

Projekt EQUAL

rozšíření metodiky,

národní a evropská spolupráce

# souhrnná metodika

podporovaného

zaměstnávání



## CO BYSTE MĚLI VĚDĚT O INTEGRACI A NEVÍTE, KOHO SE ZEPTAT

/doporučená cena 290,- Kč/

V návaznosti na loni vydanou brožurku o integraci letos Rytmus vydal na CD multimedialní metodický materiál, zaměřený na podporu integrace dětí s postižením do běžných mateřských a základních škol včetně jejich začlenění do volnočasových aktivit. Text doplňují barevné fotografie společných činností při různých akcích, krátké videosekvence dokumentují nejdůležitější v textu popsané zásady, postupy, doporučení a postřehy. CD obsahuje i odkazy na odbornou literaturu a kontakty na organizace a instituce, které integraci prosazují a mohou poskytnout další informace i podporu.

Bližší informace na tel. 224 255 819.

nebo na adrese:

Rytmus, Bruselská 16, 120 00 Praha 2

nebo [rytmus@rytmus.org](mailto:rytmus@rytmus.org)






Tento projekt byl spolufinancován Evropskou unií a českým státním rozpočtem



EQUAL

**uspořádala** Mgr. Petra Vitáková

**grafika**  Jana Štěpánová

© Rytmus, 2005

# SOUHRNNÁ METODIKA PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ



PROJEKT **EQUAL** - ROZŠÍŘENÍ METODIKY,  
NÁRODNÍ A EVROPSKÁ SPOLUPRÁCE

ÚNOR 2005, PRAHA



# OBSAH

## Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání – Obecná část

Úvod	9
1. Filozofie podporovaného zaměstnávání	11
2. Vývoj podporovaného zaměstnávání ve světě a v České republice	13
2.1 Podporované zaměstnávání ve světě	13
2.2 Podporované zaměstnávání v České republice	14
2.2.1 Poskytovatelé služeb podporovaného zaměstnávání	14
2.2.2 Počet poskytovatelů služeb podporovaného zaměstnávání a jejich kapacita	14
2.2.3 Cílová skupina uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání	14
2.2.4 Financování služeb podporovaného zaměstnávání	14
2.2.5 Výsledky podporovaného zaměstnávání v České republice	15
2.2.6 Česká unie pro podporované zaměstnávání	15
3. Definice a znaky podporovaného zaměstnávání	16
3.1 Definice podporovaného zaměstnávání	16
3.2 Rozpoznávací znaky podporovaného zaměstnávání	16
3.3 Odlišení podporovaného zaměstnávání od jiných typů služeb	17
4. Cílová skupina služeb podporovaného zaměstnávání	19
5. Proces podporovaného zaměstnávání	20
5.1 Podpora poskytovaná uživateli služeb podporovaného zaměstnávání	23
5.1.1 Dojednávání spolupráce mezi uživatelem služeb podporovaného zaměstnávání a agenturou podporovaného zaměstnávání	23
5.1.1.1 Zjišťování preferencí uživatele v oblasti pracovního uplatnění	23
5.1.1.2 Posuzování, zda služby podporovaného zaměstnávání jsou vhodným nástrojem k naplnění preferencí uživatele	23
5.1.1.3 Dojednávání podmínek poskytování služeb podporovaného zaměstnávání a uzavření dohody	24
5.1.2 Plánování kariéry	25
5.1.2.1 Vytváření osobního profilu uživatele služeb podporovaného zaměstnávání	25
5.1.2.2 Získávání informací o potřebách trhu práce	29
5.1.2.3 Vytváření představy vhodného pracovního místa	29
5.1.2.4 Plánování cesty k získání vhodného pracovního místa	33
5.1.3 Zprostředkování vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa	37
5.1.3.1 Trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa	38
5.1.3.2 Provázení uživatele při vyhledávání vhodného pracovního místa	43
5.1.3.3 Vyhledávání vhodného pracovního místa	43
5.1.4 Podpora uživateli po uzavření pracovněprávního vztahu	47

5.1.4.1 Plánování podpory vedoucí k udržení pracovního místa	48
5.1.4.2 Trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností	48
5.1.4.3 Postupné snižování podpory	51
5.1.4.4 Ukončení poskytování služeb podporovaného zaměstnávání	51
5.1.4.5 Zásady poskytování podpory vedoucí k udržení pracovního místa	52
5.2 Podpora poskytovaná zaměstnavateli	54
5.3 Podpora poskytovaná rodině (blízkým osobám) uživatele	54
5.4 Empowerment – přístup zapojení a posílení	56
6. Podmínky pro poskytování služeb podporovaného zaměstnávání	60
6.1 Personální zabezpečení služeb podporovaného zaměstnávání	60
6.2 Technické zabezpečení	64
6.3 Organizační prostředky využívané v agentuře podporovaného zaměstnávání	64
6.4 Zdroje finančních prostředků	65
6.5 Regionální spolupráce	66
7. Hodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání	72
8. Přílohy	75
Přehled aktuálních možností profesní přípravy v oboru podporované zaměstnávání	75
Legislativa vztahující se k podporovanému zaměstnávání	75
Výhody zaměstnávání lidí se znevýhodněním na trhu práce	76
Kompetence pracovního konzultanta v podporovaném zaměstnávání	77
Příklad závěrečného plánu	78
Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání aneb Pracovní diagnostika v podporovaném zaměstnávání	80
Vysvětlení základních pojmů	89
Kontakty	89
Seznam použité literatury	90

### **Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání – Specifická část**

1. Podporované zaměstnávání pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením	92
2. Podporované zaměstnávání pro lidi s duševním onemocněním	98
3. Podporované zaměstnávání pro lidi se závislostí na návykové látce	106
4. Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením	116
5. Podporované zaměstnávání pro lidi se sociálním znevýhodněním	119
Poskytovatelé podporovaného zaměstnávání	124
Přehled autorů kapitol (nebo námětů ke kapitolám) souhrnné metodiky podporovaného zaměstnávání	127



**SOUHRNNÁ  
METODIKA  
PODPOROVANÉHO  
ZAMĚSTNÁVÁNÍ**

**OBEČNÁ ČÁST**





# ÚVOD

Služby podporovaného zaměstnávání začaly být v České republice poprvé poskytovány v roce 1995. Od té doby počet organizací, které se tomuto programu věnují, mnohonásobně vzrostl. V současné době mohou využívat služby podporovaného zaměstnávání lidé ve většině krajů České republiky.

V souvislosti s tímto rozvojem vznikla potřeba doplnit stávající metodiku podporovaného zaměstnávání a umožnit tak nově vznikajícím agenturám podporovaného zaměstnávání čerpat ze zkušeností stávajících poskytovatelů těchto služeb.

Souhrnná metodika je tedy určena zejména novým i současným pracovníkům v podporovaném zaměstnávání jako základní příručka pro jejich práci.

Širší odborné i laické veřejnosti pak může napomoci porozumění metodě podporovaného zaměstnávání a jejímu praktickému používání v podmínkách České republiky.

Tento materiál vznikl na základě téměř desetileté zkušenosti nestátních organizací s poskytováním služeb podporovaného zaměstnávání. V roce 2000 byla v rámci projektu PALMIF (realizátor o.s.Rytmus) vytvořena první metodika podporovaného zaměstnávání<sup>1</sup>. Tato Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání se od ní odlišuje zejména:

- podrobnějším popisem procesu poskytování služeb podporovaného zaměstnávání doplněným o konkrétní příklady z praxe,
- zařazením manuálů pro práci s jednotlivými cílovými skupinami,
- aktuálními informacemi o legislativním rámci poskytování služeb podporovaného zaměstnávání,
- zařazením informací o empowermentu, regionální spolupráci a hodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání,
- rozšířením části věnující se podmínkám pro poskytování služeb podporovaného zaměstnávání.

Skupinu autorů této publikace tvoří převážně lidé působící v organizacích, poskytujících služby PZ, její přínos lze tedy spatřovat především ve shromáždění a utřídění osvědčených postupů z praxe.

Ačkoli tento materiál představuje poměrně podrobný návod k poskytování služeb podporovaného zaměstnávání ve společenském a ekonomickém kontextu České republiky, pouze doplňuje profesní přípravu na odborné škole či v jiné odborné organizaci. Nelze jej tedy chápat jako jediný a dostačující prostředek k zajištění kvalitního poskytování služeb PZ.

Tuto publikaci tvoří dva samostatné oddíly.

V obecné části se autoři věnují zejména historii podporovaného zaměstnávání v České republice a ve světě, principům podporovaného zaměstnávání, vymezení pojmu podporované zaměstnávání a cílových skupin, jimž je program určen, a procesu poskytování služeb podporovaného zaměstnávání.

Druhá část se zaměřuje na specifika práce s lidmi z jednotlivých cílových skupin (lidé s mentálním postižením, lidé s psychickým onemocněním, lidé s fyzickým či kombinovaným postižením, lidé se sociálním znevýhodněním a lidé se závislostí na návykových látkách). Tato část úzce navazuje na informace uvedené v obecné části metodiky a nelze ji proto používat samostatně.

Publikace je doplněna příklady z praxe, kontakty na některé instituce a slovníkem základních pojmů. Veškeré údaje uváděné v textu jsou relevantní k 1. 12. 2004.

Je třeba zdůraznit, že Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání není příručkou pro personalisty, psychology či manažery, učebnicí marketingu, metodikou sociální práce, rejstříkem pedagogických metod ani katalogem služeb zaměstnanosti, ačkoli proces podporovaného zaměstnávání se všemi uvedenými obory souvisí. Proto se některým oblastem věnuje

<sup>1</sup> Podporované zaměstnávání, Rytmus, Praha 2000



pouze okrajově a v úzké souvislosti s předmětem svého zájmu a zároveň předpokládá aktivní a tvořivý přístup pracovníků v podporovaném zaměstnávání. Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání by nevznikla bez ochoty a vstřícnosti řady lidí, z nichž zvláštní poděkování patří:

- autorům jednotlivých kapitol,
- pracovníkům agentur podporovaného zaměstnávání, kteří se svými podněty a připomínkami podíleli na vytváření této publikace, zejména pracovníkům agentur o.s. Rytmus Praha a Chrudim, o.s. FORMIKA, o.s. Spolu Olomouc, o.s. Máme otevřeno, o.s. Eset Help, o.s. Fokus Praha, o.s. Asistence, o.s. Práh Brno, o.s. Pondělí, o.s. JOB,
- odborníkům, kteří poskytli cenné připomínky k textům specifické části,
- pracovníkům úřadů práce v Brně – venkov (zejména Ing. Marii Kozákové), v Děčíně (zejména Marii Gutové), v Českých Budějovicích (zejména pí. Ing. Janě Čermákové), v Chrudimi, v Olomouci, v Písku, v Praze (zejména Mgr. Blance Nováčkové) a v Praze – Východ (zejména PhDr. Pavle Šafránkové),
- uživatelům služeb podporovaného zaměstnávání poskytovaných agenturou PZ o.s. Rytmus Praha, o.s. Asistence a o.s. Práh Brno.

*Mgr. Petra Vitáková  
Praha 1. 12. 2004*

# 1. FILOZOFIE PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

V souvislosti s vývojem české společnosti po listopadu 1989 došlo také ke změnám v pojetí služeb poskytovaných občanům i ve vnímání samotných uživatelů služeb.

Tento proces, odpovídající snahám o zajištění rovnoprávného postavení uživatelů služeb s ostatními lidmi, reflektuje přechod od postoje k příjemci služeb jako k „objektu péče“ k „subjektu“ s pravomocí rozhodovat o svém životě a ovlivňovat kvalitu poskytovaných služeb.

V současné době tento vývoj není ještě zdaleka ukončen. Program podporované zaměstnávání (PZ) se však od samého počátku hlásí k ideám uvedené fáze vývoje společnosti. Stírá totiž význam pojmů „práce schopný“ a „práce neschopný“, ukazuje, že účelné je věnovat prvorádou pozornost zdrojům člověka, nikoli jeho omezením, hledá konkrétní způsoby uplatnění práva na práci pro lidi, jejichž šance nalézt vhodné pracovní uplatnění na trhu práce je ve srovnání s možnostmi ostatních lidí menší.

Smyslem podporovaného zaměstnávání je vyrovnání příležitostí pro pracovní uplatnění lidí, kteří z důvodu zdravotního postižení nebo jiných znevýhodňujících faktorů mají ztížený přístup na otevřený trh práce a v důsledku toho mohou být nebo jsou omezeni ve svém společenském uplatnění.

Zároveň podporované zaměstnávání představuje významnou službu zaměstnavateli, kterému poskytuje potřebnou podporu, aby mohl takového člověka zaměstnat.

Základním principem podporovaného zaměstnávání je tedy vzájemná oboustranná výhodnost, to znamená, že nabídka uchazeče o práci odpovídá potřebám zaměstnavatele a naopak.

Podporované zaměstnávání se opírá o filosofii, kterou reprezentují následující principy:

1. Princip uplatnění práva na práci
2. Občanský princip
3. Princip konstruktivního přístupu
4. Princip individuálního přístupu
5. Princip aktivního přístupu uživatele služeb

## 1. Princip uplatnění práva na práci

Každý člověk má právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání, na spravedlivé a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti nezaměstnanosti<sup>2</sup>. Šanci nalézt vhodnou práci však nemají všichni lidé rovnocennou. Ti, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni, mohou často toto právo uplatnit pouze s určitou mírou podpory.

## 2. Občanský princip

Člověk znevýhodněný na trhu práce má nejen stejná práva, ale i stejné povinnosti jako člověk bez tohoto znevýhodnění. To znamená, že na jedné straně nelze připustit jeho diskriminaci, na straně druhé je třeba podpořit zaměstnavatele v oprávněném očekávání odvedeného hodnotného pracovního výkonu, za který zaplatí odpovídající mzdu. Pracovník podporovaného zaměstnávání předchází i jakékoli další stigmatizaci v důsledku znevýhodnění či naopak v důsledku zvýhodňování oproti ostatním lidem. Jeho úkolem je pomoci člověku změnit jeho status klienta sociálních služeb ve status zaměstnance.

## 3. Princip konstruktivního přístupu

Zařazení člověka do kategorie „práce neschopný“ neodráží jeho skutečné předpoklady pro práci, ale vůli a schopnost společnosti řešit jeho situaci znevýhodnění na trhu práce. Cestu k získání vhodného pracovního uplatnění lze nalézt spíše na základě zjištění zájmů, přání, nadání, dovedností a možností člověka. Podporované zaměstnávání se nesnaží posoudit,

<sup>2</sup> Všeobecná deklarace lidských práv vyhlášená Valným shromážděním spojených národů, článek 23

zda člověk může či nemůže pracovat, ale hledat cestu, jak propojit jeho možnosti a potřeby s možnostmi a potřebami zaměstnavatele. Takto otevřeným postojem zároveň posiluje sebedůvěru samotného uživatele.

#### **4. Princip individuálního přístupu**

Podporované zaměstnávání respektuje jedinečnost každého člověka. Při utváření představy o vhodném pracovním místě vychází pracovník podporovaného zaměstnávání z jeho přání, zájmů, schopností a dovedností. Služby jsou poskytovány vždy základě individuálně sestaveného plánu pro každého uživatele.

#### **5. Princip aktivního přístupu uživatele služeb**

Podporované zaměstnávání předpokládá, že uživatel služeb je zodpovědný za získání a udržení si práce. Úkolem pracovníka je poskytnout mu vhodným způsobem informace o možných alternativách a důsledcích rozhodnutí pro ně, nikoli rozhodovat za uživatele služeb. Těžiště aktivit směřujících k získání a udržení si práce spočívá v uživateli, pracovník podporovaného zaměstnávání poskytuje pouze takovou podporu, která vyrovnává jeho znevýhodnění na trhu práce.

## 2. VÝVOJ PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ VE SVĚTĚ A V ČESKÉ REPUBLICE

### 2.1 PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ VE SVĚTĚ

<sup>3</sup> Supported Emoployment, WASE. Stichtung Zuidwester, Nizozemí, 2003

Podporované zaměstnávání vzniklo ve Spojených státech amerických v sedmdesátých letech jako alternativa k tradičním službám pro lidi s mentálním postižením v oblasti zaměstnanosti, které se ukázaly jako neúčinné (šlo zejména o soustavu na sebe navazujících zařízení, v nichž se stupňovaly nároky, to mělo uživatele dovést až na otevřený trh práce). Podporované zaměstnávání bylo připraveno pro skupinu lidí, kteří byli vnímáni jako neschopní odvádět „skutečnou práci“. V roce 1984 bylo v USA PZ legislativně upraveno zákonem Developmental Disability Act. Z USA se PZ dostalo do Kanady a Austrálie, zemí, kde dnes tato metoda patří k běžným způsobům pomoci lidem s postižením, a v devadesátých letech konečně také do Evropy. S podporovaným zaměstnáváním se lze setkat také v zemích pro nás exotických jako je Peru, Zambie, Hong Kong, Nový Zéland<sup>3</sup>.

V Evropě patří k neúspěšnějším průkopníkům skandinávské státy. Nejdále je **Norsko**, které se rozhodlo testovat v praxi podporované zaměstnávání (norsky „arbeit med bistand“) ve snaze zvrátit nežádoucí trend zvyšování výdajů na sociální dávky. Státní politika v oblasti zaměstnanosti je postavena na principech, které se shodují s principy podporovaného zaměstnávání: Každý má právo na pracovní uplatnění, Více příležitostí pro lidi znevýhodněné na trhu práce, Otevřený trh práce je preferován před chráněným, Práce musí být upřednostňována před pobíráním dávek. V letech 1993-5 norská vláda financovala realizaci národního pilotního projektu. Jeho výsledky vedly v Norsku k legislativnímu zakotvení PZ (vyhláškou). Ekonomická výhodnost podporovaného zaměstnávání byla jedním z argumentů pro to, aby se PZ od roku 1996 v Norsku zařadilo mezi standardní služby zaměstnanosti. Ze skandinávských zemí je podporované zaměstnávání systémově zajištěno ve Švédsku, zatímco ve Finsku stále ještě přetrvává nesystémové financování prostřednictvím grantů.

Z ostatních evropských zemí najdeme fungující národní systém podporovaného zaměstnávání v **Německu**. Služba se nazývá „služby expertů na integraci“ a je zajišťována privátními organizacemi. Podle zákona o rehabilitaci z roku 2000 musí být v každém regionu jedna organizace poskytující tento druh služeb na základě výběrového řízení a smlouvy uzavřené s místním úřadem práce. Podporované zaměstnávání je financováno přes registrované a úřadem práce doporučené uchazeče práce. Trvání služby je omezeno 9 měsíci.

V ostatních západoevropských státech je podporované zaměstnávání stejně jako v ČR nerovnoměrně dostupnou službou, protože síť poskytovatelů je nerovnoměrně vyvinutá. Stejný vývoj lze sledovat také na Slovensku. Tam se současně připravuje legislativní zakotvení podporovaného zaměstnávání novým zákonem o zaměstnanosti. V dalších východoevropských zemích s výjimkou Maďarska, zatím vývoj podporovaného zaměstnávání nebyl zaznamenán.

Pro rozvoj podporovaného zaměstnávání je důležitý vliv zastřešujících organizací – Evropská unie pro podporované zaměstnávání (European Union of Supported Employment – EUSE) a Světová asociace pro podporované zaměstnávání (World Association of Supported Employment – WASE).

EUSE byla založena v roce 1992 za účelem podpory rozvoje podporovaného zaměstnávání v Evropě. Jejimi členy jsou v současné době národní organizace Rakouska, Anglie, Finska, Německa, Řecka, Irska, Itálie, Holandska, Severního Irska, Norska, Portugalska, Skotska, Španělska a Švédska. Od roku 2001 je členem jako první z postkomunistických zemí také Česká unie pro podporované zaměstnávání.

