

INOVACE V PRACOVNÍM PORADENSTVÍ

za období realizace projektu **Příprava a podpora vstupu na trh práce pro bývalé uživatele návykových látek a osoby ohrožené drogovou závislostí v konfliktu se zákonem CZ.2.17/2.1.00/32326** (dále jen Projekt)



Projekt „**Podpora vstupu na trh práce**“, r.č. CZ.2.17/2.1.00/32326 je podpořen v rámci operačního programu Praha – Adaptability, který je spolufinancován Evropským sociálním fondem
„*Praha & EU: Investujeme do vaší budoucnosti*“

Obsah

1. ÚVOD	1
2. PRACOVNÍ PORADENSTVÍ.....	2
2.1 Tři typy zaměstnávání aplikované do roku 2009.....	2
2.1.1 Zaměstnávání na volném trhu práce	2
2.1.2 Zaměstnávání na volném trhu práce s otevřenou podporou PSA	2
2.1.3 Zaměstnávání u spolupracujícího zaměstnavatele	3
2.2 Změny v zaměstnávání po roce 2009	3
2.2.1 zaměstnávání na volném trhu práce	3
2.2.2 Zaměstnávání na volném trhu práce s otevřenou podporou PSA	4
2.2.3 Zaměstnávání u spolupracujícího zaměstnavatele	4
2.3 Základní okruhy pracovního poradenství poskytované do roku 2009.....	4
2.4. Rozšíření přístupů práce s klienty a využívaných metod aplikovaných v Pracovním poradenství od roku 2010	5
2.4.1 Reflexe klientovy práce (pracovně-hodnotící rozhovor).....	5
2.4.2 Škálování.....	6
2.4.3 Práce s klientovou motivací	7
2.4.4 Návěst a příprava na přijímací pohovor	8
2.4.5 Intenzita kontaktu s klientem.....	9
2.4.6 Přístup orientovaný na úkoly	9
2.4.7 Větší propojení a kontakt s ostatními zařízeními, do kterých klient dochází	10
3. ZÁVĚR	11



1. ÚVOD

Pracovní a sociální agentura o. s. SANANIM (PSA) vznikla v roce 2005 a svým původním zaměřením byla určena pro stabilizované, bývalé uživatele návykových látek, klienty po léčbě nebo v poslední fázi léčby, matky – bývalé uživatelky a abstinující klienty po VTOS. PSA poskytovala služby v oblasti pracovního a sociálního poradenství, včetně pomoci při dokončení vzdělání (doučování, zprostředkování kontaktů na vzdělávací instituce). Velký podíl z celkového počtu klientů vyhledávajících služby PSA, pocházel z doléčovacích center, komunit nebo jiných zařízení, které významně přispěly k tomu, že tito klienti vykazovali „určitou míru stability“. To znamená, že vzhledem k účasti v různých terapeutických programech byli ochotni hovořit o své minulosti i budoucnosti, byli motivovaní dále zlepšovat svoji životní situaci, strukturovali svůj vlastní čas. U stabilizovaných klientů byla zásadní jejich primární schopnost žít bez návykových látek.

Od roku 2009 jsme postupně zaznamenávali změnu cílové skupiny klientů. Podíl příchozích z doléčovacích center se sice nesnižoval, ale zvyšovalo se množství klientů z nízkoprahových zařízení a substitučních programů. Nejedná se však jen o aktivní uživatele, spíše klienty s rizikovým užíváním, kteří potřebují pomoc se širší škálou problémů (viz níže), nicméně dodržují určitou věcnou a časovou strukturu svého dne.

Ve srovnání s dřívějšími klienty – se tito současní daleko více potýkají s problémy, které mohou zároveň sloužit jako indikátory ne/stability. Jmenovitě jsou to tyto problematické body jejich chování

- neúplná abstinence/relapsy
- bydlení (bez přístřeší, dočasné ubytování)
- sociální situace (dluhy, absence dokladů)
- větší množství handicapů omezujících klienta při vstupu na trh práce (záznam v RT, dosažená pouze ZŠ, nedostatečná pracovní zkušenost)



V reakci na posun cílové skupiny, PSA rozšířila nebo inovovala metody a přístupy práce v rámci nabízených služeb.

