, a to v důsledku nedostatku vhodných pracovních pozic v oboru práce se dřevem v kombinaci s Vaším zdravotním omezením. Je mi známo, že pro lidi se zdravotním postižením existují – v rámci tzv. aktivní politiky zaměstnanosti určitá zvýhodnění pro uplatnění na trhu práce. Bylo by pro Vás zajímavé se o tom pobavit? Nic o tom nevím, takže zcela jistě ano, rád se dozvím něco nového, jaké mám možnosti a tak. V podstatě, proto tu jsem.

Na základě informací, které jste mi poskytl, se jako možnosti jeví získat pracovní místo u zaměstnavatele s dotací pro pokrytí částečné úlevy v náplni práce (z důvodu pracovního omezení), nebo začít samostatně výdělečnou činnost s podporou dotace na nákup vybavení pro podnikání, anebo nalézt firmu, která Vás přijme i se zdravotními obtížemi na vhodné pracovní místo. Je z toho pro Vás něco zajímavé? Ano, všechny varianty. Víte, já zvažuji, že bych byl zaměstnaný, ale koketuji zároveň již

dlouho s myšlenkou, že bych začal dělat sám na sebe, ale je pravda, že jsem v tomto dost nerozhodný.

Určitě se můžeme soustředit na vícero variant, obdivuji Vaši otevřenost různým možnostem, je vidět, že máte odvalu a já budu rád Vaším průvodcem na této cestě.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Na základě Vaší žádosti Vás chci informovat o dotacích na samostatně výdělečnou činnost a o příspěvcích pro zaměstnavatele zaměstnávající OZ (výhody, nevýhody, rizika) a předám Vám také informace o procesních a formálních náležitostech žádosti o příspěvek na zřízení společensky účelného pracovního místa.

Tyto informace oceňuji, jelikož jsem je neměl a netušil, že je tato možnost a že to může nabídnout firmě jako benefit při zájmu o jeho zaměstnání.

Podle toho, jak se teď bavíme a jak se vyjadřujete, se mi zdá, že se více přikláníte k variantě živnostníka. Působíte na mě, abych tak řekl, více odhodlaně.

Máte pravdu, pořád sice váhám, ale již od minulé schůzky o tom přemýšlím víc a víc a dnešní informace mi dodaly ještě více sebevědomí, že by to mohlo být reálné a že bych to mohl zvládnout.

Pokud by se nám společně povedlo věci nějak zařídit a Vy jste mohl dělat v životě takovou práci, jakou chcete, co byste dělal a jak by to vypadalo?

Určitě bych podnikal... Nevím ale, jak to bude se zdravím...teď mě to sice nijak neomezuje, ale určitá nejistota tam je. Baví mě každopádně práce se dřevem, dělal jsem to celý život. Takže podnikání v truhlářině (úsměv).

Zkusme tu představu ideální práce ještě více konkretizovat. Jak to bude konkrétně vypadat, když se podaří tento sen naplnit?

Jednalo by se o výrobu dětského nábytku a dřevěných hraček. Dělal bych to jako živnostník a mohl bych si určovat objem zakázek. Budu mít určitou skupinu zákazníků, kteří si mě najdou a budou se jim líbit moje výrobky.

Jaké to bude mít pro Vás přínosy, když se to podaří?

Budu mnohem víc spokojený, protože budu dělat, co mě baví a co umím. Taky to pomůže druhým lidem a mně to snad přinese i nějaké peníze. Přinese to užitek mému okolí i okolí zákazníků.

Výborně, napadá Vás k tomu ještě něco? Například nějaké překážky?

Hlavně praktické věci – finance na zřízení dílny, znalosti o tom, co a jak jako živnostník. Kontakty na potenciální zákazníky mám z předešlých zaměstnání.

Fajn, Vaše vize zní zajímavě a je vidět, že uvažujete realisticky. Jaké kroky by mohly vést k tomu, abyste si Vaši představu lépe ujasnil, abyste se mohl zodpovědně rozhodnout?