K významným činnostem EUSE patří organizace Mezinárodních konferencí k podporovanému zaměstnávání, které se konají každé dva roky, a dále příprava základních koncepčních dokumentů (Standardy a etický kodex v podporovaném zaměstnávání) a šíření informací o problematice podporovaného zaměstnávání. V současné době se připravuje rozšíření členské základny EUSE o další východoevropské státy.

<sup>4</sup> Zdroj: Česká unie pro podporované zaměstnávání, říjen 2004

<sup>5</sup> Podle zdrojů České unie pro PZ je aktuální počet uživatelů na 1 pracovníka 8.5. Číslo je vyšší než evropský standard, protože do zdejšího výpočtu nejsou zahrnuti dobrovolní pracovníci a praktikanti, kteří se podílí zejména na zajištění asistence na pracovištích

<sup>6</sup> Závěrečná zpráva realizátora projektu „Ověření komplexu služeb podporované zaměstnávání“ č. CZ 9902-02-A/1/P1, Tamara Svobodová, Rytmus, Praha 2002

## 2.2 PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ V ČESKÉ REPUBLICE

### 2.2.1 Poskytovatelé služeb podporovaného zaměstnávání

V ČR je služba podporované zaměstnávání poskytována zatím výhradně nevládními organizacemi. První agentura vznikla v Praze roku 1995 na základě finančních prostředků ze zdrojů Americké vládní agentury pro mezinárodní rozvoj. Od roku 2000 dochází k rozšíření této služby do dalších regionů, převážně na základě dvou nadregionálních projektů financovaných z prostředků EU a státního rozpočtu (PALMIF č. CZ 9902-02-A/1/P1 a EQUAL CZ-5, realizátor o.s. Rytmus).

### 2.2.2 Počet poskytovatelů služeb podporovaného zaměstnávání a jejich kapacita

V současné době je podporované zaměstnávání zastoupeno téměř ve všech krajích (podle posledních údajů ve 13 ze 14 krajů ČR). Největší zastoupení má hlavní město Praha (osm agentur), Jihočeský kraj (pět agentur), Ústecký a Moravskoslezský (tři agentury). K 31. 12. 2004 bylo v ČR celkem 32 poskytovatelů podporovaného zaměstnávání. Více než polovina z nich vznikla v posledních cca 12 měsících.

Kapacita poskytovatelů umožní v současné době poskytovat v jeden okamžik službu přibližně 500<sup>4</sup> lidem. Průměrně je schopen jeden pracovník zaběhlé agentury (kdy jsou zajištěné pracovní a finanční podmínky, vyškolený pracovní tým) pracovat s 5–7 uživateli.

### 2.2.3 Cílová skupina uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání

Cílová skupina uživatelů podporovaného zaměstnávání zahrnuje nejen nezaměstnané se zdravotním postižením, kteří tvoří největší část uživatelů, ale také osoby se závislostí na návykových látkách, bez domova, ty, kteří se vracejí z výkonu trestu odnětí svobody a další.

Uživatelé podporovaného zaměstnávání patří z velké části ke skupině **dlouhodobě nezaměstnaných**. Podle aktuálních údajů je celá čtvrtina uživatelů v registraci ÚP nad 6 měsíců a 54 % dokonce víc jak 12 měsíců.

Většina uživatelů podporovaného zaměstnávání (69,1 %) jsou lidé se **zdravotním postižením (dříve se změněnou pracovní schopností)**. Plný invalidní důchod podle písmene B (§ 39/odst. 1b zákona č. 155/1995 Sb. o důchodovém pojištění) má 23,6 %, částečný invalidní důchod má 34,5 % uživatelů. Podporované zaměstnávání je poskytováno také lidem s plným invalidním důchodem podle písmene A (§ 39/odst. 1a zákona č. 155/1995 Sb. o důchodovém pojištění) (11,5 %) a dalším lidem, kteří nemají zdravotní postižení (13,9 %) <sup>6</sup>. Zastoupení skupin nezaměstnaných, kteří využívají podporované zaměstnávání a jsou znevýhodněni z jiných příčin než je zdravotně postižení, se postupně rozšiřuje.

Otázkám cílové skupiny je věnována kapitola 4.

### 2.2.4 Financování služeb podporovaného zaměstnávání

Služba podporované zaměstnávání je financována téměř výhradně na základě grantů udílených nevládním organizacím (státní dotace MPSV, granty krajských a obecních úřadů, nadace apod.). Rozvoj sítě agentur podporovaného zaměstnávání je financován z velké části z prostředků EU. Finanční prostředky na aktivní politiku zaměstnanosti jsou ve vztahu k této službě a cílové skupině využívány nesyrově – převážně na pokrytí mezd personálu agentur (tzv. pracovních konzultantů a asistentů). Spíše výjimečně je místně příslušným úřadem práce dotována fáze zácvičku na pracovišti a získávání dovedností potřebných k pracovnímu uplatnění formou individuálně koncipované rekvalifikace.

V říjnu 2004 vstoupil v platnost nový zákon o zaměstnanosti, který umožňuje proplácet náklady na podporované zaměstnávání jako služby pracovní rehabilitace alespoň pro skupinu lidí se zdravotním postižením. Bohužel zatím se tato „teoretická“ možnost nepromítla do praxe.



Podporované zaměstnávání bývá někdy kombinováno s příspěvků úřadu práce pro zaměstnavatele na vytvoření společensky účelného pracovního místa nebo veřejně prospěšnou práci. Tato kombinace je v některých případech jedinou šancí, jak získat pracovní místo pro uchazeče s větším znevýhodněním nebo v místech s vysokou mírou nezaměstnanosti.

<sup>7</sup> Zdroj: Česká unie pro podporované zaměstnávání, červenec 2003 a Závěrečná zpráva realizátora projektu „Ověření komplexu služeb podporované zaměstnávání“ č. CZ 9902-02-A/1/P1, Tamara Svobodová, Rytmus, Praha 2002

### 2.2.5 Výsledky podporovaného zaměstnávání v České republice

Za pozitivní výsledek podporovaného zaměstnávání je v ČR považováno ukončení poskytování služby v případě, kdy uživatel má uzavřen pracovní právní vztah (pracovní smlouvu nebo dohodu o pracovní činnosti) a jeho situace na pracovišti je stabilizovaná – nepotřebuje pomoc druhé osoby nebo je potřebná podpora zajištěna přirozeným okolím (spolupracovníky) či prostřednictvím jiné služby (např. osobní asistence). Druhým výsledkem je zvýšení míry samostatnosti respektive zvýšení úrovně dovedností uživatelů služeb.

<sup>8</sup> Zdroj: Mgr. Martina Trampotová, vedoucí programu Podporované zaměstnávání, o.s. Rytmus, 2004

<sup>9</sup> Zdroj: Česká unie pro podporované zaměstnávání

<sup>10</sup> Zdroj: Česká unie pro podporované zaměstnávání

Průměrná velikost úvazku uživatelů podporovaného zaměstnávání je **27 hodin týdně** (situace v červenci 2003). V naprosté většině případů jsou uzavírány pracovní smlouvy, ojediněle dohody o pracovní činnosti<sup>7</sup>.

Velkou výhodou podporovaného zaměstnávání je **vysoká stabilita práce** i u skupin uchazečů, kteří patří k dlouhodobě nebo opakovaně nezaměstnaným. Vzhledem k neexistenci dat za minulá období je obtížné určit průměrnou délku trvání pracovního poměru uživatelů této služby. Následující příklad však poskytuje dostatečnou ilustraci, která stabilitu práce potvrzuje: v letech 2001–2003 pracovalo o.s. Rytmus se 101 uživateli, z nichž 50 uzavřelo pracovní právní vztah a z těchto 50 bylo 30 uživatelů na pracovním místě déle než rok<sup>8</sup>.

Podle posledních průzkumů činí průměrná hodinová mzda lidí zaměstnaných prostřednictvím podporovaného zaměstnávání po nástupu do práce **44,1 Kč**<sup>9</sup>.

Doba trvání služby se pohybuje od 3 měsíců do 3 let, průměrně služba trvá **11 měsíců**<sup>10</sup>.

### 2.2.6 Česká unie pro podporované zaměstnávání

V České republice byla v roce 2000 za účelem podpory rozvoje podporovaného zaměstnávání založena Česká unie pro podporované zaměstnávání (dále jen Unie). Jejím posláním je formulovat, šířit a podporovat myšlenku podporovaného zaměstnávání v České republice. V souladu se stanovami patří ke konkrétním cílům Unie:

1. sdružovat poskytovatele a obhájce služeb podporovaného zaměstnávání
2. vytvořit metodiku podporovaného zaměstnávání v souladu s požadavky European Union of Supported Employment a tuto metodiku průběžně aktualizovat na základě nových poznatků a zkušeností
3. podporovat vznik a rozvoj nových poskytovatelů služeb podporovaného zaměstnávání
4. prosazovat a obhajovat podporované zaměstnávání jako soubor služeb, bez kterých se otevřená společnost neobejde
5. být aktivním členem European Union of Supported Employment
6. šířit vzdělanost v tomto oboru se zvláštním důrazem na potřeby členů
7. jednat s ústředními státními institucemi ČR, s reprezentanty nestátního sektoru, podnikatelské sféry atd.

Česká unie pro podporované zaměstnávání zastupuje na národní úrovni zájmy poskytovatelů podporovaného zaměstnávání a pomáhá tuto službu prosadit do každodenní praxe.

Více informací o činnosti Unie lze získat na webové stránce [www.unie-pz.cz](http://www.unie-pz.cz).

## 3. DEFINICE A ZNAKY PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

<sup>11</sup> Zdroj: Principy podporovaného zaměstnávání, Česká unie pro podporované zaměstnávání, Praha 2003

3

**Úkolem** této kapitoly je formulovat znaky, které tuto službu charakterizují, a vymezit ji tak mezi jinými typy služeb. Současně je respektováno, že PZ je pouze jedním z typů služeb, které vedou k získání práce, snaha o vymezení tedy neznamená, že by PZ bylo považováno za hodnotnější než jiné služby.

### 3.1 DEFINICE PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

PZ je **časově omezená** služba určená lidem, kteří chtějí **získat a udržet si** placené **zaměstnání** v běžném pracovním prostředí. Jejich schopnosti získat a zachovat si zaměstnání jsou přitom z různých důvodů omezeny do té míry, že potřebují individuální osobní **podporu** poskytovanou před nástupem do práce i po něm.

### 3.2 ROZPOZNÁVACÍ ZNAKY PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

1) Hlavním **cílem** PZ je umožnit lidem z cílové skupiny získat a udržet si takové zaměstnání na otevřeném trhu práce, které odpovídá jejich zájmům, schopnostem, nadání i osobním možnostem. Současně je cílem zvýšit úroveň samostatnosti uživatelů služeb – zprostředkovat vytvoření či rozvinutí jejich dovednosti potřebné k nalezení, získání a udržení si práce, posílit jejich pracovní návyky a rozšířit zájem o profesní rozvoj.

#### 2) Zaměstnání

- je na otevřeném trhu práce. To znamená, že většina pracovníků zaměstnavatele není znevýhodněna a nepotřebuje tedy zvláštní pomoc
- práce má stabilní charakter, pracovní poměr je uzavřen na dobu neurčitou nebo na dobu, která je obvyklá u daného typu pracovního místa, zaměstnavatele či v daném regionu. Dohoda o provedení práce nebo dobrovolnická činnost je akceptována jako fáze vedoucí k uzavření stabilního pracovněprávního vztahu
- pracovní místo odpovídá zájmům, schopnostem, nadání i osobním možnostem uživatele služeb a současně umožňuje jeho profesní rozvoj. Uživatel má příležitost na tomto pracovním místě získat nové dovednosti, může u něj dojít k pracovnímu postupu
- uživatel PZ má obdobné pracovní podmínky (prostředí, vybavení, mzdu) jako ostatní pracovníci
- jde o hodnotnou a smysluplnou práci, zaměstnavatel i zaměstnanec mají z odvedené práce užitek
- uživatel PZ má na pracovišti příležitost i k sociálnímu uplatnění, tedy k setkávání s ostatními pracovníky nebo zákazníky a k účasti na společenských akcích organizovaných zaměstnavatelem srovnatelně s ostatními pracovníky

#### 3) Poskytovaná podpora

- je individuální, zaměřená na potřeby konkrétního člověka a zaměstnavatele. Rozvoj samostatnosti uživatele i účinnost poskytované služby je sledována poskytováním tzv. nej-

menší možné efektivní podpory (právě takové míry podpůrných aktivit, která je aktuálně nezbytná k dosažení stanoveného cíle). Podpora je průběžně snižována v závislosti na vývoji dovedností uživatele PZ

- podpora v PZ sleduje nejen získání vhodného pracovního uplatnění, ale i jeho uchování. Je tedy poskytována i po uzavření pracovněprávního vztahu
- podstatou podpory v PZ je osobní pomoc pracovníka poskytovatele PZ. Za běžný prvek podpory je považována podpora poskytovaná přímo na pracovišti. Pracovníci v PZ dále poskytují v případě potřeby např. odborné poradenství v pracovněprávní oblasti a kariérové poradenství, doprovázejí uživatele PZ na místa mimo zařízení (úřad práce, zaměstnavatelé apod.), jednají v zájmu uživatele se zaměstnavateli, úřady apod., poskytují uživateli podporu při zvládání pracovních povinností podle potřeby na pracovišti i mimo něj. Podpora v PZ se zaměřuje na získání a uplatnění znalostí, dovedností a návyků, které jsou potřeba při vyhledání, získání i uchování práce (včetně motivace k práci, pracovních dovedností, sociální adaptace a proniknutí do firemní kultury, zvládnutí vlivu změn v životě na práci apod.)
- součástí podpory je také vyhledávání poskytovatelů přirozené podpory na pracovišti i mimo něj, tzn. lidí mimo službu PZ, kteří uživatelům PZ budou pomáhat zvládat pracovní úkoly i další činnosti s tím související (např. včasný odchod do práce, podávání materiálu z místa pro uživatele nedostupného, odkládání a oblékání svrchního oděvu, pomoc v časové orientaci, navázání vztahu s nově příchozím zaměstnancem apod.)
- poskytovatel PZ zajišťuje související služby, které mohou ovlivnit získání či zachování vhodného zaměstnání (např. osobní asistenci v případě uživatele, který již potřebuje pouze pomoc při dopravě na pracoviště)
- podpora je poskytována tak, aby byla pro konkrétního uživatele co nejpřirozenější, aby zbytečně nečinila uživatele nápadným
- podpora vede uživatele služby k aktivní účasti při hledání práce, dojednávání pracovních podmínek, stanovení míry podpory, k rozhodování o vlastním pracovním uplatněním apod.
- podpora je poskytována také zaměstnavateli uživatele, a to např. s úpravou pracovního místa a pracovní náplně, s přijímáním uživatele, s vytvořením podmínek pro přijetí uživatele do pracovního kolektivu apod.

**4) Ke stanovení časového omezení** vedla snaha o to, aby služba byla poskytována i využívána efektivně. Časové omezení vede uživatele i pracovníky agentury podporovaného zaměstnávání k soustředění na dosahování cíle. Období 24 měsíců odpovídá době trvání tradičních nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.

V odůvodněných případech, tedy tam, kde to vyžaduje charakter nebo míra znevýhodnění uživatele či situace na pracovišti, může být služba poskytována i déle. Lze ji také využít opakovaně, pokud je to v zájmu zachování pracovního místa či nalezení místa nového. Na službu podporovaného zaměstnávání může navázat jiný typ služby (osobní asistence, poradenství apod.).

### 3.3 ODLIŠENÍ PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ OD JINÝCH TYPŮ SLUŽEB

V České republice existuje a vzniká řada služeb, které mají některé znaky společné se službou PZ, od PZ se však zároveň odlišují.

Za PZ nelze považovat např.:

- služby, jejichž cílem je především aktivizace lidí, strukturování jejich času, terapie (např. programy center denních služeb, terapeutické programy),

- služby, jejichž primárním cílem je osobní pomoc v oblasti zajištění základních životních potřeb, např. bezpečnosti při cestování dopravními prostředky, používání sociálního zařízení na pracovišti apod. (např. osobní asistence),
- služby, jejichž cílem je výhradně získání pracovních zkušeností nebo rozvoj dovedností a návyků potřebných k získání a udržení si práce (např. přechodné zaměstnávání),
- služby, které vedou k získání a uchování práce ve speciálním pracovním prostředí, převážně mezi lidmi znevýhodněnými na otevřeném trhu práce (např. sociální služba dílny, chráněné dílny),
- služby cíleně poskytované pouze před nástupem do práce (např. poradenství s osobní pomocí při jednání s úřady nebo zaměstnavatelem).

Toto vymezení je důležité pro orientaci uživatelů, poskytovatelů i financujících subjektů. Nevypovídá o kvalitě nebo vhodnosti použití uváděných alternativ.

## 4. CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Služby podporovaného zaměstnávání jsou určeny lidem, jejichž **dovednosti potřebné k získání a udržení si vhodného zaměstnání** na otevřeném trhu práce mají oproti dovednostem jiných lidí **nižší úroveň**, takže tito lidé mají méně příležitostí k běžnému pracovnímu uplatnění. Zároveň však mají zájem pracovat na otevřeném trhu práce. Může se jednat i o lidi, kteří tyto dovednosti mají, ale v běžných podmínkách je nejsou schopni uplatnit (například vzhledem ke snížené odolnosti vůči stresu).

Označením **nižší úroveň dovedností** potřebných k získání a udržení si práce je míněna taková úroveň dovedností, že k vyrovnání příležitostí získat a udržet si vhodné pracovní uplatnění člověk potřebuje odbornou individuální podporu postavenou na osobní pomoci pracovníka. To znamená, že tomuto člověku nepostačuje k získání a udržení si pracovního místa absolvování kurzu, školicího programu, poradenství personální agentury apod.

Kritériem k posouzení, zda jsou služby PZ pro zájemce o práci vhodné, tedy není jeho příslušnost k určité skupině lidí vymezené na základě jejich zdravotního problému, snížené úrovně tělesných funkcí, životní události, etnického původu (lidé s mentálním postižením, lidé s tělesným postižením, lidé se smyslovým postižením, lidé po výkonu trestu, lidé s psychickým onemocněním, příslušníci romské komunity), ale úroveň jejich dovedností.

Někteří lidé z uvedených skupin potřebnými dovednostmi k vyhledání a udržení si práce disponují, případně mají v jejich uplatňování dostatečnou podporu jiných lidí (například člověk na vozíku využívá k dopravě do zaměstnání služeb osobního asistenta).

Naopak jiní lidé nejsou příslušníky žádné z těchto skupin a přesto mají dovednosti potřebné k získání vhodného pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce v nedostačující míře. Také jim jsou služby PZ určeny.

**Dovednostmi vztahujícími se k získávání a udržení si práce**<sup>12</sup> jsou míněny veškeré obecné dovednosti v oblastech, které úspěšnost v tomto ohledu ovlivňují, jimiž jsou například péče o sebe a o své prostředí, pohyb v obci včetně používání veřejné dopravy, využívání veřejných institucí, používání školních dovedností a učení se novým věcem, motivace k práci, vlastní pracovní předpoklady a kariéra, provádění pracovních úkonů, orientace v hierarchii pracovníků včetně jednání se spolupracovníky, každodenní péče o zdraví, bezpečné chování, zvládání emocí, úprava zevnějšku a společenské chování a další.

Nejedná se tedy o speciální dovednosti, které člověk získá odbornou přípravou k vykonávání určité práce (např. švadlena potřebuje umět zaobroubit látku a tuto dovednost získá například v odborném učilišti, v rekvalifikačním kurzu apod.).

Přehled těchto dovedností je uveden v příloze Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů PZ.