2. PRACOVNÍ PORADENSTVÍ

Pracovní poradenství je soubor intervencí, který směřuje k získání a udržení zaměstnání. Smyslem pracovního poradenství je společně s klientem zvolit nejvhodnější a nejefektivnější způsob zaměstnávání a zároveň klienta podporovat i po nalezení práce.

2.1 Tři typy zaměstnávání aplikované do roku 2009

2.1.1 Zaměstnávání na volném trhu práce – klient o své drogové minulosti před zaměstnavatelem nemluví, vystupuje samostatně sám za sebe a pracovní poradce poskytuje klientovi podporu při hledání pracovního místa na volném trhu práce. (pracovní weby, tištěná inzerce, kontaktování firem na webových portálech, využití zázemí PSA, počítač, telefon)

2.1.2 Zaměstnávání na volném trhu práce s otevřenou podporou PSA – klient hledá zaměstnání na volném trhu práce, ale přeje si vystupovat otevřeně o své drogové minulosti. PSA vstupuje do procesu hledání práce v roli mediátora. Klient může rovněž využít doprovodu pracovního poradce na pracovní pohovor nebo do prvního dne v zaměstnání. Pracovní poradce může otevřeně kontaktovat různé zaměstnavatele – napsat průvodní dopis, prezentovat klienta a zaštitit ho jménem organizace.



2.1.3 Zaměstnávání u spolupracujícího zaměstnavatele – je standardní forma podporovaného zaměstnávání, které je určena pro stabilizované, abstinující klienty, kteří nacházejí obtížněji uplatnění na otevřeném trhu práce vzhledem k většímu množství handicapů (záznam v RT, ZŠ, nedostačující pracovní zkušenost, zdravotní problémy). Počet zaměstnavatelů, kteří s PSA spolupracovali, výrazně poklesl během finanční krize v průběhu let 2008 – 2009.

2.2 Změny v zaměstnávání po roce 2009

2.2.1 zaměstnávání na volném trhu práce – tento postup zůstává nadále jako nejvyhledávanější způsob možného nalezení práce. Při tomto postupu jsme v poskytované službě vyhledávání zaměstnání rozšířili stávající metody, které přispívají k lepší připravenosti klienta vybrat si pracovní místo, získat a udržet si ho. Zároveň jsme v metodách zavedli jednu inovaci.

- **Rozšíření stávajících metod**

- práce s klientovou motivací
- technika škálování
- příprava na přijímací pohovor, nácvik telefonního hovoru (není inovací, ale užívá se častěji a jiným způsobem, než u stabilizovaných uchazečů)

- **Nová metoda (inovace)**

- reflexe klientovy práce



2.2.2 Zaměstnávání na volném trhu práce s otevřenou podporou PSA – postup praktikovaný před rokem 2009 u stabilizovaných klientů. Využívána je spíše pasivní podpora uchazeče v písemném doporučení, poskytnutí garance zaměstnavateli u vytipovaných klientů

2.2.3 Zaměstnávání u spolupracujícího zaměstnavatele - tento postup se využívá méně ze dvou důvodů

- Změna klientely směrem k méně stabilizovaným uchazečům způsobila, že je menší počet klientů, kteří by naplňovali základní požadavky zaměstnavatelů. (u odvedené práce).
- Množství spolupracujících zaměstnavatelů sice významně poklesl během finanční krize, ale od roku 2011 se tento stav mírně zlepšuje.