Na základě společného rozhovoru a dojednávání byl stanoven jako předběžný cíl: dozvědět se, kde získat podporu při vytvoření podnikatelského plánu; zjistit finanční rozpočet na založení truhlářské dílny.

Co by mohl být první krok směrem k uskutečnění Vašeho plánu?

Vybral bych druhý bod. *Následně klient spočítal potřebné náklady (pila, bruska a nářadí – až 500.000 Kč, vč. auta).*

Do další schůzky poradce zjistil podrobné informace k prvnímu bodu a následně pak hovor poradce přesunul i k tomu, jaké zdroje má klient, aby začal podnikat.

I díky Vaší podpoře jsem si uvědomil, že mám komplexní zkušenosti v oboru, ve kterém chci pracovat. Truhlářinu jsem dělal po většinu života a umím používat různé nářadí, stroje. Některé profi nářadí mám i doma v dílně. Čas od času něco pro někoho vyrobím, opravím, domácí nábytek a obložení jsem si dělal sám. Hraju si s tím.

Musíte být velmi zručný, osobně bych se měl od Vás určitě co učit. Čeho si na svém profesní životě nejvíce ceníte? Asi toho, že jsem pracant, vždycky jsem byl. Umím se postavit k práci a využít příležitost.

Co takového děláte, aby se příležitost ke zřízení truhlářské dílny mohla otevřít?

Prošel jsem okolní města, prodejny nábytku a dřevěných hraček, mapoval jsem konkurenci. Ptal jsem se kamarádů, jestli by za „moje“ ceny měly o výrobky zájem. Jsem předběžně domluvený s manželkou, že bychom na zřízení truhlářské dílny v našem RD využili rodinné úspory.

Mile jste mne překvapil, je toho opravdu hodně a mám z toho dojem, že jste tomu věnoval hodně času a že realizaci truhlářské dílny jdete skutečně naproti. Pokud by to pro Vás bylo přijatelné, navrhuji, že bychom mohli zkusit společně udělat seznam několika kroků, které by byly užitečné k dosažení stanoveného cíle – zřízení truhlářské dílny. Moc rád s Vámi na této záležitosti budu pracovat, ostatně je to hlavně v mém zájmu.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Pokud by to pro Vás bylo přijatelné, navrhuji, že bychom mohli zkusit společně udělat seznam několika kroků, které by byly užitečné k dosažení stanoveného cíle – zřízení truhlářské dílny.

Klient si následně ve spolupráci s poradcem vytvořil seznam několika následujících kroků: Udělat průzkum současných trendů v truhlářině, tj. technika, vybavení, moderní design. Zjistit kde a za jakých podmínek sehnat použité ale kvalitní a funkční nářadí a stroje. Udělat návrh, jak oslovit zákazníky. Zkusit se hlouběji zamyslet nad cenou své práce.

Je možné, že varianta práce jako živnostník nemusí vyjít, třeba se nakonec rozhodnete jinak a třeba také ne. Bud'

jak bud', projevil jste při jednom z našich úvodních setkání zájem o revizi životopisu a motivačního dopisu a také zájem o výuku práce při vyhledávání nabídek práce, včetně práce s e-mailem. Chtěl jsem se zeptat, zda toto přání stále platí? Pokud ano, mohl byste zmíněné dokumenty přinést vytisknuté na další setkání?

Velmi rád tyto dokumenty přinesu na další schůzku. Máte pravdu, kdo ví, jak se mi nakonec podaří můj sen zrealizovat. Je možné, že se ještě rád budu ucházet někde o místo jako zaměstnanec.

Následně proběhla také výuka a procvičování vyhledávání vhodných nabídek práce a cvičné reagování e-mailem na inzeráty adresované v rámci výuky na poradce. Na základě toho byla poskytnuta poradcem zpětná vazba, jak obsah takového e-mailu na příjemce působí.