### Odlišení jiných cílových skupin (lidé, pro něž jsou vhodné jiné služby)

- Lidé, kteří jsou sice příslušníky skupiny lidí ve společnosti potenciálně znevýhodněné, avšak úroveň jejich dovedností postačuje k vyhledání a udržení si vhodného pracovního uplatnění na otevřeném trhu práce.
- Lidé, kterým postačí k získání a udržení si práce méně intenzivní podpora, tito lidé mohou využít například služby založené na poradenství a tréninku dovedností ve skupině (job klub).
- Lidé, kterým chybějí speciální dovednosti potřebné pro vykonávání konkrétní odborné práce, takovým lidem jsou určeny vzdělávací programy, rekvalifikační kurzy apod.
- Lidé, kteří mají zájem o práci na chráněném pracovním místě, nikoli na otevřeném trhu práce. Těmto lidem je možné doporučit chráněné dílny.

<sup>12</sup> Zdroj: Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů PZ, verze leden 2005, Česká unie pro podporované zaměstnávání

## 5. PROCES PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

**Procesem podporovaného zaměstnávání** je zde nazván sled činností vedoucích k tomu, aby uživatel získal a udržel si vhodné pracovní místo na otevřeném trhu práce. Tyto činnosti jsou směřovány především k uživateli služeb, důležitým příjemcem podpory je však také zaměstnavatel a často i osoby blízké uživateli (například rodinní příslušníci). Pro snazší orientaci v problematice je tato kapitola rozčleněna na 3 části věnované podpoře uživateli, zaměstnavateli a jeho rodině.

Proces podporovaného zaměstnávání v užším smyslu je v ideálním případě **ohraňčen**

- na svém počátku projevením zájmu o podporu při získávání vhodného pracovního místa na otevřeném trhu práce ze strany potenciálního uživatele služeb,
- na konci pak situací, kdy uživatel má vhodné pracovní uplatnění s předpokladem, že tento stav bude trvat i v budoucnu, že již nepotřebuje služby PZ, popřípadě má zajištěny návazné služby potřebné k udržení tohoto pracovního uplatnění.

Dalšími **důležitými mezníky** v procesu PZ jsou tyto situace:

- uživatel má ujasněny preference v oblasti svého pracovního uplatnění a je zřejmé, že pro jejich naplnění jsou vhodné právě služby podporovaného zaměstnávání, uživatel a poskytovatel služeb se dohodli na podmínkách poskytování služby PZ,
- uživatel má vytvořenu představu vhodného pracovního místa a je naplánována cesta k uskutečnění této představy,
- uživatel uzavřel pracovněprávní vztah se zaměstnavatelem.

Toto vymezení umožňuje rozčlenit proces podporovaného zaměstnávání na 4 základní fáze, jimiž jsou:

- dojednávání spolupráce mezi uživatelem a poskytovatelem služeb PZ,
- plánování kariéry uživatele,
- zprostředkování vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
- podpora poskytovaná uživateli po uzavření pracovněprávního vztahu.

V rámci uvedených fází probíhá řada činností, které se odehrávají postupně, časově se překrývají nebo opakují v souladu s aktuální situací jednotlivých uživatelů. Například představa vhodného pracovního místa se může měnit v souvislosti s výsledky vyhledávání pracovních míst, průběžně je upravován i plán kariéry, průběžně je zjišťována úroveň dovedností uživatele, podpora může být poskytována současně uživateli služby, jeho rodině i zaměstnavateli.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

**ve vztahu k uživateli služeb PZ** (kapitola 5.1):

- plánování a realizace postupů vedoucích k posouzení, zda jsou služby PZ nástrojem vhodným ke splnění cíle uživatele,
- zjišťování, zda uživatel potřebuje získat nebo rozvinout dovednosti vztahující se k získání a udržení si vhodného pracovního místa,
- zjišťování, zda uživatel má zájem získat nebo rozvinout tyto dovednosti,
- posuzování, zda k dosažení cíle uživatele nevedou jiné, méně intenzivní způsoby podpory,
- zjišťování, zda uživatel chce a může respektovat pravidla poskytování služeb PZ,
- dojednávání podmínek poskytování služeb PZ a uzavření dohody o poskytování služeb PZ,

- sestavování osobního profilu uživatele,
- zjišťování úrovně dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa (tzv. assessment),
- mapování trhu práce,
- vytváření představy vhodného pracovního místa,
- plánování cesty k získání vhodného pracovního místa,
- plánování postupu vedoucího k uzavření pracovněprávního vztahu mezi uživatelem a zaměstnavatelem,
- plánování procesu získávání dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
- trénink dovedností na základě jejich zjištěné úrovně,
- provázení uživatele při vyhledávání vhodného pracovního místa,
- vytipování vhodných pracovních příležitostí,
- dojednávání osobní schůzky zaměstnavatele s uživatelem,
- podpora při osobním jednání uživatele se zaměstnavatelem,
- dojednávání pracovních podmínek,
- podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání,
- plánování podpory vedoucí k udržení pracovního místa,
- trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností potřebných k tomu, aby si uživatel pracovní místo udržel,
- vyhodnocování situace uživatele na pracovním místě,
- postupné snižování podpory,
- posuzování, zda uživatel k udržení pracovního místa již nepotřebuje další služby PZ,
- závěrečné vyhodnocení přínosu PZ pro rozvoj dovedností uživatele (tzv. assessment),
- ukončení poskytování služeb PZ a uzavření dohody o ukončení poskytování služeb PZ

#### **ve vztahu k zaměstnavateli** (kapitola 5.2):

- pomoc zaměstnavateli při vytváření vhodné pracovní náplně pro uživatele,
- podpora zaměstnavateli při vyřizování formalit souvisejících s nástupem uživatele do zaměstnání,
- poskytování poradenství v oblasti legislativy pro zaměstnávání lidí se znevýhodněním,
- pomoc zaměstnavateli při komunikaci s uživatelem,
- pomoc zaměstnavateli při řešení problémů se zapracováním uživatele a s jeho začleněním do kolektivu spolupracovníků,

#### **ve vztahu k rodině uživatele** (kapitola 5.3):

- podpora rodině při zvládnání změn souvisejících s osamostatňováním uživatele,
- podpora rodině při zvládnání změn souvisejících s nástupem do zaměstnání

V dalších kapitolách budou tyto činnosti pro přehlednost přiřazeny k jednotlivým skupinám příjemců podpory (uživatel služby, zaměstnavatel, rodina) a fázím poskytování služeb PZ.

Pro veškeré činnosti, které se v rámci procesu PZ odehrávají, je charakteristický **přístup k uživateli**.

Tento přístup, na rozdíl od pečovatelských a terapeutických způsobů práce, vede v konečném důsledku ke zmenšení pasivity uživatele, k větší nezávislosti na okolí a kontrole nad situací. Základní myšlenkou je empowerment – snaha o maximální „zapojení“ uživatele a jeho „posílení“.

**Přístupu posílení a zapojení uživatele je věnována kapitola 5.4.**

## SCHÉMA PROCESU PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

(prvky schématu představují činnosti prováděné pracovníky podporovaného zaměstnávání)

Plánování poskytování / čerpání služeb PZ, hodnocení dosažení cílů, revize plánu, závěrečné zhodnocení účinnosti služeb PZ

Posuzování předpokladů pro pracovní uplatnění a doporučení vhodného typu pracovní rehabilitace/služby, dojednávání spolupráce mezi uživatelem služeb a agenturou PZ, uzavření dohody o poskytování/čerpání služeb PZ

Doporučení jiného typu pracovní rehabilitace/služby

### Podpora poskytovaná uživateli

Zjišťování úrovně dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa, jejich trénink (individuální nácvik v agentuře, na úřadu práce, na pracovišti i jinde, trénink ve skupině uživatelů – v job klubu)

Podpora při plánování kariéry (vytváření osobního profilu, vytváření představy vhodného pracovního místa)

Podpora při vyhledávání vhodného pracovního místa a podpora při uzavírání pracovního vztahu

Podpora po uzavření pracovního vztahu (konzultace, pracovní asistence, snižování míry podpory), Ověření, zda uživatel již nepotřebuje k udržení pracovního místa další podporu ze strany agentury

**Podpora poskytovaná rodině (blízkým osobám) uživatele**

**Podpora poskytovaná zaměstnavateli**

**Ukončení účasti v programu**



## 5.1 PODPORA POSKYTOVANÁ UŽIVATELI SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

### 5.1.1 Dojednávání spolupráce mezi uživatelem služeb podporovaného zaměstnávání a agenturou podporovaného zaměstnávání

Cílem dojednávání spolupráce je ujasnění preferencí uživatele v oblasti pracovního uplatnění a zjištění, zda jsou pro jejich naplnění vhodné právě služby podporovaného zaměstnávání.

Fáze dojednávání spolupráce zahrnuje zpravidla **tyto činnosti**:

- a) zjišťování preferencí uživatele v oblasti pracovního uplatnění (kapitola 5.1.1.1),
- b) posuzování, zda služby PZ jsou vhodným nástrojem k jejich naplnění (kapitola 5.1.1.2),  
to znamená
  - plánování postupů vedoucích k posouzení, zda jsou služby PZ nástrojem vhodným k naplnění cíle uživatele,
  - zjišťování úrovně dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
  - zjišťování, zda uživatel má zájem úroveň těchto dovedností zvýšit,
  - posuzování, zda k dosažení cíle uživatele nevedou jiné, méně intenzivní způsoby podpory,
  - zjišťování, zda uživatel chce a může respektovat pravidla poskytování služeb PZ,
- c) dojednávání podmínek poskytování služeb PZ a uzavření dohody o poskytování služeb PZ (kapitola 5.1.1.3).

#### 5.1.1.1 Zjišťování preferencí uživatele v oblasti pracovního uplatnění

Potřeby lidí, kteří vyhledávají služby podporovaného zaměstnávání, jsou rozmanité a jejich společným jmenovatelem je oblast pracovního uplatnění. Zatímco někteří lidé mají poměrně přesnou představu o tom, jak by mělo vypadat jejich pracovní místo a jakou pomoc k jeho získání potřebují, mnozí naopak nejsou rozhodnutí, zda je pro ně vyhledávání pracovního místa na otevřeném trhu práce v současné době vůbec aktuální. Někteří by možná dali přednost další profesní přípravě, například rekvalifikačnímu kurzu, jiní by se chtěli věnovat určité činnosti bez ohledu na to, zda je placená či nikoli, někdo by upřednostnil práci v chráněné dílně nebo má zájem jen o krátkodobý pracovní vztah. Některý zájemce o zaměstnání se dokonce poprvé ocitá v situaci, kdy je od něj očekáváno rozhodnutí v oblasti pracovního uplatnění, dosud za něho rozhodovali jiní lidé. V těchto případech by mohlo být poskytování služeb PZ neúčinné.

Pracovní konzultant by proto měl být připraven pomoci zájemci o služby PZ **s identifikací jeho preferencí (s určením toho, co upřednostňuje)**. Je potřebné poskytnout uživateli dostatek prostoru k rozhovoru o přáních a prioritách, věnovat sdělením uživatele pozornost a brát je vážně, nabízet mu další možnosti a informovat ho o variantách řešení jeho situace. Někdy je možné k takovému rozhovoru přizvat další osoby, k nimž má uživatel důvěru, jindy je vhodné, aby navštívil chráněnou dílnu nebo některé vzdělávací zařízení.

#### 5.1.1.2 Posuzování, zda služby podporovaného zaměstnávání jsou vhodným nástrojem k naplnění preferencí uživatele

Účelem těchto činností je zjistit, zda osobní cíl zájemce je v souladu s cíli podporovaného zaměstnávání, zda jsou tyto služby vhodným nástrojem k jeho dosažení a zda mu okolnosti umožňují tento nástroj využít.

Pracovní konzultant zjišťuje, zda:

- je záměrem zájemce o služby PZ zvýšit úroveň dovedností potřebných k získání a udržení si vhodného pracovního místa,
- zájemce skutečně potřebuje k dosažení tohoto cíle dlouhodobou intenzivní odbornou osobní pomoc, a to i po uzavření pracovní smlouvy (například pracovní asistenci,

pravidelné konzultace apod.), tedy že k získání zaměstnání nevedou jiné, méně intenzivní způsoby pomoci (např. poradenství, osobní asistence, rekvalifikační kurz apod.),

→ zájemce je ochoten a schopen dodržovat pravidla poskytování služeb, tedy nebrání mu v tom žádné okolnosti (plánovaný pobyt v lázních, v nemocnici, stěhování do jiného regionu, studium, akutní fáze onemocnění apod.).

Tento proces se děje formou osobního rozhovoru pracovního konzultanta se zájemcem, v některých případech se setkání účastní i rodinní příslušníci zájemce či pracovníci doporučujících organizací. Ne vždy je možné posoudit, zda jsou služby PZ pro zájemce vhodné, při první schůzce (např. zájemce nemá představu, jak vypadá práce v chráněné dílně, není si jist, zda nechce podat přihlášku ke studiu, neví, zda se nebude stěhovat, není zřejmé, jak intenzivní podporu zájemce potřebuje). Pracovní konzultant však může k tomuto účelu využít i dalších možností, např. doporučit zájemci návštěvu chráněné dílny, strávit se zájemcem určitý čas v jeho prostředí apod. V některých případech je nutno věnovat se této fázi delší dobu a pak je třeba celý postup vedoucí k tomuto posouzení naplánovat.

Pokud pracovní konzultant vyhodnotí, že pro zájemce služby PZ vhodné nejsou, vysvětlí zájemci, co ho k tomuto rozhodnutí vedlo, a poskytne mu kontakty na dostupné vhodnější nástroje (služby úřadu práce či personální agentury, rekvalifikační kurz vzdělávacího zařízení, služby občanské poradny, služby centra denních služeb apod.).

Tato situace klade na pracovního konzultanta značné nároky jak v oblasti vedení rozhovoru, tak i na jeho informovanost o dalších službách a institucích v souvislosti s pracovním uplatněním. Odborné poradenství je tedy nutno považovat za významnou součást služeb PZ a je mu třeba věnovat pozornost i v profesní přípravě pracovníků v podporovaném zaměstnávání.

#### **Příklad**

*Paní Alena požádala o pomoc s vyhledáním pracovního místa prodavačky, zároveň však trvala na tom, že umí vše, co k vyhledání takového místa potřebuje, má zájem jen o usnadnění cesty k volným místům. Měla představu, že vyhledávat místa a jednat za ni bude pracovní konzultant. Také pracovní konzultant shledal úroveň potřebných dovedností dostatečnou k tomu, aby si paní Alena místo našla s méně intenzivní podporou. Paní Aleně doporučil služby personální agentury a úřadu práce.*

### **5.1.1.3 Dojednávání podmínek poskytování služeb podporovaného zaměstnávání a uzavření dohody**

Záměrem pracovního konzultanta je, aby **zájemce měl co nejpřesnější představu**

- o výsledku služeb (jak bude vypadat práce, jak se změní jeho situace),
- o okolnostech souvisejících s pracovním uplatněním (např. riziko ztráty invalidního důchodu),
- o průběhu služeb (jak bude poskytování služeb vypadat – konzultace, job klub, jeho témata a metody, co se bude v průběhu služeb učit a jak a kdo mu bude služby poskytovat, s jakými dalšími lidmi se může setkat, jak vypadá konec PZ apod.),
- o tom, co od něj budou pracovníci poskytovatele očekávat a za jakých podmínek mu budou služby poskytovány (jak často jsou konzultace, jak dlouho předem se musí omlouvat, jaké ho čekají kroky, co bude dělat samostatně, jaké informace a kdy od něj bude agentura potřebovat, s kým a za jakých podmínek bude poskytovatel jednat, jaká je výše finančního příspěvku na úhradu služeb apod.),
- o tom, kdy mu být poskytovány přestanou (co se musí stát, aby mu přestaly být poskytovány služby PZ),
- o tom, na co má nárok a jaká jsou jeho práva (k čemu se zavazuje agentura PZ, na co a jakým způsobem si může stěžovat, do jaké míry může proces PZ určovat, jak pracovník v PZ bude nakládat s jeho rozhodnutím, co se bude dít s poskytnutými informacemi, kdy může ukončit čerpání služeb apod.).

Pokud si zájemce tuto představu vytvoří ještě před zahájením poskytování služeb, sníží se riziko, že bude později z průběhu služby překvapen či že s ním bude nespokojen, že se na procesu podporovaného zaměstnávání nebude ochoten aktivně podílet či že se rozhodne pro předčasné ukončení služby.

Pravidla poskytování služeb jsou vysvětlována s ohledem na způsob vnímání a porozumění konkrétního zájemce, je možné je doplňovat konkrétními příklady, fotografiemi, promítnutím videozáznamu, mít je připravena v písemné či obrázkové formě, o zkušenostech s průběhem služby může referovat jiný uživatel.

Je důležité, aby zájemce pokud možno porozuměl smyslu vytvořených pravidel (např. proč má plnit úkoly v době mezi konzultacemi, proč je potřeba, aby pracovní konzultant včas věděl, že si uživatel našel pracovní místo apod.).

**Uzavření dohody o poskytování služeb PZ** představuje akt stvrzení toho, že obě strany se shodly na výše uvedených skutečnostech, tedy na

- cíli, k jehož dosažení budou směřovat,
- způsobech jeho dosahování,
- svých závazcích (povinnostech) a právech,
- podmínkách, za kterých je možné poskytování služeb ukončit<sup>13</sup>.

Dohoda je stvrzena podpisy obou stran (uživatele a poskytovatele služeb) a je opatřena datem uzavření.

Stejně jako v předchozím případě je i zde nutné, aby zájemce o službu smyslu a textu dohody dobře porozuměl, proto je použití jazyka uživatele upřednostňováno před právníckými obraty.

Je také možné zapůjčit zájemci text dohody domů k projednání s blízkými osobami.

## 5.1.2 Plánování kariéry

**Cílem** plánování kariéry je vytvořit představu vhodného pracovního místa a popsat cestu k jejímu uskutečnění.

Proces plánování kariéry představuje především tyto **činnosti**:

- vytváření tzv. osobního profilu uživatele (kapitola 5.1.2.1),
- získávání informací o potřebách trhu práce (kapitola 5.1.2.2),
- vytváření představy vhodného pracovního místa (kapitola 5.1.2.3),
- plánování cesty k získání vhodného pracovního místa (kapitola 5.1.2.4).

### 5.1.2.1 Vytváření osobního profilu uživatele služeb podporovaného zaměstnávání

**Osobní profil** uživatele služeb PZ

Osobní profil představuje souhrn informací o uživateli, důležitých pro něho samotného (i pro pracovního konzultanta) vzhledem k jeho budoucímu zaměstnání. Tyto informace jsou spolu s potřebami trhu práce významným podkladem pro vytváření představy vhodného pracovního uplatnění.

Při sestavování osobního profilu se pracovní konzultant zaměřuje zejména na tyto **oblasti**:

- motivace uživatele k pracovnímu uplatnění,
- jeho vlastní představy a přání,
- dovednosti<sup>14</sup>,
- schopnosti,
- vzdělání,
- dosavadní zkušenosti s prací,
- zájmy a záliby,
- orientace ve vlastních možnostech,
- zdroje pomoci využitelné při získávání a udržení pracovního místa,
- okolnosti důležité pro získávání a udržení pracovního místa.