2.3 Základní okruhy pracovního poradenství poskytované do roku 2009

- Základní orientace v pracovně právních vztazích
- Příprava a nácvik přijímacího pohovoru, nácvik telefonního hovoru
- Vyhledávání pracovního místa
- Sestavení strukturovaného životopisu, průvodního a motivačního dopisu
- Podpora po uzavření pracovního poměru během zkušební doby

Tyto okruhy jsou nadále aktuální a využívají se ve stejné intenzitě i po roce 2009. Větší míru inovací a změn v oblasti metod a přístupů zaznamenala poskytovaná služba – vyhledávání



pracovního místa¹ a metoda příprava na pracovní pohovor, která je využívána ve větší intenzitě oproti roku 2009.

2.4. Rozšíření přístupů práce s klienty a využívaných metod aplikovaných v Pracovním poradenství od roku 2010

2.4.1 Reflexe klientovy práce (pracovně – hodnotící rozhovor)

Pracovně – hodnotící rozhovor je technika, která slouží jako nástroj plánování cílů a jejich plnění. Tato metodika se začala používat z důvodů nutnosti dlouhodobější spolupráce s klienty, kteří jsou méně stabilizovaní a potřebují nahlédnout určité časové období, během kterého docházeli do PSA a motivovat se tak k plnění konkrétního cíle, který si vytyčili a který je s ohledem na jejich ztíženou životní situaci dlouhodobý.

Jedná se o dlouhodobý plán, cíl práce se stanoví na tři měsíce. Klient reflektuje svoji práci a plnění cílů pomocí formuláře se škálovým hodnocením.

Hodnotí se tyto aspekty:

- dochvilnost
- abstinence/ stabilizace v užívání
- docházka
- motivace
- odpovědnost
- samostatnost

¹ Poskytované služby – vyhledávání pracovního místa – není využíváno více, ale spíše byly rozšířeny, například o techniku škálování.

Klient a pracovní poradce ohodnotí každý zvlášť jednotlivé položky, a sice číselně od hodnoty 1 až 9. Čím vyšší čísla u jednotlivých položek, tím vyšší připravenost a stabilita pro plnění pracovních povinností nebo dodržování závazků klienta v běžném životě. Hodnocení nemusí být nezbytně zaměřena jen na oblast práce, (klient si práci teprve hledá), ale zhodnotit se může jeho působení na brigádě nebo jeho přístup a způsob spolupráce při jeho návštěvách PSA. Po vyplnění nastává společná diskuze (klienta a pracovního poradce) nad jednotlivými body, komentář nad rozdíly v hodnocení, návrhy na možná zlepšení.

2.4.2 „Škálování“

Technika, která se před rokem 2009 používala zřídka, například u klientů v kariérním poradenství (v případech kdy klientovi nevyhovuje dosavadní zaměstnání, není si jistý oborem, prací, zaměřením.)

Při minimální nebo žádné pracovní zkušenosti klienta, může pracovní poradce uplatnit tuto techniku jako vhodný nástroj vytipování pracovního místa pro klienta. Vychází při tom i z podrobné anamnézy.

Klient si sám vybere deset pracovních míst, která zároveň ohodnotí body od 1 do 10 podle toho, jakou atraktivitu pro něj znamenají. Následně vysvětlí, proč je ohodnotil pozitivně/negativně. Podle komentáře klienta může pracovní poradce vytipovat, které pracovní místo splňuje nejlépe klientovy předpoklady a dovednosti. Konečné rozhodnutí přináší klient, který si zároveň může zvolit pracovní pozici, kterou by chtěl vykonávat v budoucnu, ale v současnosti je pro něj nedosažitelná (chybí mu vzdělání, limituje ho záznam v RT nebo sociální situace). Škálování tak může efektivně navazovat na Pracovní-hodnotící rozhovor.