Mluvili jsme o tom, že byste chtěl podnikat, já sám jsem OSVČ a s fungováním jako živnostník mám zkušenosti. Zde jsou odkazy na internetové stránky, kde je vše o podnikání – např. registrace na FÚ, živnostenském úřadě, principových a vázaných živností, povinnosti platit zálohy na OSSZ a zdravotní pojišťovně. Jak je to pokud se odhlásíte z úřadu, kdyby se podnikání nedařilo.

Jsem překvapený, kolik informací a povinností živnostník má, ale jsem zároveň rád, že to vím a teď mohu být klidný, že případně nic nepodcením.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Naslouchání, otázky na zdroje, podpora důvěry ve vlastní schopnosti pomocí všímání si minulých úspěchů a jejich oceňování.

Praktické nácviky komunikace, včetně e-mailové a následných reakcí, včetně poskytování zpětné vazby.

Stanovení cíle, dle metody SMART.

Poskytování tvrdých dat o možnosti zaměstnávání OZP.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

Klient nyní dokáže vhodně reagovat na nabídky práce, které umí i samostatně vyhledat. Dojednána účast na rekvalifikačním kurzu Základy podnikání.

Klient má zájem o kurz Základy podnikání, který by chtěl využít k tvorbě podnikatelského plánu a k maximalizaci úspěchu při žádosti o příspěvek na zřízení společensky účelného pracovního místa. Toto místo pro sebe zřídí za účelem zahájení samostatně výdělečné činnosti. Při uplatnění jako OSVČ by mohl klient flexibilně reagovat na míru pracovního vytížení objemem zakázek a dojednáním reálných termínů. Na trhu práce jsou v lokalitě jenom zřídka nabídky v oblasti dřevěného sortimentu, SVČ je tedy alternativní cesta, jak využít klientovu praxi a zkušenosti a motivaci pro tento obor.

Klient je komunikativní a rozumí truhlářině a práci se dřevem, je schopný tedy i poskytovat poradenství o vhodných materiálech nebo postupech při práci se dřevem. Je tedy rovněž reálné případné uplatnění v oblasti obchodu s dřevěným sortimentem.

Klient si je vědom, že v jeho situaci by jej podpořila dotace SÚPM O\SVČ pro zahájení podnikání v oboru truhlářiny (výroby dětského nábytku a hraček), pro což má praxi i vzdělání.

Marian Říčka

51 let

„Jsem bezdomovec, v minulosti jsem byl závislý na drogách, automatech, alkoholu, mám záznam v rejstříku trestů, mám handicap, jsem unavený životem a bez energie.“

Kam a jak dlouho chodil/a do školy

základní vzdělání

jsem bezdomovec

Jak dlouho je už na ÚP ČR

6 let

byl jsem závislý/závislá na alkoholu, drogách, automatech

Jak dlouho již před tím pracoval/a

23 let – řidič vysokozdvížného vozíku

mám záznam v rejstříku trestů

mám handicap

jsem unavený/unavená životem, bez energie

S čím, odkud klient přišel

(anamnéza klienta / diagnostická část)

Co potřebujete u sebe vyřešit/zvládnout/ změnit/naučit se, abyste nebyl v evidenci úřadu práce?

Teď jsem ve špatné situaci, bydlel jsem na ubytovně, kterou zrušili. Přespávám u známého na zahradě. Takže teď bych měl řešit bydlení.

Kontaktoval jste už některou z dalších ubytoven?

Ještě ne. Teď už je venku teplo, známému to nevádí, že jsem u něj, nějak to odkládám. Ale donekonečna to odkládat nemůžu, to vím.

Pomůžu Vám s tím, jestli souhlasíte. Je ještě něco dalšího, co je pro Vás překážkou v získání zaměstnání?

Mám zdravotní omezení (dna). Někdy je to horší, někdy lepší.

Co jste dělal před tím, než jste se zaevidoval na úřadu práce?

Byl jsem ve výkonu trestu.

Děkuji za otevřenost.

To není žádné tajemství, celý život žiju v tomhle městě. Bral jsem drogy, pil jsem, hrál jsem automaty. Do vězení jsem se dostal pro nesplácení dluhů. Od té doby, co jsem venku, plně abstinuji.