<sup>13</sup> K sestavení textu dohody o poskytování služeb lze využít materiálu Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe – Průvodce poskytovatele Standardů kvality sociálních služeb, MPSV, Praha 2002, str. 41

<sup>14</sup> Úroveň jednotlivých dovedností potřebných pro získání a udržení vhodného pracovního místa je jedním z určujících prvků procesu podporovaného zaměstnávání. K zjišťování úrovně těchto dovedností potřebných lze použít Systém sledování vývoje dovedností uživatelů PZ, verze červenec 2004, Česká unie pro podporované zaměstnávání

**Motivace člověka k vyhledávání pracovního uplatnění** do značné míry určuje jeho úspěšnost v tomto směru. Pro pracovního konzultanta je proto důležité vědět, zda je uživatel motivován k absolvování procesu PZ, jak silná jeho motivace je a které motivy jsou pro něj významné. Pro člověka, kterému končí podpora v nezaměstnanosti budou hlavním motivem peníze, pro čerstvého absolventa školy, kterého ještě podporují rodiče, jím může být ověření si svých znalostí a dovedností v praxi, získat si vlastní postavení a roli ve společnosti. Pro staršího absolventa, který je doma například druhý rok, představuje hlavní důvod zájmu o práci potřeba setkat se s lidmi („nechci sedět doma mezi čtyřmi stěnami“). Je však třeba si uvědomit, že motivy k hledání pracovního uplatnění závisejí nejen na životní situaci, v níž se uživatel nachází, ale také na jeho osobnosti.

Motivace uživatele se v průběhu procesu PZ mění. V některých situacích, jako například při opakovaných neúspěšných pokusech o získání zaměstnání, konzultant s uživatelem pracuje na její obnově. Spolu s rozvojem dovedností a získávání zkušeností u něj naopak může dojít k rozšíření motivace. Proto je důležité se motivací uživatele k vyhledávání pracovního uplatnění zabývat průběžně.

**Vlastní představy a přání uživatele** jsou v podporovaném zaměstnávání považovány za základní východisko pro hledání vhodného pracovního místa. Tato myšlenka odlišuje podporované zaměstnání od některých jiných programů, kde je kladen větší důraz na hodnocení dovedností. Orientace na představy a přání uživatele nejen představuje naplnění principu respektu k člověku, ale také umožňuje využít v procesu hledání a uchování pracovního místa energii vyplývající z motivace uživatele. Je pravděpodobné, že pracovník bude spokojen spíše s místem, které odpovídá jeho přání, než pokud mu bude někým přiděleno, a že si toto místo také déle udrží. Proto je třeba v případě potřeby pomoci uživateli vhodnými otázkami tak, aby své představy vyjádřil co nejkonkrétněji a nejsrozumitelněji (např. „co se vám líbilo na vašem minulém pracovišti“, „jak si představujete své budoucí zaměstnání“ apod.). Pracovní konzultant se zajímá například o

- obecnou představu budoucnosti, přání, vize, sny uživatele (např. „budu chodit do práce každý den, odpoledne půjdeme s přítelkyní na procházku a budeme si vyprávět, co je v práci nového, vydělám si hodně peněz a koupíme si byt“, „budu v kanceláři, budu mít vyžehlenou sukni a nové punčochy a půjdu předtím do salonu nechat si udělat účes“),
- představu o podobě zaměstnání (např. „rád bych měl práci v pekárně u svého strýce“),
- očekávání spojené se získáním práce (např. „budu mít víc peněz a koupím si video“),
- představu o typu činnosti, jako je např. opakování stejných úkonů, střídání činností, fyzická náročnost, intelektuální náročnost (např. „nechci dělat stále stejnou práci, občas se také potřebuji projít venku“, „nechci pracovat s penězi“, „přál bych si dělat něco rukama“),
- představu konkrétní pracovní činnosti (např. „rád bych pekl housky a rohlíky“, „mně se líbí, jak u nás na statku hází vidlemi, u toho se člověk zapotí, to je dobře, alespoň je vidět, že něco dělá“)
- představu o časových aspektech pracovního místa (např. „přeji si pracovat nejvíc 3x týdně dvě hodiny, mohu nastoupit ihned, v létě bych chtěl mít dva týdny volna“),
- představu o fyzikálních podmínkách prostředí, jako je např. přístupnost na pracoviště, hlučnost pracovního prostředí, osvětlení, prašnost, teplotu prostředí, práce v přírodě, v kanceláři, na ulici (např. „nesnáším hluk, to se vždycky rozčlím“, „kdybych musel pracovat s nějakým strojem, mohl bych dostat epileptický záchvat“, „potřebuju prostředí, kam bych se dostal s vozíkem“),
- představu o sociálním prostředí, např. velikost kolektivu, časté přicházení a odcházení lidí, nutnost navazovat stále nové kontakty (např. „nechci pracovat v hypermarketu, tam je moc lidí“, „rád bych pracoval s mladými lidmi v mém věku“),
- finanční nároky (např. „chci si vydělat nejméně 7 tisíc korun, abych mohl zaplatit nájem“),
- představu o lokalitě pracoviště, např. vzdálenost od místa bydliště, dostupnost hromadnou dopravou („mám potíže s cestováním, takže bych si přál práci někde okolo našeho domu“).

V oblasti **dovedností** je důležité pozitivní zaměření na to, co klient dokáže. Jedná se jak o dovednosti potřebné pro výkon určité práce (například dovednost obsloužit hosta v restauraci, dovednost vytřít podlahu nebo poskytnout informaci po telefonu, dovednost domluvit se anglicky se zákazníkem, dojet autem z jednoho konce města na druhý apod.), tak o obecné dovednosti, které jsou zaměstnavateli očekávány u kteréhokoli zaměstnance (např. pozdravit každé ráno své spolupracovníky, dopravit se na pracoviště městskou hromadnou dopravou, domluvit si dovolenou, omluvit se v případě nemoci, přijít včas do práce). Důležité jsou i předpoklady k získávání nových dovedností, jako je schopnost rychle se učit novým věcem či zájem o profesní rozvoj. Ke zjišťování úrovně dovedností (a zároveň k hodnocení účinnosti procesu PZ u jednotlivých uživatelů) je používán nástroj Systém sledování vývoje dovedností uživatelů PZ<sup>15</sup>.

Někdy se zdá být rozsah dovedností uživatele malý, v tom případě mohou být důležité jeho **schopnosti** ve smyslu předpokladů pro získání potřebných dovedností, například schopnost rychle se učit novým věcem, velká fyzická výkonnost, schopnost dlouho se soustředit na jednu činnost, schopnost pamatovat si velké množství informací, schopnost získat si přátele mezi spolupracovníky apod. Pozornost je třeba věnovat také schopnosti uplatňovat dovednosti v běžném prostředí (například v souvislosti se sníženou odolností vůči psychické zátěži apod.).

Oblast **vzdělání** zahrnuje jak všeobecnou, tak i odbornou přípravu včetně různých vzdělávacích či kvalifikačních kurzů. Například kurz keramiky absolvovaný v základní umělecké škole může být pro majitele keramické dílny motivem k přijetí pracovníka, který má odborné vzdělání v oblasti administrativy.

Zaměstnavatel se o přijetí uchazeče o práci rozhoduje mimo jiné na základě informací o jeho **dosavadních zkušenostech** s prací, o kterou se uchází. V takovém případě může být důležitá i odborná praxe, dobrovolnická činnost, zkušenost s prací u známého na chalupě nebo každodenní činnosti spojené s péčí o domácnost. Je také možné, aby uživatel požádal tyto osoby o poskytnutí referencí (vyjádření) o své práci nebo praxi. Kladný posudek může podpořit rozhodnutí o přijetí na pracovní místo.

Při získávání informací jsou důležité nejen skutečnosti, mající přímý vztah k práci, např. zkušenost s prací v knihovně, praxe v obchodě, kreativita, knihovnické vzdělání, ale i **zájmy a záliby** uživatele. Pracovní konzultant se zajímá o jeho koníčky, oblíbené činnosti doma, ve všední den, o víkendy, o prázdninách, co ho nejvíce zaujalo ve škole, co nejraději poslouchá v radiu nebo v televizi, co ho zajímá, když se setká s přáteli, které dlouho neviděl a podobně.

Hledá-li zaměstnaní člověk znevýhodněný na trhu práce, je v zájmu věci, aby si sám uvědomoval důvod, míru a možné důsledky tohoto znevýhodnění. **Orientace ve vlastních možnostech** a na ně navazující uvědomění toho, co je potřeba k jejich realizaci nebo rozšíření, je podstatná jak při vytváření představy vhodného pracovního uplatnění, tak při adaptaci uživatele na pracovišti. Pokud náhled uživatele na vlastní situaci není realistický (například nedoceňuje nebo přeceňuje své možnosti, neuvědomuje si potřebu podpory pro úspěšnou adaptaci na pracovišti apod.), pracovní konzultant volí vhodné způsoby k tomu, aby se uživatel v této oblasti zorientoval.

Orientace uživatele ve vlastních možnostech je také předpokladem k tomu, aby uměl své znevýhodnění a své potřeby vhodným způsobem prezentovat (například při pohovoru se zaměstnavatelem).

### **Příklady**

*Chce-li slečna ve vyžehlené sukni a s novým účesem dobře obstát v kanceláři, kde si sama sebe představuje, je potřeba, aby brala v úvahu také své možnosti komunikace, snížené změněnou artikulací. Tato slečna bude potřebovat počáteční pomoc v komunikaci v novém prostředí. Podle situace na pracovišti se může se svým konzultantem rozhodnout buď pro přítomnost a pomoc asistenta na pracovišti nebo např. pro to, že si budou s kolegy psát, kdyby jí nerozuměli.*

*Mladý muž, který má výraznou motivaci k fyzické práci a rád se v práci „pořádně zapotí“, bude potřebovat spolupráci konzultanta v oblasti realistického náhledu na vlast-*

ní možnosti. Jedním z přetrvávajících následků po jeho těžkém úraze je totiž porucha rovnováhy a snížená citlivost bolesti. Bude třeba v praxi vyzkoušet, zda pro něho pohyb s naloženými vidlemi v nerovném terénu bude bezpečný.

Přišel-li člověk o práci proto, že nebylo v jeho možnostech vyhovět požadavkům pracoviště, může pro něho tato zkušenost znamenat, že je neschopný a nemůže nic dělat. S pomocí pracovního konzultanta však lze získat jiný, pozitivní náhled na tuto zkušenost. Díky ní například uživatel zjistil své skutečné možnosti a příště si vybere pracoviště, na jehož požadavky stačí.

Součástí osobního profilu jsou již existující **zdroje** pomoci využitelné při získávání a udržení vhodného pracovního uplatnění. Vnitřními zdroji může být veselá, přizpůsobivá povaha, životní optimismus, motivace pracovat a žít ve společnosti. Vnější zdroje představují například lidé z rodiny a okruhu přátel, lidé z místa bydliště (přirozené podpůrné sociální sítě, organizace s kterými klient spolupracuje) a také události a okolnosti, které mají nějaký vztah k uživateli vzhledem k jeho zaměstnání. (Například uživatel se zúčastnil místní sportovní soutěže a organizátoři si jej pamatují jako aktivního a vytrvalého člověka.)

Osobního profilu uživatele doplňují informace o podstatných **okolnostech**, jimiž může být například bydlení v chráněném bytě, posudek lékaře o schopnosti uživatele pracovat, typ invalidního důchodu, registrace na úřadě práce, způsobilost k právním úkonům, vlastnictví občanského průkazu, zdravotní omezení výkonu práce (např. nemožnost pracovat ve výškách vzhledem k riziku epileptického záchvatu, nemožnost pracovat v alergenním prostředí, nízká tolerance vůči stresu), neobvyklé chování uživatele (např. při rozrušení si zakrývá hlavu, v důsledku užívání tlumivých léků pracuje pomaleji), představy rodiny uživatele o jeho pracovním uplatnění, potřeba osobní asistence či technických pomůcek na pracovišti apod.

#### **Zdroje informací při sestavení osobního profilu**

Získávání informací osobního profilu je rozmanitý proces poznávání osobnosti klienta.

Základním způsobem zjišťování potřebných informací jsou **rozhovory** s uživatelem, případně s jeho rodiči, přáteli, s profesionály, kteří s klientem pracovali (učitel, vychovatel, ergoterapeut, psychiatr, trenér).

Rozhovor je možno doplnit také **dotazníkem** či požadavkem o vyplnění formuláře (například formulář se základními údaji o uživateli). Pracovní konzultant tak má zároveň možnost zjistit úroveň dovedností číst, psát, pamatovat si informace, vyplnit formulář, zeptat se v případě neporozumění apod.

Souhlasí-li s tím klient, je možné použít sociální, pedagogickou a zdravotní **dokumentaci**. Nevýhodou tohoto zdroje však je, že obsahuje také řadu důvěrných informací, které pracovní konzultant vědět nepotřebuje, často popisuje nedostatky, obtíže a problémy uživatele, že pod vahou odborné autority může dojít ke zkreslení představy o uživateli. Je tedy třeba zvážit, zda je tato cesta k informacím skutečně tou nejvhodnější.

Řadu důležitých informací získá pracovní konzultant **pozorováním chování** uživatele v různých situacích, např. v restauraci, při návštěvě v ústavu sociální péče, při pohovorech se zaměstnavateli a podobně.

#### **Zásady vytváření osobního profilu**

- vlastní přání a představy uživatele jsou v procesu PZ významnějším východiskem než přání a představy jiných lidí, např. odborníků, rodičů či pracovního konzultanta
- motivace uživatele se na úspěchu podílí významněji než jeho dosažená kvalifikace, zkušenost či dovednost
- v oblasti dovedností je důležité pozitivní zaměření na to, co člověk dokáže, s čím má zkušenosti, co umí, může se naučit. Tyto informace jsou užitečnější a více motivující než zjištění, co člověk neumí či nesmí
- lékařské zprávy nemusí vždy přesně odpovídat skutečným možnostem člověka, jako zdroj informací je vhodné používat je jen v odůvodněných případech

- osobní profil se může v průběhu života uživatele měnit v souvislosti s jeho osobním rozvojem, získáváním zkušeností apod., je třeba k němu přistupovat s tímto vědomím
- vždy je nutné seznámit uživatele s plánovaným způsobem získávání a shromažďování informací a vyžádat si jeho souhlas
- při získávání informací o životní situaci klienta může být důležité se o této situaci přesvědčit, nebo si doplnit klientovi informace sdělením dalších lidí. Nemá-li klient realistický náhled na svoji situaci, nemusí být realistický ani jeho popis prostředí, ze kterého pochází a může to zkreslit další skutečnosti
- není nutné zjišťovat a zaznamenávat vždy všechny informace uvedené ve výčtu. Například v případě samostatně žijícího dospělého muže s řadou pracovních zkušeností a představou o tom, jakou práci by chtěl získat, není nezbytné znát názor jeho rodičů

### 5.1.2.2 Získávání informací o potřebách trhu práce

Podkladem pro vytvoření představy vhodného pracovního místa je sice především požadavek uživatele, avšak pokud by se tento požadavek nepřekrýval s **potřebami trhu práce**, uživatel by takové pracovní místo nemohl získat. Proto je potřeba zaměřit se v procesu podporovaného zaměstnávání také na jeho informovanost v oblasti potřeb trhu práce.

Pracovní konzultant pomáhá uživateli zorientovat se v této oblasti zprostředkováním zkušeností se zdroji volných pracovních míst:

- doporučí uživateli vyhledat příslušné inzeráty v denním tisku,
- navrhne mu informovat se na úřadu práce,
- navštíví s ním různá pracoviště,
- pomůže získat možnost praxe či brigády,
- umožní mu hovořit s lidmi, kteří pracují na různých místech.

Na základě získané znalosti potřeb trhu práce může uživatel své požadavky na pracovní místo změnit, například rozšířit spektrum činností, které by chtěl ve svém zaměstnání vykonávat, nebo slevit ze svých nároků na vzdálenost pracoviště od domova. Tím zvýší pravděpodobnost, že pracovní uplatnění nalezne.

Pro některé uživatele však není možné využít běžnou nabídku volných pracovních míst a pracovní konzultant bude iniciovat vytvoření pracovního místa „na míru“ uživateli. Může se jednat například o člověka s těžkým kombinovaným postižením. Tehdy se pracovní konzultant opírá o svůj vlastní přehled o možnostech pracovních činností na rozmanitých pracovištích.

#### **Příklad**

*Pan Václav má těžké mentální postižení. V práci zvládne přenášet těžší předměty po dobu maximálně 2 hodin denně, a to vzhledem k nutnosti absolvovat pravidelnou zdravotní rehabilitaci pouze 3 dny v týdnu. Je zřejmé, že pracoviště bude muset být v blízkosti bydliště pana Václava, aby se naučil do práce cestovat. Pracovní konzultant bude při formulování popisu vhodného pracovního místa vycházet z možností v místě bydliště, jimiž je samoobsluha, hotel, knihovna, stanice metra a kanceláře. Při návštěvě samoobsluhy zjistí, že na tomto pracovišti se například přenáší zboží ze skladu k regálům, prázdné lahve od okénka k přepravkám, zelenina od regálu k pultu. Ví, že v hotelu je třeba vynášet pravidelně odpadkové koše. Naplánuje a domluví si osobní rozhovor s pracovníky kanceláří, aby zjistil, zda i tam je potřeba vykonávat nějakou práci spočívající v přenášení věcí.*

### 5.1.2.3 Vytváření představy vhodného pracovního místa

Cílem této části procesu podporovaného zaměstnávání je získat obraz vhodného pracovního místa pro konkrétního uživatele. Představa o pracovním uplatnění je **výsledkem porovnání osobního profilu uživatele** na jedné straně a **potřeb trhu práce** na straně druhé. Uživatel či pracovní konzultant budou v další fázi toto pracovní místo hledat nebo budou hledat zaměstnavatele, který by právě takové místo vytvořil.

Představa o vhodném pracovní uplatnění se skládá z těchto **charakteristik**:

- druh pracovních činností, které by měly být vykonávány (například zametání, zadávání dat do počítače, razítkování, lepení etiket),
- pracovní úvazek (například plný, částečný, denní, týdenní počet hodin),
- pracovní doba (od kolika do kolika hodin, noční směny, dvojsměnný provoz),
- typ pracovněprávního vztahu (cílem podporovaného zaměstnávání je stabilní pracovní místo, čemuž odpovídá pracovní poměr se smlouvou na dobu neurčitou, v některých typech zaměstnání však může být obvyklé sjednat jiný pracovněprávní vztah, například smlouvu na dobu určitou v případě sezónních prací),
- lokalita pracoviště (například vzdálenost od místa bydliště, možnost využití hromadné dopravy),
- fyzikální prostředí (například intenzita osvětlení, hluchost pracoviště, rozlehlost prostor, bezbariérový přístup, bezprašné prostředí, teplota ovzduší),
- sociální prostředí (například velikost pracovního kolektivu, časté změny spolupracovníků),
- mzda (například minimální výše finančního ocenění, vyplacení zálohy),
- další speciální požadavky (například přání nosit uniformu, nekuřácké prostředí).

Někteří lidé mají poměrně jasnou představu o tom, jak by mělo vypadat jejich budoucí pracovní uplatnění a podporu potřebují zejména ve vyhledání takového pracovního místa či při jeho udržení. Ve většině případů je však vytvoření obrazu vhodného pracovního místa právě tou oblastí, v níž uživatelé žádají o pomoc. Mnozí uživatelé mají **minimální pracovní zkušenosti**, přicházejí buď přímo ze školy nebo jsou již dlouhou dobu bez zaměstnání. Jiní lidé mají takovou představu o své pracovní budoucnosti, kterou jejich okolí považuje za **neuskutečnitelnou**. Někdy mají uživatelé svou představu příliš **úzce zaměřenou**. Jindy je **nerealistická**, neodpovídá potřebám trhu práce nebo jejich možnostem vyplývajícím ze zdravotního stavu. V některých případech je pro uživatele **obtížné svoji představu vyjádřit**.