- **Důvody pro využití techniky škálování u méně stabilizovaných klientů**

- nestabilizovaní klienti řeší mnohem více problémů, než ostatní klienti, a proto potřebují větší vedení ze strany pracovního poradce, případné návrhy pracovních pozic a poradenství o pracovních náplních jednotlivých pracovních míst
- technika škálování pomáhá uchazeči získat orientaci v tom, jakou práci by chtěl vykonávat

2.4.3 Práce s klientovou motivací

V rámci procesu nalezení práce pro nestabilizované klienty probíhá paralelně práce s motivací klienta, snaha o primární stabilizaci životního stylu (přechod na legální substituci, zlepšení životních podmínek klienta). Klienty je třeba stimulovat, motivovat a eliminovat tak rizikový životní styl. Bez tohoto přístupu je těžké udržet je v pracovním procesu zaměstnání nebo brigády. Cílem práce s motivací je pomoci nalézt uchazečům práci a udržet je v ní. Tento přístup byl využíván i v minulosti u všech klientů, u nestabilizovaných je však tato aktivita klíčová. Pracovní poradce by měl zároveň motivovat klienta, při jeho plnění individuálního plánu a plnění jednotlivých úkolů, které by měly směřovat k cíli, jenž si klient definoval. V případě, že se klient svému cíli vzdaluje, je na pracovním poradci, aby klientovi místo hodnocení nabídl jiný možný úhel pohledu na daný problém, způsob jaký klient aplikuje při jeho řešení nebo jiné možnosti, které klient dosud nevyzkoušel. Nezbytnou součástí podpory motivace je pochvala při plnění úkolů.

2.4.4 Návčik a příprava na přijímací pohovor

Důraz na tuto službu je obecně kladen u všech klientů během celkové doby působnosti PSA. Potřebnost trénovat sociální a komunikační dovednosti se ale velmi zvýšila právě s nárůstem klientů, kteří například neprošli žádným léčebným zařízením, nejsou zvyklí komunikovat a vykazují nestabilitu ve více oblastech (abstinence, nestabilita v bydlení, dluhy, práce, vztahy a jiné).

Návčik pracovního pohovoru klienti často vnímají jako klíčovou aktivitu při úspěšném získání pracovního místa. U stabilizovaných klientů probíhal návčik pracovního interview jako kontinuální aktivita, která vyžadovala více schůzek a byla rozdělena do několika fází. Návčiku je věnováno 3 - 5 schůzek a během jednotlivých fází se společně s klientem pracuje na tématech, která jsou v pohovoru u nekvalifikované práce méně aktuální. U samotného hraní rolí – zaměstnavatel X uchazeč je to například téma vypořádat se s „nepříjemnými otázkami“, podrobný rozbor neverbálního projevu atd.

Obsah a struktura přípravy na přijímací pohovor se změnil se skupinou nestabilizovaných klientů. Pohovor je uzpůsoben vyhledávaným pracovním pozicím klientů – častěji se objevuje pohovor, který je zaměřen na nekvalifikovanou práci. Návčiku jsou věnovány 2 až 3 setkání a každá schůzka je stejně strukturovaná, jak je popsáno níže. Stěžejní je, aby klient dokonale zvládl základní techniky komunikace a naučil se mluvit o svých pracovních zkušenostech.

- **Průběh návčiku pracovního pohovoru u méně stabilizovaných klientů**
 - ze začátku krátká verze pohovoru – následuje stručný rozbor verbálního a neverbálního projevu
 - pracovní poradce společně s klientem sestaví seznam funkčních bodů (dobré praxe) pro přijímací pohovor a seznam nefunkčních aspektů projevu uchazeče
 - Následuje delší verze pohovoru, která se znovu jednou až dvakrát opakuje

- klient sám hodnotí, co se mu povedlo, co by se dalo změnit
- součástí nácviku je naučit se mluvit o své minulosti
- důraz je kladen na základní komunikační dovednosti
- naučit se hovořit o svých pracovních zkušenostech

2.4.5 Intenzita kontaktu s klientem

Zde můžeme mluvit o změně přístupu ke klientovi. Méně stabilizovaný klient tedy ten, který je buď v substitučním programu, špatné sociální situaci nebo dlouhodobě nezaměstnaný atd., má tendence vypadávat z kontaktu, nepřijít na schůzku, rezignovat na svou situaci. S tím je spojené riziko relapsu nebo úplná ztráta klienta. Pokud klient o spolupráci s PSA stojí, je třeba volit schůzky nebo alespoň telefonický kontakt častěji, (dvakrát týdně, individuálně u každého uchazeče), klienta podporovat a motivovat.