Jaké jste měl předtím povolání?

23 let jsem pracoval ve stáčírně minerálních vod, obsluhoval jsem vysokozdvížený vozík. Papíry na něj mi už ale propadly.

V čem jsem klientovi radil (poradenství / předávání informací)

Mám teď už nějakou rámcovou představu o Vaší situaci, domnívám se, že stabilní zázemí je velmi důležité, navrhuji proto, abychom se nejdříve pustili do vyřizování Vašeho bydlení.

Víte... jasně, mohl bych na ubytovnu, ale já nechci. Na té ubytovně, kde jsem donedávna bydlel, jsem žil několik let, byl jsem tam vlastně takový předák, měl jsem tam nějaké postavení a zodpovědnost. Bral jsem to jako takové moje zaměstnání, část nájmu jsem si tam musel odpracovat. Nechci teď jít na další ubytovnu, kde budu vlastně ten nováček, nebudou mě tam znát. Chtěl bych bydlet v nějakém malém bytě, stačila by mi jedna místnost.

Rozumím Vám, ale nejsem si jistá tím, že to půjde. Takhle bez zaměstnání můžete mít jedině bydlení, které je podporované státem v rámci dotací na sociální bydlení. Můžeme společně oslovit sociální odbor na Městském úřadě, já osobně jsem ale vůči realitě sehnání sociálního bytu skeptická. Říkám Vám to na rovinu, chci být vůči Vám otevřená, zároveň ale chci, abychom to zkusili, protože pro Vás je to důležité. V rámci asistenční podpory s Vámi na schůzku zajdu.

To není potřeba, nechci Vás s tím zatěžovat.

Pro mě to rozhodně není zatěžující, k poradenství patří i asistenční podpora, udělám to moc ráda, sama se tím také něco naučím...

Tak dobře, děkuju.

(po jednání na MěÚ)...

V nejbližší době získání sociálního bytu není možné. V úvahu připadá momentálně ubytovna.

Tak nějak jsem doufal, že to půjde. Asi opravdu nemám jinou možnost, než zkusit tu ubytovnu.

Podívejme se společně na všechny možnosti ubytoven, určitě pro Vás nějakou vhodnou najdeme. Za pár měsíců už nebudete moci bydlet v zahrádkářské ko-

lonii, radši to začneme vyřizovat už teď. Je to asi tak, jak říkáte. Jsem rád, že mi s tím pomáháte. Protože se mi do toho fakt nechce, i když vím, že to jinak nejde.

Rozumím Vám, člověk to už někdy začne vzdávat. Budu Vás ale podporovat, každý z nás se může dostat do situace, kdy už se mu nechce dál nic zkoušet. Prostě uděláme, co je potřeba, s výhledem, že někdy v budoucnu možná vyjde i samostatné bydlení. V dalším kroku Vám doporučuji zažádat si o invalidní důchod. Zákon rozlišuje 3 stupně invalidity, podle popisu Vašeho zdravotního problému se domnívám, že minimálně 1. stupeň Vám bude přiznán.

To by mi asi pomohlo, pracovat chci, ale můžu jen částečně, můj zdravotní stav mě někdy paralyzuje natolik, že nejsem schopen pracovat.

Jaká práce pro Vás přichází nejspíše v úvahu?

Chtěl bych pracovat s tím vysokozdvihem. Dělal jsem to, umím to, práce tohoto typu je dostupná. Nemám na to ale papíry.

V rámci školení, které máme možnost Vám poskytnout, bude možné Vaše oprávnění obsluhovat vysokozdvihný vozík obnovit.

To by bylo opravdu skvělé.

Takže se pustíme do vyřizování žádosti o invalidní důchod i školení v obsluze vysokozdvihného vozíku?

Asi jo *(usmívá se)*.

Jak jsem klienta motivoval/koučoval/aktivizoval

Jak se Vám vlastně povedlo přestat s drogami, s pitím, s hraním automatů? Dostal jsem se do průšvihů, skončil jsem ve vězení, byl jsem úplně na dně. Někak silou vůle se mi to podařilo.