Tehdy může pracovní konzultant **vybírat z řady možností**, například:

- vyzdvihovat zájmy uživatele, jeho dosavadní pracovní úspěchy, činnosti, které s oblibou provádí,
- upozorňovat ho na jeho dosavadní pracovní zkušenosti včetně praxe,
- navázat na jeho dosaženou kvalifikaci (vzdělání, školení, kurzy),
- zprostředkovat mu názory jeho blízkých (přátel, rodinných příslušníků),
- umožnit mu návštěvu různých reálných pracovišť,
- předložit mu fotografie či videozáznam z různých pracovišť (lze využít například tzv. profesiogramů jednotlivých pracovních činností a na ně navazujících informačních videozáznamů, jimiž jsou vybavena informační a poradenská střediska při úřadech práce),
- inspirovat jej zkušenostmi lidí, kteří již pracují (např. bývalých uživatelů, jiných uživatelů na job klubu apod.),
- zorganizovat rozhovory s dalšími odborníky (s pracovníky úřadu práce či personální agentury),
- zařídit absolvování krátkodobé praxe (dobrovolnické činnosti) nebo brigády, zprostředkovat zkušenost s prací v přechodném zaměstnávání nebo v chráněné dílně.



V jednotlivých případech je možné postupovat například takto:

<b>Uživatel nemá žádnou představu o svém pracovním uplatnění (příklad A)</b>	Navázat na to, co už dělal, co umí, co ho baví. Umožnit mu získat pracovní zkušenosti.
<b>Okolí uživatele považuje představu za neuskutečnitelnou (příklad B)</b>	Zjišťovat, co má uživatel přesně na mysli (někdy to může být jen část popisované představy, která je již reálná). Hledat takové požadavky, které lze splnit.
<b>Představa je úzce zaměřená (příklad C)</b>	Hledat motivy, které uživatele k tomuto zaměření vedou a uplatnit je v jiné představě. Zjistit, které požadavky jsou důležité a ze kterých je možné slevit. Získat nové pracovní zkušenosti.
<b>Představa je nerealistická (příklad D)</b>	Umožnit uživateli, aby se sám o nereálnosti svých požadavků přesvědčil (porovnat jeho požadavky s inzerovanou nabídkou v tisku, absolvování pohovoru se zaměstnavatelem). Hovořit s ním o důsledcích splnění jeho požadavků pro jeho zdravotní stav. Hovořit o pracovní kariéře (člověk ji zpravidla zahájí vykonáváním pomocných prací, když získá zkušenosti a dovednosti, může vykonávat složitější činnosti).
<b>Uživatel neumí představu vyjádřit (příklad E)</b>	Pozorovat jeho chování v pracovních situacích a zjišťovat tak, co dělá rád, ve které činnosti je úspěšný apod. Uplatnit alternativní metody komunikace.

#### **Příklad A**

*Do agentury PZ může přijít člověk, který kromě toho, že chce pracovat, představu o své budoucnosti nemá.*

*Pro tohoto člověka by mohlo být vhodné navštěvovat job klub a seznamovat se s představami i zkušenostmi jiných lidí. V job klubu i při individuálních konzultacích probíhá také orientace v zájmech.*

*Pro mnoho lidí může být nová zkušenost to, že zájmy a nebo i náhodné zážitky mohou souviset s prací. Člověk, který vzhledem ke zdravotnímu postižení, své sociální situaci nebo i z jiných příčin měl omezené možnosti rozvoje zájmů, může čerpat při vytváření svých představ například z toho, jaké předměty ho zaujaly ve škole, nebo z toho, s jakými lidmi se v prostředí, ve kterém žije, setkal, co ho na nich zaujalo a proč. Žije-li dlouhodobě v ústavu sociální péče umístěném mimo běžnou komunitu, mohl se setkat s údržbářem, zahradníkem, uklízečkou, kuchařkami a podobně. Při návštěvě vánočních trhů ve městě ho mohl zaujmout řidič autobusu, nebo samotná jízda, člověk, který upravoval výlohu, prodavači vánočních stromků. I těmito ojedinělými zážitky je možné se zabývat a pomoci tak uživateli vytvořit si motivaci k ujasnění si své představy. Například zaujetí prodavačem vánočních stromků může znamenat to, že tento člověk má rád Vánoce a přípravy na ně, že má rád jehličnaté stromy, že se mu líbí, jak prodavač stromky přeměřuje a zavazuje. Mohlo ho však také zaujmout to že udělá lidem radost, usmívají*

se, když se jim podaří vybrat dobrý stromek a prodavač jim k tomu něco pěkného řekne. Tato poslední možnost by mohla znamenat, že bude motivován i k jiným zaměstnáním, kde se bude setkávat s lidmi a bude mít možnost sdílet s nimi jejich radost.

Vhodně vedeným rozhovorem o této představě může konzultant dovést uživatele k zájmu o další možnosti zaměstnání. Rozvoj spolupráce uživatele s konzultantem na základě jeho motivace a vlastní představy je prvním předpokladem pro úspěšné pokračování. Uživatel získá důvěru v tuto spolupráci i důvěru v sebe sama.

#### **Příklad B**

Pracovník úřadu práce se na agenturu obrátil s žádostí o spolupráci s tím, že uchazeč o práci s mentálním postižením trvá na svém požadavku stát se ředitelem podniku. Při rozhovoru s tímto člověkem a s jeho rodinou vyšlo najevo, že pod požadavkem se skrývá přání nosit v zaměstnání aktovku a navštěvovat různé kanceláře. Na základě své na první pohled nerealistické představy získal zaměstnání na místním úřadu, kde roznáší písemné materiály mezi jednotlivými kanceláři a budovami. S náplní práce i pracovním prostředím je spokojen.

#### **Příklad C**

Na první schůzce se pracovní konzultant dozvěděl od zájemkyně o služby podporovaného zaměstnávání, že chce pracovat pouze jako učitelka v mateřské škole. Ukázalo se, že skutečně dvakrát v mateřské škole pracovala, avšak jako uklízečka a pouze dobrovolnický, tedy bez mzdy a pracovní smlouvy.

Paní souhlasila s tím, že práce by mohla být i v jiných zařízeních pro děti, a v jednom z nich absolvovala krátkodobou neplacenou praxi, po níž získala dobré pracovní hodnocení. Na základě tohoto hodnocení se jí podařilo získat stabilní práci uklízečky v jiném zařízení, které sice nebylo určeno dětem předškolního věku, ale s dětmi se v jeho blízkosti mohla stýkat.

#### **Příklad D**

Uchazeč o práci měl zájem pracovat jako účetní. Absolvoval proto rekvalifikační kurz na úřadu práce. Po jeho absolvování se mu nepodařilo práci získat a po půl roce se obrátil na agenturu podporovaného zaměstnávání s žádostí o pomoc. Přestože řadu dovedností získaných na rekvalifikačním kurzu již ztratil, protože je v praxi nevyužíval, stále trval na práci účetního. Až po absolvování přijímacího pohovoru zaměřeného na zjištění základních odborných znalostí změnil svoji představu o vhodném pracovním místě. V současné době vykonává pomocné administrativní práce v účetní firmě.

#### **Příklad E**

Pracovní konzultant poskytoval podporu muži, který vzhledem ke svému mentálnímu postižení nedovedl vyjádřit svoji představu o tom, jak by mělo vypadat jeho zaměstnání.

V rozhovorech s jeho blízkými lidmi zjistil, že na letní rekreaci rád přenášel v batohu lahve, že doma vynáší odpadkový koš, že ho baví fyzická činnost. Přímou v agentuře vytvářel příležitosti k tomu, aby mohl provádět různé typy činností (třídění, lisování a odnášení plastových lahví, umývání hrnků od čaje a kávy, vynášení odpadkového koše, úklid židlí). V samoobsluze blízko jeho bydliště měl pak možnost vyzkoušet další práce: úklid vratných lahví, sáčkování zeleniny. Nejvíce ho bavilo trhání a lisování papírových obalů, této práci byl schopen věnovat pozornost až hodinu denně tři dny v týdnu. Tato činnost se pak také stala základem jeho pracovního poměru.

## Zásady vytváření představy vhodného pracovního místa

- Pracovní konzultant nehodnotí, zda je představa uživatele o pracovním místě dobrá či špatná. Vychází z toho, že motivace uživatele je cenným zdrojem informací a energie při získávání pracovního uplatnění. I když přání uživatele může někdy na první pohled vypadat jako neuskutečnitelné, stojí za to se jím zabývat a vytěžit z něj maximum pro další postup. (Například člověk s mentálním postižením, který vyjadřuje přání stát se lékařem, tím může mít na mysli požadavek nosit v zaměstnání bílý plášť.) To je možné na řadě různých pracovních míst. Pracovní konzultant podporuje vnitřní zdroje uživatele (dovednosti, zkušenosti, zájmy, záliby, přání, ochotu vyzkoušet něco nového), nenaplnuje svoji vlastní představu o vhodném pracovním místě nebo představu dalších lidí.
- Uživatel má právo na změnu své představy o vhodném pracovním uplatnění v důsledku získávání nových zkušeností, dovedností, informací. Jeho rozvoj je považován za žádoucí a uživatel je v něm podporován.
- Je užitečné, je-li představa vhodného pracovního místa popsána prostřednictvím charakteristik co možná nejkonkrétněji (například úklid kanceláří může ve dvou případech znamenat zcela odlišné činnosti, ale stírání prachu z polic bude nejspíš probíhat na obou pracovištích obdobně).
- Je důležité ověřovat, zda pracovní konzultant skutečně porozuměl sdělení uživatele (mýt nádobí může znamenat v jednom případě uklízet nádobí z myčky, jindy skutečně umýt veškeré nádobí).
- Pracovní konzultant také ověřuje, zda uživatel porozuměl jednotlivým pojmům (např. co znamená práce na částečný úvazek, co znamená doplňování zboží v hypermarketu).
- Nelze vždy zformovat představu uživatele o vhodném pracovním uplatnění do obvyklé podoby nabídky pracovního místa. Je však možné ze škály nabízených činností vybrat ty, které by uživatel mohl úspěšně vykonávat. V některých případech bude naopak třeba iniciovat vytvoření nového pracovního místa (například vynášení odpadkových košů 3x týdně po dobu 1 hodiny).
- Aby mohl pracovní konzultant pomoci vytvořit uživateli reálnou představu o vhodném pracovním uplatnění, musí dobře znát místní trh práce a lokální zvyklosti (například jaký typ pracovního právního vztahu je pro konkrétní pracovní příležitost obvyklý). Informace o místním trhu práce lze získat jednak na místním úřadu práce, jednak je možné poznat jej prostřednictvím běžně dostupných katalogů, seznamů a tiskovin.

### 5.1.2.4 Plánování cesty k získání vhodného pracovního místa<sup>16</sup>

Smyslem této kapitoly je nejen popsat činnosti, které jsou prováděny při plánování způsobu získávání vhodného pracovního místa, ale zejména zdůraznit význam plánování v celém procesu poskytování služeb PZ. Proto jsou následující informace formulovány obecně a lze je využít při plánování kterékoli fáze PZ. Použité příklady ilustrují tuto konkrétní část procesu PZ, tedy na plánování cesty k uskutečnění představy vhodného pracovního místa.

V jednotlivých fázích budou cíle uživatelů i postupy k jejich dosahování samozřejmě odlišné (např. cílem uživatele ve fázi vyhledávání vhodného pracovního místa může být získání zkušenosti s prací v oboru, který vystudoval, k čemuž může vést například absolvování brigády či stáže v truhlářské dílně, může se však stát, že majitel dílny se rozhodne uživatele trvale zaměstnat a cílem uživatele bude naučit se vykonávat zadanou práci tak dobře, aby si místo udržel).

Tato kapitola se věnuje zejména

- odůvodnění požadavku plánovat (proč plánovat),
- dalším účelům plánu a způsobům naplnění těchto účelů (k čemu plán slouží a jak docílit naplnění účelu),
- obsahu plánu,
- dalším doporučením při plánování.

## Proč plánovat

- 1) Plánování průběhu služeb PZ umožňuje jejich **uživatel**i spolurozhodovat o poskytovaných službách.
- 2) Vede k rozvoji dovedností potřebných k plánování v oblasti pracovní kariéry a k zodpovědnosti za vlastní rozhodnutí.

### **Příklad**

*Paní Ireně se stále nedařilo získat práci, ačkoli má velmi dobrou úroveň komunikačních dovedností a míst, o která měla zájem, byl na trhu práce dostatek. V průběhu individuální konzultace pracovní konzultant zjistil, že ačkoli cílem paní Ireny je získat práci, nedokáže si stanovit jednotlivé kroky k jejímu vyhledání. Po pomoci se sestavením plánu vyhledávání vhodného pracovního místa paní Irena brzy práci získala.*

- 3) Při hodnocení individuálního plánu může uživatel zřetelně vidět své pokroky, uvědomit si své silné a slabé stránky, získat tak motivaci pro další činnosti a zjistit, čemu je potřeba se více věnovat a jakým způsobem.
- 4) Plánování průběhu služeb PZ je jednou z podmínek efektivní a kvalitní práce **v agentuře PZ**.

### **Umožňuje zejména:**

→ omezit možná rizika nebo se na ně připravit,

### **Příklad**

*Pan Milan měl problémy s dochvilností. Pokud by přicházel pozdě na pohovory se zaměstnavateli, pravděpodobně by na žádného zaměstnavatele nezapůsobil tak, aby byl do práce přijat. Prostřednictvím plánu spolu s pracovním konzultantem nejprve zjistili příčinu pozdních příchodů. Ukázalo se, že pan Milan nedokáže přesně stanovit vhodný čas odchodu z domova. Dále naplánovali kroky, které vedly jak k odstranění pozdních příchodů do agentury podporovaného zaměstnávání (konzultace budou probíhat vždy ve stejnou denní dobu a bude stanoven čas jeho odchodu z domova), tak i k prevenci pozdních příchodů na pohovory se zaměstnavateli (pracovní konzultant vždy před pohovorem pomůže panu Milanovi určit dobu jeho odchodu z domova).*

→ kontrolovat a hodnotit účinnost zvolených postupů,

### **Příklad**

*Paní Eva měla za úkol na základě plánu telefonovat 5 zaměstnavatelům týdně s dotazem na volné pracovní místo. Po měsíci se při revizi plánu ukázal tento postup jako neúčinný. Pracovní konzultant na základě rozhovoru a modelové situace zjistil, že paní Eva telefonuje nerada a že v komunikaci po telefonu působí nejistě a neobratně. Její silnou stránkou je naopak osobní kontakt se zaměstnavatelem při osobní návštěvě pracoviště. Paní Eva po poradě s pracovním konzultantem změnila způsob oslovování zaměstnavatelů a po čase získala práci v obchodě v blízkosti bydliště.*

→ uplatnit systematičnost v přístupu k uživatelům (a zaručit tak standardní úroveň kvality bez ohledu na individuální vzdělání a zkušenosti jednotlivých pracovníků agentury),

### **Příklad**

*Pracovní konzultant pana Jiřího dlouhodobě onemocněl a předal svou práci svému kolegovi. Nový pracovní konzultant plynule pokračoval v poskytování podpory panu Jiřímu při vyhledávání práce na základě vypracovaného plánu.*

→ zajistit, že navržená řešení situace uživatelů služeb PZ nejsou nahodilá, ale reagují na aktuální stav, zdroje uživatele i dosavadní vývoj situace.

### Příklad

Paní Milada si přála získat místo pomocné učitelky v mateřské škole. Po absolvování naplánovaných kroků zjistila, že takových míst je v daném regionu nedostatek a rozšířila svou představu vhodného pracovního uplatnění o další typy pracovních míst.

## K čemu plán průběhu služeb PZ slouží a jak docílit naplnění účelu

K čemu slouží	Jak toho docílit
Ujasnění situace, v níž se uživatel služeb PZ nachází	<ul style="list-style-type: none"><li>→ plán obsahuje popis aktuální situace, kterou chce uživatel změnit</li><li>→ situace je popsána především z pohledu uživatele, je užitečné uvést i představu dalších účastníků plánování (např. zaměstnavatel, pracovní konzultant, blízká osoba apod.)</li></ul>
Ujasnění cíle, k němuž uživatel směřuje	<ul style="list-style-type: none"><li>→ cíl je konkrétní, jeho popis je podrobný a obsahuje měřitelná kritéria jeho dosažení</li><li>→ cíl je cílem uživatele, nikoli pracovníka</li><li>→ cíl obsahuje termín předpokládaného naplnění</li><li>→ v případě potřeby je cíl rozdělen do dílčích cílů</li><li>→ cíl odpovídá délce doby, na kterou je uživatel schopen plánovat (zpravidla 3 měsíce)</li><li>→ cíl je aktuální (v případě změny cíle je třeba změnit i plán)</li></ul>
Ujasnění zdrojů využitelných při řešení situace	Plán obsahuje přehled a popis zdrojů uživatele (např. jeho dovednosti, zkušenosti, blízké osoby, instituce apod.)
Motivace uživatele služby k vlastní aktivitě	Plán vytváří uživatel s podporou pracovního konzultanta
Ujasnění průběhu služby pro uživatele	<ul style="list-style-type: none"><li>→ plán je zaznamenáván jazykem uživatele</li><li>→ kroky (úkoly, činnosti) jsou tak malé, aby uživatel rozuměl jejich významu a podstatě a aby byl schopen je uskutečnit</li></ul>
K využití dalších zdrojů přirozené nebo jiné podpory uživatele	Plánování se účastní i další lidé, kteří mohou být při dosahování cíle nápomocni (blízké osoby, zaměstnavatel, spolupracovníci, osobní asistent, lékař, pracovník úřadu práce apod.)



K ujasnění omezení a rizik uživatele a jeho prostředí	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ plán obsahuje informace týkající se omezení a jejich kompenzace (např. uživatel bude hledat práci v bezbariérovém prostředí nebo u zaměstnavatele, který je ochoten takové prostředí vytvořit)</li> <li>→ plán obsahuje popis identifikovaných rizik a postupy používané při jejich prevenci a při řešení krizových situací</li> </ul>
Ke kontrole a hodnocení dosahování cíle	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ plán obsahuje popis aktuální situace, kterou chce uživatel změnit</li> <li>→ situace je popsána především z pohledu uživatele, je užitečné uvést i představu dalších účastníků plánování (např. zaměstnavatel, pracovní konzultant, blízká osoba apod.)</li> </ul>
Ujasnění cíle, k němuž uživatel směřuje	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ plán obsahuje datum hodnocení dosavadního průběhu služby a případné změny plánu</li> <li>→ plán obsahuje hodnocení dosavadního průběhu služby (např. co se podařilo, co se nepodařilo, co bylo příčinou)</li> <li>→ průběh služby je hodnocen pravidelně</li> </ul>
Ke vnitřní kontrole a hodnocení práce v agentuře	Plán obsahuje jméno a podpis uživatele služeb a pracovního konzultanta

### Přehled obsahu plánu

Výstupem z plánování je tedy individuální písemný plán uživatele služeb PZ, který zpravidla obsahuje následující části:

- 1. Identifikační prvky, informace a data**
  - jméno uživatele
  - jméno pracovního konzultanta
  - jména dalších účastníků plánování
  - datum vzniku plánu
  - datum hodnocení/změny plánu
- 2. Hodnocení dosavadního průběhu služeb PZ**
- 3. Popis aktuální situace, v níž se uživatel nachází**
- 4. Cíl uživatele (jak má vypadat situace dosažená prostřednictvím služby)**
- 5. Harmonogram dosahování cíle**
  - jednotlivé kroky (úkoly, činnosti)
  - osoby, zodpovědné za jejich uskutečnění (splnění, provedení)
  - termíny jejich uskutečnění (splnění, provedení)
- 6. Rizika, jejich prevence a řešení krizových situací**
7. Potvrzení, že všichni účastníci plánu rozumějí a souhlasí s ním
  - podpisy účastníků plánování

## Další doporučení

- pracovní konzultant podporuje uživatele v tom, aby si svůj plán získávání vhodného pracovního místa vytvářel v co největší možné míře samostatně. Jedná se o plán uživatele, byť v něm budou pravděpodobně uvedeny také činnosti pracovníků agentury PZ, nikoli o plán práce pracovního konzultanta. Proto také jeden z výtisků zůstává uživateli (další jsou zpravidla k dispozici všem účastníkům plánování)
- v případě, že plán nebo jeho část vytváří pracovní konzultant, podněcuje uživatele k maximálnímu možnému zapojení. Realizace plánu není možná bez souhlasu uživatele
- je možné, aby se přípravy plánu, jeho hodnocení a zásadních změn účastnili i další lidé (přátelé uživatele, jeho rodinní příslušníci, zaměstnavatel apod.), které uživatel přizve. Konzultant může být zaujat vlastní prací s uživatelem, společná schůzka může jej i uživatele upozornit na další možnosti, přispět k jejich práci dalšími náhledy na uskutečňování plánu. Zapojení těchto lidí do vytváření individuálního plánu je účelné také tehdy, mají-li na úspěšnost procesu PZ vliv. Zaměřením sil na společný cíl je možné tohoto vlivu pozitivně využít a naopak předejít nedorozuměním a komplikacím

### **Příklad**

*Pracovní konzultant a pan Tomáš společně naplánovali postup vyhledávání vhodného pracovního místa a tento plán úspěšně naplňovali. V době dojednávání konkrétních pracovních podmínek na vytipovaném místě telefonicky sdělil bratr pana Tomáše pracovnímu konzultantovi, že panu Tomášovi zajistil chráněné bydlení, jehož součástí je denní program, takže pan Tomáš nadále nebude využívat služeb PZ. Této situaci bylo možné předejít včasným zapojením bratra pana Tomáše do plánování procesu PZ.*

- vytvoření písemného plánu předchází příprava pracovního konzultanta, rozhovory s uživatelem a s dalšími účastníky plánování (rodinnými příslušníky, zaměstnavatelem apod.) o účelu a průběhu schůzky

## **5.1.3 Zprostředkování vhodného pracovního místa a trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa**

**Cílem** této fáze podporovaného zaměstnávání je získání dovedností potřebných k vyhledávání/ udržení pracovního místa<sup>17</sup> a uzavření pracovněprávního vztahu mezi uživatelem služeb PZ a zaměstnavatelem.