2.4.6 Přístup orientovaný na úkoly

Tento přístup je užitečný pro definování různých obtíží (problémových oblastí) klientů. Pracuje se s osmi problémovými okruhy, z nichž pracovní poradce společně s klientem vybere dva, maximálně tři okruhy, na kterých pak společně pracují pomocí úkolového systému. Přístup byl využíván i před rokem 2009, ale ze své podstaty je jeho aplikace významná při práci s méně stabilizovanými klienty. Úspěšně se tak rozvíjí jejich potenciál a osobnostní růst. Intenzivněji jsme ho začali využívat proto, že méně stabilizovaní klienti vyžadují větší podporu a vedení a tento přístup je postupně vede k samostatnosti a uvědomování si vlastní hodnoty.



- **Důvody pro aplikování této techniky/přístupu**

- Klient se více angažuje v úkolech, které si sám zvolil, rozvíjí tak vlastní sebedůvěru a samostatnost. Proces začíná otázkou – „v čem je problém“, následuje otázka – „co můžu udělat pro to, abych to změnil/a.“
- Klient sám nabízí různá řešení a nápady. Pracovní poradce tyto návrhy (úkoly) strukturuje, popřípadě reformuluje, sepíše a společně s klientem se domluví na tom, co je třeba udělat do příštího setkání.
- Klient zažívá pocit úspěchu, při splněním úkolu.

Úkol, který souvisí s problémem klienta, může mít do příští schůzky i poradce, který takto klienta v jeho vybraném úkolu podporuje. Tato aktivita je ideálně prováděna každou schůzku a na každé schůzce monitoruje klient s poradcem přehled plnění všech úkolů, které si klient/poradce předsevzal. Systém úkolu je nefunkční, pokud klient přichází do PSA na popud partnera, rodičů nebo doporučující instituce a nemá sám zájem vstupovat do pomáhajícího procesu.

2.4.7 Větší propojení a kontakt s ostatními zařízeními, do kterých klient dochází

Klade se větší důraz na síťování s dalšími organizacemi a zařízeními, do kterých klient dochází nebo docházel. Pracovní poradce má tak možnost získávat další informace o klientovi, větší porozumění a vhled do klientovy situace, dále získání celistvějšího rámce ohledně klientova osobnostního profilu a příležitost konzultovat klientovy schopnosti a dovednosti s kolegy z jiných zařízení.

Kontakt s ostatními zařízeními probíhal i před rokem 2009, nicméně u méně stabilizovaných klientů nabývá na větší důležitosti.



3. ZÁVĚR

Pracovní poradenství v PSA je i nadále rozvíjející se proces, který musí reflektovat jak měnící se situaci na trhu práce, tak reagovat na potřeby klientů. Současná změna metod a přístupů v nabídce služeb lépe vyhovuje individuálním potřebám klientů, kteří jsou tak připravenější na úspěšný vstup na trh práce. Pokud by ke změnám nedošlo, zřejmě by se prodloužila doba hledání práce s uchazečem nebo by mohlo dojít ke ztrátě klienta. Možné doporučení do budoucna je etablovat v PSA Job klub jako komplexní a systematickou přípravu pro vstup do zaměstnání a zároveň se věnovat i tématům, která s prací souvisí, ale během pracovního poradenství na ně nezbývá čas. (například plánování volného času s ohledem na pracovní vytížení, chování na pracoviště, vztahy s kolegy a se zaměstnavatelem, vytvoření nové sociální sítě kontaktů a jiné)