Co Vám tu sílu dalo?

(dlouho přemýšlí...) Když jsem seděl ve vězení, přišlo mi několik pohledů od kama-

rádů – z hospody, ze zahrádkářské kolonie. Uvědomil jsem si, že nějaké to svoje místo na světě mám. Chtěl jsem se vrátit a žít v klidu. Předtím jsem byl velmi neklidný. Ve vězení na mě ten klid doslova spadl, musel jsem najednou být na jednom místě.

Co nebo kdo Vám teď dává sílu, když se věci nedaří?

Zase mě podržel kamarád, můžu u něho bydlet. Abych byl upřímný, mám pocit, že už moc sílu nemám. Nějak se mi už nechce začínat znovu. Jsem rád, že mi pomáháte. Samotnému se mi už do žádného vyřizování nechtělo.

V těžkých chvílích je potřeba se o někoho opřít. Ten opětovný start asi nebude lehký, pokud budete chtít, v rámci sociálního poradenství se spolu můžeme setkat i nadále. Dost jsem o Vás přemýšlela a napadlo mě, že Vy sám můžete díky svým zkušenostem a životnímu příběhu také působit v sociální oblasti. Dovedu si Vás představit jako pracovníka v sociálních službách... Je mnoho lidí, kteří se nacházejí v těžké životní situaci, bojují se závislostmi apod.

(najednou jakoby ožil...) Já jsem o tom už kdysi přemýšlel. To bych moc rád, jen nevím, jak to udělat.

Vím o jednom rozjíždějícím se sociálním podniku, kde byste mohl mít uplatnění. Je to výhledově v řádu několika měsíců. V takovém případě budete potřebovat akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách. Ten nabízí úřad práce jako jednu ze svých rekvalifikací.

To je přesně to, co by mi opravdu dávalo smysl. Pracovat s lidmi, kteří na tom jsou podobně, jako jsem byl já, když to bylo nejhorší.

Myslím, že se na takovou práci dost hodíte.

Co jsem klienta učil, jaké dovednosti jsem mu předal

Setkáváme se už poněkoli káté, pojďme si společně zrekapitulovat, co jste vlastně díky poradenství získal/naučil se/objevil... K čemu Vám to jednoduše bylo?

Když jsem přišel poprvé, měl jsem starosti s bydlením, vůbec sám se sebou, protože už mě nebavilo něco dál zkoušet. Teď mám pocit, že jsem našel nějaký další smysl, pro mě dost důležitý, že bych se mohl vydat směrem pracovníka v sociálních službách.

Takže papíry na vysokozdvihný vozík už vyřizovat nechcete? *(spiklenecky se usmívá)*

Tak, jestli by to šlo, jestli si opravdu myslíte, že bych mohl jít do sociální práce, tak ne. Jednak práce s vysokozdvihem je fyzicky náročnější, což nevím, jestli bych vždycky zvládal, a pak ta práce s lidmi mě láká mnohem víc.

V tom případě má cenu přihlásit Vás na rekvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách.

Co mi během poradenství fungovalo

(tipy na metody/techniky/přístup)

Myslím, že v rámci naší spolupráce bylo dost důležité provést Vás těmi jednotlivými kroky vyřizování různých papírů apod., já osobně mám radost z toho, že jsme „objevili“ pracovní zaměření, které by pro Vás mohlo být naplňující a smysluplné.

Tohle období je pro mě těžké, navíc se zhoršuje můj zdravotní stav, takže jsem rád, že jste mi se vším tak moc pomohla. Sám bych na to určitě neměl sílu.

Krok za krokem jsme se pustili do věcí, do kterých jsem se mohl já sám pustit už dávno, ale jak říkám, neměl jsem na to už sílu. Začínat znova už pokolikáté... Jsem rád, že jste mi pomohla s vyřizováním a poradila mi, co a jak a kde mám udělat. Vlastně jste byla takovým mým motorem. Jsem rád, že jsem Vás potkal, je vidět, že máte hodně znalostí, víte na koho se obrátit, znáte tady ty různé služby.