Probíhají v ní zejména tyto **činnosti**:

- plánování postupu vedoucího k uzavření pracovněprávního vztahu mezi uživatelem a zaměstnavatelem (tímto tématem se podrobně zabývá kapitola 5.1.2.4 Plánování cesty k získání vhodného pracovního místa),
- trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa (kapitola 5.1.3.1),
- provázení uživatele při vyhledávání vhodného pracovního místa (kapitola 5.1.3.2),
- vyhledávání vhodného pracovního místa (kapitola 5.1.3.3), to znamená vytipovávání vhodných pracovních příležitostí, dojednávání osobní schůzky zaměstnavatele s uživatelem, podpora při osobním jednání uživatele se zaměstnavatelem, dojednávání pracovních podmínek, podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání.

<sup>17</sup> Zjišťováním úrovně dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa se zabývá kapitola 5.1.2.1 Vytváření osobního profilu uživatele služeb PZ. Tato část je věnována metodám zvyšování úrovně (tréninku, nácviku) uvedených dovedností

<sup>18</sup> Zdroj: Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů PZ, verze leden 2005, Česká unie pro podporované zaměstnávání

<sup>19</sup> Zdroj: Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa na otevřeném trhu práce, o.s. FORMIKA 2004

### 5.1.3.1 Trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa

Účelem tréninku dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa je, aby uživatel služeb PZ:

- prostřednictvím těchto dovedností získal a udržel si vhodné pracovní uplatnění,
- zvýšil míru soběstačnosti v procesu hledání práce i při jejím vykonávání na pracovišti,
- zachoval či rozvinul svou motivaci nalézt a udržet si vhodné pracovní uplatnění.

Nácvik širokého spektra dovedností probíhá po celou dobu poskytování služeb podporovaného zaměstnávání a stejně tak jako ostatní součásti je také tento proces plánován. To znamená, že při zahájení účasti v programu pracovní konzultant zjišťuje, které dovednosti potřebuje uživatel získat nebo rozvinout a jakých zdrojů přitom může využít. Ve spolupráci s uživatelem pak navrhuje konkrétní kroky směřující k dosažení potřebné úrovně dovedností. Efektivita uplatněných postupů v průběhu procesu PZ je pravidelně vyhodnocována a výsledná zjištění představují podklad pro následné plánování.

K účinnému poskytování služeb v této oblasti PZ tedy pracovní konzultant potřebuje:

- mít přehled o dovednostech potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa,
- zjišťovat úroveň jednotlivých dovedností konkrétního uživatele na počátku, v průběhu a na konci procesu PZ,
- mít k dispozici způsoby (formy a metody) zvyšování úrovně těchto dovedností
- umět je uplatňovat v praxi.

#### Přehled dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa

Obecný přehled dovedností vztahujících se k procesu získávání a uchování pracovního místa nabízí například Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů PZ České unie pro podporované zaměstnávání<sup>18</sup>. Jeho předností je komplexní pojetí. Poskytuje možnost využití jak při posuzování, zda jsou služby pro konkrétního uživatele vhodné, tak pro závěrečné hodnocení účinnosti poskytovaných služeb PZ.

Pro identifikaci dovedností, jejichž úroveň je třeba zvýšit, je možné použít i jiných materiálů například v závislosti a cílové skupině uživatelů služeb PZ.

#### **Příklad: Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení pracovního uplatnění**

*Cílová skupina: lidé se zdravotním postižením a sociálním znevýhodněním<sup>19</sup>*

*Orientovat se v oblasti pracovního uplatnění*

- porozumět tomu, co znamená být zaměstnán, umět si představit výhody a nevýhody zaměstnání,
- orientovat se v oblasti různých typů pracovních činností a možností zaměstnání,
- uvědomit si, jaké předpoklady vyžaduje daný druh práce (vzdělání, praxi apod.),
- mít představu o finančním ohodnocení daného druhu práce,
- vytvořit si představu o možnostech pracovního uplatnění v daném regionu.

*Vytvořit si představu o vhodném pracovním místě*

- uvědomit si vlastní preference (v jakém prostředí chci pracovat, jaké činnosti chci vykonávat apod.),
- identifikovat své vlastní předpoklady pro práci (např. schopnosti, dovednosti, zkušenosti, vzdělání),
- uvědomit si omezení při výběru pracovního místa (např. vzhledem k alergii nemohu pracovat v prašném prostředí, vzhledem ke snížené odolnosti vůči stresu nemohu vykonávat práci na rušném pracovišti s vysokými nároky na zodpovědnost),



- při vytváření představy vhodného pracovního místa zohlednit nabídku trhu práce (např. netrvat na pracovním místě učitele, když v dané oblasti není žádná škola).

#### Vyhledat vhodné pracovní příležitosti

- umět si naplánovat vyhledávání vhodných pracovních příležitostí,
- umět používat zdroje volných pracovních míst (denní tisk, inzertní noviny, katalogy firem, telefonní seznamy, infobox či vývěsky na úřadu práce, internet, personální agentury, informace známých aj.),
- určit, kdo může při hledání práce pomoci (instituce, člen rodiny, kamarád apod.) a umět požádat o pomoc,
- rozpoznat nabídku pracovního místa odpovídající představu vhodného pracovního místa,
- umět sestavit inzerát a inzerovat svoji nabídku v tisku, na internetových vyhledávačích,
- jednat na úřadu práce (umět se zaregistrovat, umět jednat s referenty úřadu práce),
- umět telefonicky nebo osobně získat informace o inzerované pracovní příležitosti,
- umět si domluvit schůzku s potenciálním zaměstnavatelem,

#### Získat pracovní místo

- vyplnit formulář žádosti o zaměstnání,
- vytvořit strukturovaný životopis a motivační dopis a správně je odeslat,
- vhodně se obléci před pohovorem s potenciálním zaměstnavatelem,
- přijít včas na schůzku,
- dopravit se na určené místo,
- představit si, jaké otázky je možné očekávat a jak na ně odpovědět,
- rozpoznat, jaké otázky je možné klást zaměstnavateli,
- umět se na pohovoru vhodně chovat (pozdravit, neskákat do řeči apod.),
- umět hovořit o vlastních přednostech a nedostacích v oblasti předpokladů pro pracovní uplatnění (čím jsem pro zaměstnavatele atraktivní, čeho se může zaměstnavatel obávat),
- vědět, které doklady ode mne bude zaměstnavatel potřebovat a umět si je zajistit (např. zápočtový list, výpis z rejstříku trestů apod.),
- umět uzavřít pracovní právní vztah (umět zkontrolovat náležitosti pracovní smlouvy, vědět, co je hmotná odpovědnost, pracovní náplň),
- orientovat se v termínech (změněná pracovní schopnost, pracovní rekomandace, dávky důchodového zabezpečení a možnost výdělků, minimální mzda),

#### Udržet si pracovní místo

- umět se včas dopravit do práce (např. včas vstát, použít vhodný dopravní prostředek),
- umět se připravit na vykonávání pracovních povinností (vhodně se obléct, vzít si svačinu a pracovní oděv apod.),
- umět se omluvit v případě pracovní nepřítomnosti (např. nemoci),
- umět si zařídít pracovní volno,
- umět se stravovat v práci (např. ve vhodnou dobu, umět si zajistit oběd),
- umět vhodně využít pracovní přestávku,
- umět požádat o pomoc,
- umět si vyzvednout mzdu (např. používat bankomat),
- znát práva a povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele, vědět, kde je možné se o nich informovat,

<sup>20</sup> Zdroj: Iva Fryšová, Martina Trampotová: Job club, Group training in Supported Employment

<sup>21</sup> Zdroj: Metodická příručka lektora job klubu, Wogurková, D. a kolektiv, Sociální agentura 2003

- *umět rozvázat pracovní vztah (znát možné důvody zaměstnance a zaměstnavatele k výpovědi, umět ukončit pracovní vztah),*
- *umět se vhodně chovat ke spolupracovníkům (např. pozdravit a rozloučit se, nerušit je při práci apod.),*
- *umět řešit náročné situace v zaměstnání (kritika výkonu pracovníka, vyžadování práce nad rámec dohody a pracovní náplně),*
- *umět identifikovat situace, které by mohly zhoršit zdravotní stav, umět jim předejít a vhodně na ně reagovat*

### Formy tréninku dovedností

Trénink dovedností probíhá ve dvou hlavních formách, jimiž jsou

- práce ve skupině účastníků (tzv. job klub)<sup>20</sup>, kde lze využít sociální prostředí jednak k výměně zkušeností, jednak k uplatnění metody „hraní rolí“,
- individuální konzultace účastníka s pracovníkem PZ, při nichž je výcvik intenzivnější, cílený na konkrétní dovednost, kterou uživatel nejvíce potřebuje nacvičit, je možné provádět jej přímo v terénu – na úřadu práce apod. (probíhá podle individuálních potřeb např. 1 x týdně).

### Přednosti jednotlivých forem nácviku

#### **Skupinová práce (job klub)**

Kromě nabytí určitých znalostí a dovedností přináší skupinová práce uživateli další zisky: uživatel dochází na setkání v pravidelně ve stanoveném čase a plní určité úkoly. Obě okolnosti znamenají přípravu na reálné zaměstnání, kdy bude třeba unést odpovědnost za plnění zadaných úkolů ve stanoveném čase, být dochvilný apod. Také se zde aktivně cvičí v sociální interakci, ztrácí strach z kontaktu s ostatními lidmi, získává sebedůvěru a schopnost diferencovat své chování v souvislosti s různými sociálními rolemi. Výhodou je také možnost inspirovat se zkušenostmi ostatních uživatelů a posílení motivace pro vyhledávání vhodného pracovního uplatnění. Tato forma je nezastupitelná např. při nácviku řešení konkrétních situací na pracovišti. Důležitým prvkem je také zpětná vazba od ostatních účastníků job klubu, která uživateli v chráněném prostředí pomůže připravit se na situace v běžném zaměstnání.

#### **Individuální konzultace**

Umožňují intenzivní práci s uživatelem. Jsou nezbytné např. při identifikaci zdrojů uživatele, při vytváření představy o vhodném pracovním uplatnění, vyhledávání konkrétního pracovního místa, vyjednávání se zaměstnavatelem, úpravě pracovních podmínek, apod.

### Metody nácviku dovedností

Při individuální práci s uživatelem i v případě skupinové formy tréninku dovedností může pracovní konzultant vybírat z rozsáhlé škály metod. K těm nejužívanějším patří volná diskuse, strukturovaný rozhovor, hraní rolí, brain storming, nácvik v reálné situaci, plnění zadaných úkolů, rozbor problému, přímý výklad či využití zkušeností bývalých uživatelů podporovaného zaměstnávání

#### **Volná diskuse**

Tato metoda je využívána především při skupinové práci. Účastníci job klubu se volně vyjadřují k danému tématu, sdělují své názory, znalosti, zkušenosti, mohou popsat i situaci někoho jiného (rodičů, sourozenců, kamarádů, známých). Volnou diskusí zpravidla zahájíme společná setkání, slouží k první orientaci o stavu znalostí a zkušeností účastníků, přináší nová témata a ujasňuje skutečné potřeby účastníků. Umožňuje také pracovníkovi PZ aktuálně upravit připravený program.

Pracovník, který volnou diskusi řídí, podporuje v zapojení všechny účastníky job-klubu. Nejčastější chyby v rozhovoru se skupinou uvádí Metodická příručka lektora job klubu<sup>21</sup>:

- „hovoříme se spojencem“ – člověkem, který věci rozumí. Ostatní členy skupiny to demotivuje, degraduje, popudí, odradí od spolupráce

- hovoříme s nejhovornějším členem skupiny. Účastníky to odradí, oslabí se jejich pozornost.
- hovoříme se členy skupiny, kteří jsou nám nejbližší. Ostatní členové skupiny mohou mít pocit, že tvoříte „podtým“, oslabí se jejich pozornost a zájem.

### **Strukturovaný (řízený) rozhovor**

Strukturovaný rozhovor je možné využít při individuální práci s uživatelem i při práci v job klubu. Pracovník PZ vede diskusi určitým směrem podle připraveného programu – na základě předchozí volné výměny názorů určí spolu s účastníky důležité body (znalosti, dovednosti), které se k tématu vztahují a se kterými je třeba se blíže seznámit (např. téma úřad práce – hovoříme o struktuře úřadu práce, kde a jak se zaevidovat, kam se obrátit s případnými problémy apod.). Při individuální práci je uživatel podporován pracovníkem PZ v tom, aby si uvědomil a formuloval své potřeby, možnosti a další aspekty pracovního uplatnění, pracovník PZ současně získává tyto informace a poskytuje zpětnou vazbu uživateli.

### **Hraní rolí**

Metoda je používána především při skupinové práci. Účastníci job klubu jsou aktéry simulovaných situací (např. pohovor uchazeče s potenciálním zaměstnavatelem, telefonický rozhovor apod.) za účelem nácvičku nějaké dovednosti. Ostatní přihlížejí, po ukončení hodnotí celou situaci, navrhuji zlepšení apod. Tuto metodu je možné využít i pro získání určitých informací o uživateli i k tomu, aby si uživatel sám uvědomil své zdroje a možnosti.

### **Brain storming**

Uživatelé, jejich rodiče a další lidé přinášejí všechny možné nápady týkající se řešení nějakého problému, např. vhodné pracovní náplně pro daného člověka, v této fázi je nehodnotí, nefiltrují, po zaznamenání všech námětů účastníci diskutují, argumentují, objasňují jednotlivé možnosti, zvažují jejich realizovatelnost apod.

### **Nácvik v reálné situaci**

Uživatel si procvičuje své dovednosti v konkrétní situaci v terénu – např. při návštěvě skutečného zaměstnavatele (který je seznámen s tím, že jde o modelovou situaci), při návštěvě úřadu práce apod. Je možné využít při individuální i skupinové práci.

### **Plnění zadaných úkolů**

Pracovník PZ zadává uživateli úkoly (vyhledat zajímavý inzerát, promyslet odpovědi na některé otázky, připravit seznam vlastních dovedností, pracovních zkušeností apod.), které má samostatně (nebo za pomoci lidí z jejich okolí) splnit do příštího setkání. Účelem je dosáhnout větší aktivity uživatele a vyšší efektivity nácvičky dovednosti.

### **Rozbor problému**

Metoda je efektivní hlavně při skupinové práci. Pracovník PZ představí uživatelům příběh člověka, který má problém identifikovat pro sebe vhodnou práci. Požádá účastníky job klubu, aby tomuto člověku poradili, něco doporučili apod.

### **Přímý výklad, vysvětlování tématu**

Jde o nejméně interaktivní metodu používanou především při práci v job klubech. Pracovník PZ podává informace vztahující se k určitému tématu (např. co je obsahem pracovní smlouvy, jak psát životopis apod.). Je nutné být co nejkonkrétnější, používat názorných příkladů (obrázky, reálné dokumenty, videozáznam apod.). Některé z těchto materiálů (například videozáznam pracovních činností) lze získat či zapůjčit v informačním a poradenském středisku při úřadu práce.

Využití zkušeností bývalých uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání

Uživatel, který úspěšně našel vhodné pracovní místo popisuje účastníkům job klubu svou zkušenost, jak dosáhl svého cíle, co musel překonat, co mu práce přinesla a naopak vzala apod.