Teď momentálně vlastně ani nemám sílu pracovat, ale postupně to půjde.

Jak a s čím jsem poradenský proces uzavřel

(další akční kroky klienta, doporučení na návazné služby, ...)

I když už jsme vyčerpali hodinovou dotaci individuálního poradenství v rámci projektu „Pracovní návyky“, moje nabídka pokračování poradenství v rámci organizace, ve které působím, samozřejmě platí.

Děkuji Vám, spolupráce s Vámi je pro mě velmi důležitá a přínosná. Za dva měsíce také začíná rekvalifikační kurz na pracovníka v sociálních službách, na který už jsem přihlášený.

Ano, zhruba v době, kdy tento kurz budete absolvovat, budeme v rámci sociálního podniku, jehož jsem spoluzakladatelkou, otevírat několik pracovních pozic sociálního zaměření. Jedná se o pečovatelské služby pro seniory. Pro Vás by to mohl být dobrý start kariéry v sociální oblasti.

Těším se. Co se týče bydlení, byli jsme se podívat zatím ve dvou ubytovnách, podíváme se ještě na další a já se pak rozhodnu, do které nastoupím.

Výborně, bezprostředně poté Vám pomůžu s vyřízením dotace na bydlení.

Děkuji... Jde to pomalu, ale postupně začínám zase vnímat nějaký životní smysl...

3.

Závěr

3 Závěr

3.1 Co napsat na závěr? Všichni hrajeme jednu hru.

Milí čtenáři, doufáme, že při čtení této, možná trochu méně tradičně zpracované metodiky bylo zřejmé, jaký byl náš záměr. Jednak už samotnou formou chceme zdůraznit to, že v rámci celého velkého objemu práce, který na systémových projektech zpracovávají velké týmy lidí, by se nemělo zapomínat, pro koho to děláme: děláme to pro reálné lidi, kteří se nacházejí v obtížné životní situaci. A i přes zvládnutí velké administrativy a náročného projektového řízení je na konci vždy jeden člověk v roli poradce, který si „povídá“ s druhým člověkem v roli klienta. A tento lidský rozměr jsme chtěli vyzdvihnout i v závěrečné metodice pro kariérové poradenství.

Zároveň doufáme, že v tomto kontextu, kdy pro nás poradce hraje vždy hlavní roli klient, bude i pochopitelné naše pojetí a přístup doporučením, která jsou v metodice zahrnuta. Jejich cíl není konfrontace s jinými typy služeb, které pro klienty poskytují jiné instituce. Cílem je hledání dalších možností a variant, které se mohou doplňovat a multiplikovat svůj efekt ve prospěch klienta.

Ve chvíli, kdy všichni aktéři (zapojené instituce, zapojení jednotliví poradci, úředníci, politici apod.) v oblasti kariérového poradenství budou vnímat tuto sféru klientské práce jako prostor pro spolupráci, pak můžeme společně nastavit a budovat systém komplexních poradenských služeb velmi efektivně a proklientsky.

Jak už bylo výše zmíněno: „Hrajeme všichni jednu hru na jednom jevišti“. Pokud by herci v divadle nespolupracovali, ale mluvili jeden přes druhého a každý s tím, že právě on je ten nejdůležitější, tak byste si asi lístek na takovou hru vy sami také nekoupili.

3.2 Poděkování na závěr

Pravidla děkování hovoří jasně, má být stručné, nezdržovat a nemusí být jmenovité. Nebylo by uctivé být struční, dovolíme si čtenáře zdržovat a všem jmenovitě poděkujeme.

Naše poděkování patří:

- bezmála dvěma tisícům klientek a klientů v pěti krajích České republiky, kteří více či méně dobrovolně spojili na čas své životy s naším projektem a svěřili své životní, často naprosto neuvěřitelné příběhy do odborných rukou a hlav našich karierních poradců;
- všem poradkyním a poradcům v regionech působnosti našeho projektu, kteří odvážně vstoupili do vznikajícího systému Katalogu poradců a poskytli řádově patnáct tisíc poradenských konzultací (hodin) našim klientům ve snaze nastartovat jejich vnitřní motivaci k znovunalezení ztraceného sebevědomí, životních jistot, chuti a odvahy získat zpět hodnotu pracovního uplatnění;
- za poskytnutí materiálů a následné konzultace ke zpracovaným modelovým kazuistikám jmenovitě pak:
 - v Karlovarském kraji paní Radomíře Nedvědové, Mgr. Šárce Štěříkové a paní Evě Kaňákové;
 - v Kraji Vysočina Mgr. Kateřině Vařákové a Ing. Miroslavu Šafaříkovi;
 - v Olomouckém kraji Mgr. Davidu Kryštofovi a Mgr. Radoslavu Ženatovi;
 - ve Zlínském kraji Mgr. Blance Hudecové, RNDr. Zdeňce Hromadové a Mgr. Gabriele Šustkové;
 - v Jihomoravském kraji PaedDr. Miluši Těthalové a Mgr. Tomáš Ergensovi.
- Fondu dalšího vzdělávání, který odstartoval svými odvážnými manažerskými rozhodnutími vznik Katalogu poradců a celého poradenského procesu v době jeho vzniku, a podporuje tento systém i nadále;
- Danici Babicové, Soně Pomezné, Martině Havlíkové, Pavlíně Vašátové a Honzovi Uhříčkovi za to, že každý ve svém regionu vytvořili, podporovali, neúnavně aktivizovali nastavený poradenský proces. Mimo jiné také za to, že jsou to prostě dobří lidé a pracovat s nimi v jednom týmu je radostné a přínosné;
- Petře Drahoňovské, která celému procesu poradenství udávala společně s námi směr a profesionálním způsobem se podílela na nastavení parametrů Katalogu poradců a přípravě většiny koncepčně-analytických podkladů, včetně zpracování této závěrečné poradenské metodiky. Mimo jiné, ona je taky dobrý člověk a je radostí a ctí s ní spolupracovat;
- Michaele Svobodové, senior konzultantce projektu Pracovní návyky, za to, že neúnavně a naprosto profesionálně, kromě své vlastní pracovní náplně, s námi konzultovala nastavení celého procesu poradenských aktivit. Mimo jiné další dobrý člověk, který s námi mění svět;
- v neposlední řadě týmu kolegyň a kolegů z projektu Pracovní návyky, kteří v souladu s podmínkami procesu poradenství s námi spolupracovali a vytvářeli novou platformu v přístupu kariérového poradenství k dlouhodobé nezaměstnanosti.

Carmen Váňová, odborný garant poradenství

... A my za celý tým děkujeme Carmen Váňové, která držela celou část poradenství v projektu od začátku do konce odborně i lidsky pevně v rukou, která nám dodávala neustále dobrou náladu a energii a která se úžasně starala o to, abychom nikdy, i přes spoustu administrativy a organizačních záležitostí, kterými v každém velkém projektu musíte projít, nezapomněli, že to celé děláme pro reálné lidi. :-)

A jaké štítky jsou ty vaše?



4.

**Členové realizačního
týmu poradenství**

4 Členové realizačního týmu poradenství

Carmen Váňová – odborný garant poradenství
Petra Drahoňovská – expert trhu práce
Danica Babicová – konzultant pro poradenství
Soňa Pomezná – konzultant pro poradenství
Pavčina Vašátová – konzultant pro poradenství
Martina Havlíková – konzultant pro poradenství
Jan Uhříček – konzultant pro poradenství

*www.katalogporadcu.cz
www.pracovnavyky.cz
www.fdv.mpsv.cz*

Metodika kariérového poradenství s dlouhodobě nezaměstnanými

Editace a zpracování textu – **Carmen Váňová, Petra Drahoňovská**
Grafická úprava – **Zuzana Dvorská, www.mertli.cz**
Vydal: Fond dalšího vzdělávání, Na Maninách 7, 170 00 Praha 7
Praha, 2015