### **Zásady nácvičky dovedností**

- uživatel aktivně spoluvytváří strukturu setkání, spoluurčuje probíraná témata a definuje své aktuální potřeby
- je dobré maximálně využívat předností jednotlivých forem nácvičky a skupinovou práci (možnost hraní rolí a vzájemná výměna zkušeností) kombinovat s individuální podporou pro jednotlivé uživatele PZ

- nácvik by měl vyplývat z aktuální potřeby uživatele, navazovat na jeho momentální situaci, neměl by být samoúčelný (a tedy neefektivní). Není třeba, aby uživatel zvládl osvojit si celé spektrum vědomostí. Je důležité klást důraz především na rozvoj sociálních dovedností uživatele a na udržení jeho motivace najít si a udržet pracovní uplatnění
- při realizaci programu konkrétního job klubu je nutné flexibilně reagovat na potřeby jeho účastníků, respektovat jejich návrhy. Jestliže se JK účastní lidé se specifickými potřebami v oblasti komunikace, je třeba přizpůsobit přípravu tak, aby mohli sdělení porozumět (např. uživatel, který neslyší může potřebovat někoho, kdo překládá do znakového jazyka, uživatel s autismem může potřebovat napsanou osnovu setkání apod.) Stejná zásada samozřejmě platí i pro individuální práci s uživatelem
- je dobré využít možnosti sledovat účastníka v interakci s ostatními ve specifických situacích jako zdroje informací o uživateli
- nácvik dovedností by měl být co nejkonkrétnější, v ideálním případě by měl být prováděn v reálném prostředí (např. zacházení s infoboxem – na úřadu práce), je vhodné používat konkrétní autentické předměty (např. skutečné dotazníky různých firem) či alespoň názorné metody či pomůcky (kreslení, psaní na flip chart, videozáznamy, pozorování konkrétních situací)
- je důležité vyvarovat se vytváření „školní atmosféry“, kdy expert přednáší, ostatní pasivně přihlížejí
- je užitečné všimnout si každého malého úspěchu, oceňovat jej a podporovat uživatele v porozumění okolnostem, které k úspěchu vedly
- na konci si pracovníci PZ od účastníků (nebo jednotlivých uživatelů při individuální práci) mohou vyžádat zpětnou vazbu – hodnocení, návrhy zlepšení, témata dalších job klubů. Získané informace slouží jako podklad pro přípravu dalších setkání

### **Průběh konkrétního job klubu**

#### **Příklad 1**

**Téma:** Jaké existují druhy profesí, co je jejich náplní (potřebné dovednosti, význam profese), kde je možné práci hledat (obecně)

**Příprava:** seznam jednotlivých druhů profesí

#### **Program:**

- vzájemné představení účastníků job klubu
- seznámení s tématem dnešního klubu a nastínění náplně příštího (podrobný rozbor konkrétních zdrojů informací o pracovních místech)
- diskuse k tématům:

*kdo jaké práce doposud dělal, co se k tomu potřeboval naučit,*

*jakou školu studoval, kam chodil na praxi,*

- procházení jednotlivých profesí ze seznamu a rozhovor o nich (kdo danou profesí zná – někdo ze známých v ní pracuje apod., co člověk v takové profesi musí umět, jakou školu vystudovat apod.)
- každý zkusí popsat práci kamaráda nebo známého, příbuzného (co dělají, jak se vyučili, co musí umět,...)
- letmé nastínění různých zdrojů pracovních míst obecně (nejprve je dán prostor vlastním návrhům účastníků – kde je možné práci najít?), toto téma bude rozvedeno během příštího Job Klubu

#### **Úkol na příště:**

*Přineste noviny, kde jsou inzerovaná volná pracovní místa*

*Vyhledejte inzerát, který vás nejvíce zaujal*

## **Příklad 2**

**Téma:** Orientace v inzerátech uveřejňovaných úřadem práce, telefonický rozhovor se zaměstnavatelem (podle připraveného manuálu)

**Příprava:** manuál popisující po krocích postup při telefonickém rozhovoru s potenciálním zaměstnavatelem

### **Program:**

- orientace v inzerátech (na příkladu inzerovaných míst na nástěnce úřadu práce) – kde je uvedena nabízená pracovní pozice, popis pracovního místa, mzda, kontaktní osoba a adresa
- na základě vyhledaného inzerátu na ÚP se telefonicky informovat na nabízené místo (zda je volné) a domluvit si osobní schůzku – nacvičování telefonického rozhovoru se zaměstnavatelem

### **Úkol na příště:**

Promyslet si a napsat odpověď na otázky – 1. „Jaké máte vzdělání, kvalifikaci?“ (kam jsem chodil do školy), 2. „Jaké jsou Vaše pracovní zkušenosti?“ (dosavadní zaměstnání, školní praxe, brigády) 3. „Jaké jsou Vaše dovednosti?“ (co všechno umím – např. jaké práce dělám doma, co jsem se naučil)

### **5.1.3.2 Provázení uživatele při vyhledávání vhodného pracovního místa**

Mnozí lidé potřebují k získání práce především podporu spočívající ve výběru vhodných způsobů vyhledávání, v předávání potřebných informací, v pomoci se strukturováním procesu hledání, s rozvržením času určeným pro hledání práce, ve formování postojů k různým událostem, ve formulování jednotlivých kroků, v přesvědčení druhého člověka, že je možné práci získat, ve zprostředkování náhledu na situaci, ve vyhledání vhodných přirozených zdrojů pomoci (rodina, přátelé, personální agentura, úřad práce) a podobně. Jednotlivé kroky jsou pak schopni provádět samostatně. Také toto provázení je součástí podporovaného zaměstnávání.

Pracovní konzultant provází uživatele dílčími fázemi procesu získávání pracovního místa, jimiž jsou:

- vytipování vhodných pracovních příležitostí
- dojednávání osobní schůzky zaměstnavatele s uživatelem
- podpora při osobním jednání uživatele se zaměstnavatelem
- dojednávání pracovních podmínek
- podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání

### **5.1.3.3 Vyhledávání vhodného pracovního místa**

Většina uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání však k získání zaměstnání potřebuje kromě provázení přímou osobní pomoc pracovního konzultanta. To znamená, že některé činnosti vykonává pracovní konzultant místo uživatele, tedy za něho, v jeho zastoupení. Vždy je však třeba zvážit, zda je taková pomoc nezbytná a zda neexistuje způsob, jak podpořit uživatele, aby činnost vykonal samostatně či s přirozenější formou podpory.

## **Příklad**

*Pan Petr neslyší. Žádá pracovního konzultanta, aby telefonoval zaměstnavatelům nabízejícím volné pracovní místo něho. Pracovní konzultant spolu s panem Petrem naplánuje, ve kterých situacích bude telefonovat za něho a kdy a jakým způsobem bude pan Petr reagovat na nabídky sám, například e-mailem, dopisem, zasláním textové zprávy prostřednictvím mobilního telefonu, osobní návštěvou.*

K tomu, aby byl při vyhledávání vhodného místa pro uživatele úspěšný, musí pracovní konzultant tento proces dobře znát a prakticky zvládat jeho jednotlivé části.

### Vytipování vhodných pracovních příležitostí

Za **vhodnou pracovní příležitost** lze považovat takové potenciální pracovní místo, které je v souladu s představou uživatele o jeho pracovním uplatnění (tzn. zda odpovídá požadavkům pracovní doby, vykonávané činnosti, výše mzdy, místa výkonu práce atd.).

Pracovníci agentury PZ vyhledávají vhodné pracovní příležitosti různými způsoby:

- reagují na veřejné nabídky (databáze úřadu práce, inzertní nabídka volných pracovních míst v tisku, na internetových stránkách apod.),
- přímo oslovují jednotlivé firmy nebo skupiny zaměstnavatelů s cílem získat vhodnou pracovní příležitost pro konkrétní uživatele (např. telefonicky, osobně na setkáních zaměstnavatelů apod., distribucí informačních materiálů, propagačním nebo nabídkovým dopisem),
- oslovují potenciální zaměstnavatele nepřímo prostřednictvím vystupování na konferencích, seminářích, setkáních firem, akcích organizovaných agenturou PZ, úřadem práce, orgány státní správy a samosprávy apod. s nabídkou pomoci při výběru zaměstnanců se zdravotním postižením, informování o státních programech podpory apod.

Agentura PZ se při vyhledávání pracovních příležitostí opírá o vlastní databázi zaměstnavatelů v regionu. Databázi doplňuje na základě sledování změn na trhu práce v regionu a spolu práce s úřadem práce a zaměstnavateli. Databáze může obsahovat:

- typy činností a pracovních pozic,
- možnosti nekvalifikované práce,
- velikost firmy,
- umístění a dostupnost pracoviště,
- informace o zaměstnávání lidí znevýhodněných na trhu práce, případně o plnění povinného podílu zaměstnanců se změněnou pracovní schopností.

### Filozofie vyhledávání pracovních příležitostí

Pracovní konzultant v podporovaném zaměstnávání je specialistou na propojení potřeb a možností zaměstnavatele na jedné straně a potřeb a možností uživatele služeb PZ na straně druhé. Úlohou pracovního konzultanta je tedy nalézt cestu mezi zájemcem o práci a zaměstnavatelem.

Z tohoto pohledu je třeba, aby si pracovní konzultant uvědomoval, že:

- reprezentuje lidi, kteří chtějí pracovat a kteří mají co nabídnout,
- na otevřeném trhu práce existují pracovní místa, která nejsou vhodná pro jiné pracovníky, kteří mají vyšší kvalifikaci, pro které je práce na nich stereotypní apod., nebo alespoň existuje taková práce, která může být podkladem pro vytvoření nového pracovního místa,
- zaměstnavatel může přijmout pouze takového pracovníka, o němž je přesvědčen, že bude pro jeho firmu přínosem.

### Domlouvání osobní schůzky uživatele se zaměstnavatelem

Na osobní schůzku je v každém případě třeba objednat se předem, pokud není možné nebo vhodné objednat se prostřednictvím telefonu (např. uživatel se cítí nejistý při telefonování, ale umí pozitivně zapůsobit při osobním kontaktu) je dobré se na schůzku objednat krátkou osobní návštěvou.

**Cílem jednání je** ověřit, zda zaměstnavatel má práci, kterou je potřeba vykonávat a zda je ochoten uvažovat o zaměstnání člověka, který potřebuje intenzivnější podporu než ostatní zaměstnanci, domluvit termín a místo osobního setkání se zaměstnavatelem, zjistit, zda je třeba se na osobní setkání připravit a jak (např. zaslat životopis)

**Úlohou pracovního konzultanta je** seznámení zaměstnavatele s agenturou, poskytnutí informací o podporovaném zaměstnávání, vysvětlení principu služby (agentura zprostředkovává naplnění potřeb obou stran – jak uživatele služeb PZ, tak i zaměstnavatele, nejedná se o dobročinnost), popis cílové skupiny, uvedení příkladů dobré praxe, poskytnutí odpovědí na dotazy,

reagování na obavy zaměstnavatele (v čem je zaměstnávání znevýhodněných lidí jiné než u ostatních zaměstnanců, v čem je stejná nabídka podpory pro zaměstnavatele, nabídka možnosti absolvovat pracovní stáž, vysvětlení, proč lidé, kteří pobírají invalidní důchod, chtějí do práce, zjištění potřeb zaměstnavatele, stručné představení konkrétního uživatele služeb – zájemce o práci, informování o možnosti zajištění pracovní asistence, která pro zaměstnavatele nepředstavuje žádné finanční náklady.

### **Představování uživatele zaměstnavateli**

Je třeba **představit** i člověka s postižením tak, aby v nich zaměstnavatel i spolupracovníci viděli přínos pro firmu:

- poznejte dobře člověka, kterého chcete představit. Přesvědčete se o jeho možnostech a silných stránkách
- zajistěte přítomnost tohoto člověka při představování, zejména při osobním jednání
- představujte ho s důrazem na jeho pozitivní stránky
- mluvte pravdu, sděľujte jen ověřené informace
- o možných problémech hovořte až po osobním seznámení, buďte konkrétní, mluvte o možných způsobech řešení, zdůrazněte podporu zaměstnavateli s případnými problémy, související s postižením uživatele
- ve své prezentaci zdůrazňujte respekt k uživateli a důvěrnost informací, sděľujte jen ty informace, které zaměstnavatel potřebuje a které jste oprávněni sděľit
- vystupujte profesionálně, zaměstnavatele může přesvědčit vaše jistota
- buďte autentičtí

### **Podpora při osobním jednání uživatele se zaměstnavatelem**

Osobní setkání slouží k vzájemnému představení svých požadavků a své nabídky. Obsahem osobního jednání může být pohovor zaměstnavatele s uživatelem v rámci výběrového řízení na danou pracovní pozici, ale i prohlídka pracoviště za účelem vyhledání vhodné pracovní činnosti pro uživatele.

**Cílem jednání je** zjistit a posoudit, zda požadavky a nabídka uživatele odpovídá poptávce a nabídce zaměstnavatele, získat pracovní místo nebo dojednat jeho vytvoření.

**Úlohou pracovního konzultanta je** poskytnout uživateli podporu při přípravě na osobní setkání (vytvoření a odeslání strukturovaného životopisu, vhodné oblečení, včasný příchod, příprava otázek a odpovědí na dotazy zaměstnavatele, pozitivní ale úplná a pravdivá sebeprezentace), pomoc oběma stranám při komunikaci, objasnění role agentury podporovaného zaměstnávání, poskytnutí vzorového modelu komunikace s člověkem s postižením zaměstnavateli (mluvit s uživatelem, vykat mu apod., hovořit pomalu a zřetelně), poskytnout zaměstnavateli podporu při kladení nepřijemných otázek (např. při zjišťování, do jaké míry může postižení uživatele ovlivnit jeho pracovní výkon), doplnit či upřesnit informace týkající se zaměstnávání lidí se změněnou pracovní schopností apod.

### **Dojednávání pracovních podmínek**

Služby podporovaného zaměstnávání zaručují uživateli rovné pracovní podmínky jako mají jeho kolegové. Uživatel je zaměstnán na základě obecně platných pracovněprávních předpisů (zákoník práce, vyhláška o minimální mzdě, občanský zákoník). Je proto důležité, aby pracovní konzultant tyto právní předpisy znal a mohl tyto informace v případě potřeby poskytnout zaměstnavateli. V mnoha případech je však třeba vytvořit uživateli individuální podmínky pro práci (např. upravit prostředí, vytipovat vhodné činnosti, zajistit možnost používání pomůcek, vytvořit nestandardní pracovní náplň, vypočítat výši mzdy při částečném úvazku, domluvit nejvhodnější typ pracovněprávního či jiného vztahu). Tyto podmínky v podstatě odpovídají jednotlivým charakteristikám představy uživatele o vhodném pracovním uplatnění.

V opodstatněných případech podporované zaměstnávání připouští **pracovní stáž** – práci bez pracovní smlouvy, bez nároku na mzdu, a to po dobu nezbytně nutnou pro seznámení s typem práce, pracovní náplní a s pracovním prostředím a pro zjištění požadavků zaměstnava-

tele a možností uživatele. Délka pracovní stáže musí být stanovena na počátku stáže, je individuální, zpravidla ne delší než 4 týdny. Pracovní stáž je podložena příslušným dokumentem (např. příkazní smlouvou, kterou uzavírá se stážistou zaměstnavatel, je vhodné uzavřít i dohodu mezi agenturou a zaměstnavatelem, v níž je uveden účel stáže, tato dohoda slouží také jako podklad pro pojištění, které většinou agentury zajišťují). Možnost pracovní stáže lze uvést v dohodě o poskytování služeb PZ. Důvodem k absolvování pracovní stáže je např. situace, kdy dílčím cílem uživatele je vytvořit si představu o práci v konkrétním prostředí, vyzkoušet si určitý typ činnosti, zjistit svou schopnost každý den vstávat v určitou dobu a pravidelně se dopravit na pracoviště apod. Možnost pracovní stáže využívají např. lidé, kteří právě ukončili školní docházku, kteří již dlouho nepracovali, kteří mají málo zkušeností s pracovním uplatněním. Pracovní stáž není možno považovat za cíl procesu podporovaného zaměstnávání, jedná se pouze o jeden z prostředků na cestě k získání a udržení stabilního zaměstnání. Stejně tak je tomu i v případě dohody o provedení práce (brigády).

**Cílem dojednávání je** zajistit pracovní podmínky rovné pracovním podmínkám ostatních zaměstnanců, specifikovat pracovní podmínky konkrétního uživatele tak, aby vyhovovaly oběma stranám, zajistit, aby byly tyto pracovní podmínky uvedeny v příslušném dokumentu (např. v pracovní smlouvě, v náplni práce apod.), identifikovat možnosti dalšího rozvoje

**Úlohou pracovního konzultanta je** zprostředkovat domluvení rovných pracovních podmínek.

#### **Podpora při vyřizování náležitostí při nástupu do zaměstnání**

Před nástupem na pracovní místo musí každý zaměstnanec zařídit některé formality, např. uzavřít **pracovněprávní vztah** (podepsat pracovní smlouvu), absolvovat vstupní lékařské vyšetření, zřídit bankovní účet, doručit zaměstnavateli zápočtový list, obstarat výpis z rejstříku trestů, vyplnit formulář zaměstnance apod.

Pracovněprávní vztah uzavírá vždy zaměstnavatel s uživatelem. V případě, že je uživatel zbaven způsobilosti k právním úkonům nebo je ve způsobilosti k právním úkonům omezen, uzavření pracovněprávního vztahu stvrzuje svým podpisem opatrovník uživatele.

**Cílem je** uzavřít pracovněprávní vztah se zaměstnavatelem a zařídit všechny věci potřebné pro nástup na pracovní místo.

**Úlohou pracovního konzultanta je** pomoci zabezpečit, aby pracovní smlouva splňovala veškeré náležitosti, plynoucí ze zákoníku práce.

Pracovní konzultant zajišťuje, aby uživatel obsahu pracovní smlouvy porozuměl, v případě potřeby zajistí převedení pracovní smlouvy do formy, která je uživateli srozumitelná.

Pracovní konzultant informuje uživatele i zaměstnavatele na nutnost absolvovat proškolení o bezpečnosti práce a dbá na jeho uskutečnění. Zajišťuje, aby uživatel tomuto školení rozuměl.

Pracovní konzultant pomáhá uživateli zjistit, jak se má do práce vhodně obléci, co si má s sebou nosit, kam si může ukládat osobní věci, v kolik hodin má být na pracovišti, kdo je jeho přímý nadřízený, kdy může využít pracovní přestávku, kde se může stravovat, koho může požádat o radu či o pomoc apod.

Pracovní konzultant dále domlouvá se zaměstnavatelem i spolupracovníky uživatele konkrétní podobu spolupráce, informuje zaměstnavatele o maximální délce služby PZ (3 roky od zahájení účasti v programu) a o tom, že o ukončení služby PZ se dohodnou podle vývoje a průběhu zaměstnání vždy všechny zúčastněné strany uživatel, zaměstnavatel a agentura PZ. To platí i v případě, že podpora nebude poskytována uživateli přímo na pracovišti.

#### **Strategie vyjednávání se zaměstnavatelem**

- Vyslechněte potřeby zaměstnavatele, uznejte je a reagujte na ně.
- Snažte se o osobní setkání se zaměstnavatelem, nevysvětľujte celou problematiku telefonicky.
- Hovořte s člověkem důležitým při rozhodování o přijetí uchazeče.
- Informujte se předem o firmě (čím se zabývá, jak dlouho existuje apod.).
- Využívejte reference jiných zaměstnavatelů, uvádějte příklady úspěšně zaměstnaných lidí a firem.



- V případě zájmu zaměstnavatele může pracovník agentury využít fotomateriál či videozáznam z pracovišť různých firem se zaměřením na rozmanitost provozů a činností (ke zveřejnění materiálů, na nichž jsou zachyceni uživatelé služeb, je nutno mít jejich souhlas).
- Ptejte se na potřeby zaměstnavatele.
- Využijte pracovní místa, která nejsou vhodná pro jiné pracovníky, kteří mají vyšší kvalifikaci, pro které je práce na nich stereotypní apod., nebo alespoň takovou práci, která může být podkladem pro vytvoření nového pracovního místa.
- Vězte, že uživatel může s podporou zvládnout i pracovní pozici, na kterou by bez podpory nedosáhnul.
- Pokud má zaměstnavatel obavy z okamžitého uzavření pracovněprávního vztahu, nabídněte mu možnost absolvování pracovní stáže, při níž zaměstnavatel může blíže poznat práci konkrétního uživatele. Je možné také uzavřít pracovní smlouvu se zkušební dobou.
- Uvědomte si, že zaměstnavatel nemůže přijmout takového pracovníka, o němž není přesvědčen, že bude pro jeho firmu přínosem.
- Pokud je jasné, že zaměstnavatel nemá zájem o zaměstnávání osob s postižením a nechce jednat o této možnosti, nenaléhejte.
- Mějte připraveny odpovědi na nejčastější otázky, které zaměstnavatelé kladou.
- Nabídněte reference jiného zaměstnavatele, který již zaměstnává člověka se znevýhodněním.
- Informujte zaměstnavatele o výhodách zaměstnávání lidí znevýhodněných na trhu práce
- Nabídněte zaměstnavateli vypracování analýzy činností prováděných na pracovišti a vytipování činností perspektivních pro uživatele PZ.
- Seznamte se i se zaměstnanci na pracovišti, hovořte s nimi o možnosti zaměstnat uživatele PZ, mohou v tomto směru pozitivně ovlivnit rozhodující osobu.
- Potenciální zaměstnavatel očekává od pracovníka agentury kompletní informační servis. Pracovník agentury musí být schopen podat zaměstnavateli podrobné informace o aktuálních výhodách, týkajících se odpisů z daní, povinných podílů zaměstnávání lidí se zdravotním postižením, možné výši minimální mzdy, možných dotací (viz. aktivní politika zaměstnanosti ÚP) aj. V případě, že nezná konkrétní informaci, musí být schopen ji operativně poskytnout v co možná nejkratší době.

#### 5.1.4 Podpora uživateli po uzavření pracovněprávního vztahu

Podpora poskytovaná v této fázi je bezprostředně zaměřena na dosažení **cíle** udržet si získané pracovní místo. Tato část podporovaného zaměstnávání končí shodou uživatele, zaměstnavatele a pracovního konzultanta, že uživatel si své pracovní místo uchová i bez další podpory agentury PZ.

V rámci této fáze jsou prováděny zejména tyto **činnosti**:

- plánování podpory vedoucí k udržení pracovního místa (kapitola 5.1.4.1),
- trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností (kapitola 5.1.4.2),
- postupné snižování podpory (kapitola 5.1.4.3),
- ukončení poskytování služeb podporovaného zaměstnávání (kapitola 5.1.4.4).

Tato část metodiky je doplněna zásadami poskytování podpory vedoucí k udržení pracovního místa (kapitola 5.1.4.5).

#### 5.1.4.1 Plánování podpory vedoucí k udržení pracovního místa

Při plánování podpory potřebné k udržení pracovního místa pracovní konzultant spolu s uživatelem a zaměstnavatelem volí mezi podporou poskytovanou přímo na pracovišti a podporou poskytovanou mimo pracoviště.

##### **Podpora poskytovaná uživateli přímo na pracovišti (pracovní asistence)**

Pracovní asistence znamená přítomnost pracovního asistenta nebo konzultanta na pracovišti s uživatelem po celou pracovní dobu nebo po její část a takové systematické působení na uživatele, které povede ke zvládnutí požadovaných úkolů, očekávaného chování a postupnému osamostatnění.

Je pravděpodobné, že stejný uživatel bude na různých pracovních místech potřebovat různě intenzivní pracovní asistenci, popřípadě na jednom pracovním místě jí bude potřebovat a na jiném ne.

**Výhody** poskytování podpory přímo na pracovišti:

- pracovní asistent má možnost pozorovat chování uživatele i jeho spolupracovníků, zjistit tak, co je na pracovišti obvyklé, jak se vytváří vztah uživatele a jeho spolupracovníků (některé skutečnosti jsou obtížně sdělitelné slovy, mnohdy uživatele ani zaměstnavatele nenapadne, že by je měli zmínit, např. že je zvykem přinést spolupracovníkovi k narozeninám dárek),
- může vytipovat člověka, který bude poskytovat přirozenou podporu uživateli po ukončení pracovní asistence (ten, kdo se chová k uživateli přátelsky, kdo mu obvykle radí),
- může bezprostředně pomáhat uživateli v různých situacích (např. naučit jej, jak nalézt cestu do jídelny, jak a komu si říci o pomoc apod.),
- může pomáhat také spolupracovníkům, reagovat na případné problémy (např. jak říci uživateli, že jim vadí jeho hlučné chování),
- může posoudit, zda je vhodné intenzitu nebo rozsah podpory snížit nebo zvýšit,
- zjistí případné problémy, které spolupracovníci mohou s uživatelem mít (zaměstnavatel zpravidla o těchto problémech nemluví, je mu nepříjemné je zmiňovat, považuje je za nedůležité, obává se, že by uživateli ublížil apod., pracovní konzultant se tak o nich často dozví až tehdy, když je zaměstnavatel rozhodnut uživatele odmítnout).

##### **Podpora poskytovaná uživateli mimo pracoviště**

Ne vždy je možné nebo vhodné poskytovat podporu formou pracovní asistence přímo na pracovišti (například v případě pracoviště, které vzhledem ke své prostorové kapacitě neumožňuje přítomnost dalšího člověka, nebo pokud uživatel nadále nepotřebuje pracovní asistenci, ale zatím není zřejmé, zda situaci samostatně zvládne). Podpora poskytovaná mimo pracoviště probíhá formou **konzultací** po pracovní době. Je také možné, aby uživatel některé dovednosti trénoval i na jiných místech – doma, při trávení volného času, v agentuře PZ apod. Mimo pracoviště se také mohou konat schůzky s uživatelem a s rodinou, nebo skupinová setkání uživatelů PZ.

Oba druhy podpory je vhodné kombinovat (na pracovišti zpravidla není možné soustředit se na rozbor různých situací, na vytváření individuálního plánu dalšího průběhu služby apod.).

**Výhody** poskytování podpory mimo pracoviště:

- neupozorňuje na výjimečnost uživatele tak jako přítomnost asistenta na pracovišti (nestigmatizuje),
- umožňuje lepší soustředění (probíhá v klidu),
- konzultace s uživatelem nebrání v plnění pracovních povinností.

#### 5.1.4.2 Trénink pracovních, sociálních a dalších dovedností

Předpokladem k udržení pracovního místa je jednak vykonávání pracovních povinností, vyplývajících z náplně práce, v souladu s požadavky zaměstnavatele, jednak chování uživatele odpočívající zvyklostem a nárokům pracoviště.

K tomu, aby uživatel svou roli zaměstnance úspěšně zvládl, potřebuje získat řadu konkrétních dovedností:

Typ dovedností potřebných k udržení místa	Čím jsou tyto dovednosti charakteristické	Kdo v jejich získávání poskytuje podporu
1) pracovní dovednosti	týkající se pracovní náplně	Služba PZ
2) sociální dovednosti	týkají se sociálních vztahů na pracovišti	Služba PZ
3) dovednosti přímo související s prací	bezprostředně se vztahují k práci jsou vázané na pracovní dobu jsou vázané na místo výkonu práce (orientace na nástěnkách, trávení přestávek, žádost o dovolenou)	Služba PZ
4) dovednosti nepřímo související s prací	vztahují se i k jiným oblastem života (včasné vstávání, vhodné oblečení, cestování do práce)	Jiná služba, v odůvodněných případech služba PZ

1) **Pracovní dovednosti** jsou ty, které člověk potřebuje k výkonu pracovních povinností. Pracovní povinnosti vymezuje náplň práce.

*Například: umět rozkrájet rajčata tak, aby se nerozpadala, schopnost odhadnout, kolik citronu dát do salátu, vyluxovat celou plochu kanceláře a nevynechat rohy, otisknout razítko tak, aby bylo čitelné, umět si naplánovat pořadí jednotlivých kroků a tyto kroky pak v naplánovaném sledu provádět apod.*

Každý pracovní úkon se skládá z dílčích kroků, které za sebou následují v jasném sledu. Pro zvládnutí dovednosti tento úkon provést je třeba naučit se provádět tyto jednotlivé malé kroky a vědět, v jakém pořadí za sebou následují (např. příprava na výkon práce se skládá ze vstupu do správných dveří, vyhledání skříňky, určení klíče, odemknutí zámku, převléknutí do pracovního oděvu, uložení osobních věcí, zamknutí skříňky atd.).

Součástí systematické podpory při osvojování pracovních dovedností je proto **analýza pracovního úkonu** na takové části (kroky), které je uživatel schopen zvládnout.

Po jejich osvojení je třeba tyto kroky opět propojit tak, aby uživatel provedl celý pracovní úkon. K tomu slouží tzv. **signály**, tedy vodítka, která říkají, jaký další krok je třeba vykonat, jaká činnost bude následovat (např. vypnutí pračky předchází rozsvícení žlutého světla u knoflíku, kterým lze pračku vypnout). Je vhodné upřednostňovat přirozené signály, tedy ty, které jsou součástí pracoviště (např. odchod paní sedící v rohu místnosti je signálem k tomu, že se uživatel může jít nasvačit). Umělé signály (například po dvou hodinách práce zazvoní budík) jsou pouze dočasnou věcí, se snižováním podpory buď zmizí, nebo se stanou běžnou součástí pracoviště. Také pracovní asistence, která není běžnou součástí pracoviště, se časem sníží nebo zanikne zcela.

Jednou z nejdůležitějších okamžiků v procesu učení se dovednostem je určení, který **způsob (metoda, prostředek) podpory** je pro daného uživatele a v dané situaci nejučinnější. Pracovní asistent může volit například z těchto způsobů podpory:

→ ukázka, předvedení úkonu či kroku,

- slovní vedení, sdělování, jak úkon provádět,
  - gesta, naznačování dalšího kroku (ukazování, pohyby částmi těla apod.),
  - fyzické vedení uživatele (např. vedení ruky při otiskování razítka),
  - využívání umělé pomůcky (psané popisy, symboly, fotografie, popis nahraný na kazetě, jiné pomůcky – např. abeceda napsaná v řadě pro hledání podle abecedního pořádku apod.),
  - zdůraznění přirozených pomůcek (např. vyznačení délky na měřítku červenou čarou),
  - opakování provádění úkonů.
- Někdy může být vhodné použít jeden způsob, jindy je účelné kombinovat různé způsoby.

Důležitou součástí učení je **pozitivní zpětná vazba** – ocenění (lépe od vedoucího pracovníka než od pracovního asistenta) či možnost vidět výsledek své práce.

2) **Sociální dovednosti** jsou vázány na vztahy se spolupracovníky, nadřízenými, popřípadě zákazníky

*Například: pozdravit, umět požádat o radu, zeptat se, jestliže něco není jasné, omluvit se v případě nemoci, poradit zákazníkovi, kde najde kečup, reagovat na otázku spolupracovníka, neobtěžovat mluvením, používat přiměřené výrazy apod.*

Začlenění do pracovního kolektivu je pro udržení si pracovního místa stejně důležité jako zvládnutí pracovních úkonů.

K tomu, aby byl uživatel vnímán jako součást pracovního kolektivu, mohou napomoci například tyto skutečnosti:

- pracovník má stejný čas příchodu a odchodu a přestávky k odpočinku jako jeho spolupracovníci,
- pracovník vykonává úkoly na kterých musí spolupracovat s ostatními,
- pracovník vykonává úkony vyžadující komunikaci se spolupracovníky,
- pracovník se účastní neformálních akcí (vánoční besídka, oslavy narozenin apod.),
- vyhledání zájmů společných s ostatními zaměstnanci,
- nalezení přirozené podpory na pracovišti (spolupracovníka, který uživateli poradí, pomůže, chová se k němu přátelsky).

3) **Dovednosti přímo související s prací** nelze odvodit z náplně práce. Přesto zaměstnavatel očekává, že jimi uživatel bude disponovat. Tyto dovednosti jsou využívány v pracovní době nebo přímo na pracovišti.

*Například: naobědvat se v jídelně, použít „píchačky“, vyzvednout si stravenky, zúčastnit se vánoční oslavy, převléknout se v šatně, všimnout si upozornění na nástěnce, kouřit na místě k tomu určeném ve vhodnou dobu, přijít včas, zřídit si bankovní účet pro zaslání výplaty, omluvit se v případě pracovní neschopnosti, požádat o dovolenou, poznat, že už skončila pracovní doba, apod.*

4) **Dovednosti s prací nepřímo související** jsou uplatňovány i v jiných oblastech života člověka, zaměstnavatel je nepožaduje, přesto mohou významně ovlivnit úspěšnost uživatele v jeho zaměstnání.

*Například: nařídit si budík, odhadnout, jak dlouho trvá cesta, poradit si v nepředvídané situaci během cesty (výluka městské hromadné dopravy), používat telefon, hospodařit s výplatou, strávit dovolenou, využít volný čas po práci apod.)*

Podporou při získávání těchto dovedností se zpravidla zabývá:

- blízká osoba uživatele (např. rodiče vedou syna k tomu, aby si dovedl nařídit budík a vstát včas),
- vzdělávací zařízení (např. žák se ve škole učí orientovat se v jízdním řádu),
- jiná služba (např. osobní asistence, chráněné bydlení apod.).

Agentura pro PZ zpravidla poskytuje podporu v této oblasti v případě, že:

- v daném regionu neexistuje organizace, která by podporu mohla poskytnout, a získání těchto dovedností je podmínkou udržení vhodného pracovního místa,

- je výhodné, aby podporu poskytoval pracovní konzultant/asistent, například pokud se jedná o zvládnutí cesty do práce, po které následuje pracovní asistence, nebo pokud si klient dlouho zvyká na nového člověka, který ho podporuje, nebo pokud se jedná se o málo časově náročnou podporu např. jednorázové zařízení účtu v bance.

Další možností agentury PZ je podnitit vznik organizace, která bude zajišťovat učení se samostatnosti např. v oblasti cestování, orientace v čase, bezpečného chování, komunikace, rozhodování apod., případně zahájit realizaci takového programu ve vlastní organizaci.

#### 5.1.4.3 Postupné snižování podpory

Intenzita poskytované podpory se časem snižuje. Po nástupu do práce pomáhá pracovník agentury klientovi například zorganizovat si práci, zvládnout pracovní dovednosti, vytvořit si pomůcky (např. na zdi nalepený nebo v sešitě zapsaný postup práce), komunikovat v kolektivu spolupracovníků i s nadřízenými. Na počátku pracovník klienta více vede slovně, ukazuje a popisuje postupy a navrhuje řešení a seznamuje s možnými důsledky jednání a chování a s možnostmi jak například nezvyklé nebo nevhodné chování nahradit běžnějším (například místo vulgárních slov používat běžnou češtinu, chce-li klient vyjádřit s něčím nespokojenost). S postupem času se od návrhů řešení a vedení podpora posunuje směrem k otázkám, jemnějším náznakům, někdy kontrole vykonané práce. Často pracovní asistent po určité době stojí opodál a zasahuje jen v případě, když si uživatel neví rady a požádá ho o pomoc, nebo chce upozornit na nedostatek či naopak ocenit.

##### **Příklad postupu při snižování podpory**

- asistent ukáže a vysvětlí Leošovi, jak utírat stůl tak, aby otřel celou plochu
- asistent řekne „ted otři stůl“ a vede Leošovi ruku tak, aby otřel celou plochu
- asistent ukazuje Leošovi neotřená místa
- asistent řekne „je ten stůl čistý?“ a je na Leošovi, aby sám otřel neutřená místa
- asistent řekne „Co uděláte ted?“ a Leoš zkontroluje, je-li stůl čistý
- asistent stojí opodál, zasáhne pouze vidí-li nedostatek
- asistent je v době práce jinde, na konci kvalitu vykonané práce zkontroluje
- asistent je na známém místě, zasahuje pouze v případě, je-li Leošem požádán

#### 5.1.4.4 Ukončení poskytování služeb podporovaného zaměstnávání

K ukončení poskytování služeb PZ dochází v optimálním případě tehdy, nepotřebují-li nadále uživatel ani zaměstnavatel pravidelnou podporu agentury PZ. Na tom, zda k této situaci došlo, se domlouvají uživatel služby a pracovní konzultant, případně zaměstnavatel. To však neznamená, že by uživateli či zaměstnavateli v případě potřeby neměla být poskytnuta jednorázová či opakovaná konzultace, informace, rada či intervence i po ukončení poskytování služeb PZ.

Dohoda o ukončení poskytování služeb PZ uživateli má stejně jako dohoda o poskytování služeb písemnou podobu.

Cílem uživatele služeb podporovaného zaměstnávání není pouze získat vhodné pracovní uplatnění, ale také si je udržet. Před ukončením poskytování služeb PZ je proto úlohou pracovního konzultanta přesvědčit se, zda taková perspektiva existuje.

Pracovní konzultant zjišťuje, zda

##### **uživatel služeb**

- je zaměstnán v souladu se svou aktuální představou o vhodném pracovním uplatnění,
- je zaměstnán na základě platných právních předpisů,
- rozumí svým pracovním povinnostem a vykonává je v souladu s požadavky zaměstnavatele,
- rozumí své pracovní pozici na pracovišti a tuto roli naplňuje (např. zná pracovní hierarchii a tuto znalost uplatňuje),
- umí vyřešit obvyklé situace související se zaměstnáním (požádat o dovolenou, omluvit se v případě onemocnění, využít přestávku v práci, naobědvat se, vhodně se obléci, pozdravit při setkání se spolupracovníkem),
- ví o možnostech svého profesního růstu a kariérního postupu,
- má na pracovišti podporu potřebnou pro zvládnání nestandardních situací,

- ví, v kterých případech se může znovu na agenturu obrátit a jakým způsobem,
- má v případě potřeby zajištěny návazné služby (osobní asistent pro doprovod do zaměstnání, lékař, který zohlední dopad změny léků na pracovní výkon uživatele)

#### **Příklad**

*Podstatou podpory v podporovaném zaměstnávání je orientace na rozvoj dovedností uživatele. Smyslem doprovázení uživatele při cestě na pracoviště v rámci PZ je pomoci mu v tom, aby mohl do práce cestovat samostatněji, to znamená učit ho poznat správný autobus, označit jízdenku, držet se za jízdy, požádat o pomoc spolucestujícího nebo řidiče apod.. V případě, že cílem doprovodu je pomoci uživateli dopravit se na pracoviště (např. uživatel používá k pohybu vozík a je třeba mu pomoci nastoupit do autobusu), je účelnější zajistit službu osobní asistence.*

#### a zda **zaměstnavatel**

- ví, v čem je uživatel pro firmu přínosem a případně jaké obtíže jsou se zaměstnáním uživatele spojeny,
- má přehled o pracovním výkonu uživatele a je s ním spokojen,
- je spokojen s chováním uživatele na pracovišti vůči spolupracovníkům,
- ví, jak s uživatelem komunikovat, ví, jak řešit případné problémy či výjimečné situace (např. změna pracovní náplně, přeřazení na jinou pozici, změna pracoviště apod.),
- zná legislativní rámec zaměstnávání lidí znevýhodněných na trhu práce,
- ví, v kterých případech se může znovu na agenturu obrátit a jakým způsobem.

Součástí dohody o ukončení čerpání služeb může být závěrečný plán<sup>22</sup>, který obsahuje popis situace, jméno klíčového pracovníka, případy, kdy se může uživatel/zaměstnavatel na agenturu znovu obrátit a jaký bude další postup při řešení očekávané situace (např. prodloužení smlouvy je-li na dobu určitou), kontakty na zúčastněné strany (uživatele, zaměstnavatele, agenturu a PK, popřípadě další osoby).

### **5.1.4.5 Zásady poskytování podpory vedoucí k udržení pracovního místa**

#### **1. Přiměřenost podpory**

Je důležité, aby uživatel dostával podporu v právě takové míře, kterou potřebuje a která povede k jeho maximální možné samostatnosti (tzv. minimální efektivní podpora).

Je-li podpora příliš velká, brzdí klienta v rozvoji a činí ho na podpoře závislým.

#### **Příklad**

*Asistentka zapínala Petrovi bundu a nasazovala batoh, protože si myslela, že to neumí. Petr si tuto pomoc zvykl. Po čase získal Petr jiného asistenta. Ten zjistil, že Petr si zapnout bundu a nasadit batoh zvládne, jen mu to dlouho trvá. Petr však od ostatních lidí očekává, že za něho tento úkon provedou.*

Je-li podpora příliš malá, frustrujeme klienta neúspěchy, nenaučí se potřebné věci, bude v práci dělat chyby a pravděpodobně si pracovní místo neudrží.

#### **2. Přirozenost podpory**

Pracovní asistent dbá na to, aby poskytování podpory na pracovišti uživatele nestigmatizovalo, tedy aby neupozorňovalo na jeho odlišnost a neoznačovalo jej nálepkou „jiný člověk“. Proto při promýšlení strategie poskytování podpory a při výběru vhodných způsobů volí takové metody a prostředky, které vyplývají z prostředí pracoviště a z místních zvyklostí. Druhým důvodem k uplatňování této zásady je skutečnost, že po skončení poskytování služeb PZ bude uživatel mít pouze přirozenou podporu spolupracovníků a bude muset vystačit s přirozenými signály pracovního prostředí.

### **Příklad**

Zdeněk měl v zaměstnání za úkol zamést dvůr, vynést smetí a pak dělat další práci, kterou je potřeba vykonat. Asistent pokaždé zkontroloval, zda Zdeněk dvůr zametl kvalitně, a pak mu našel další pracovní úkol. Spolupracovníci byli zvyklí, že situaci se Zdeňkem řeší „ten člověk z agentury“ a příliš se se Zdeňkem nestýkali. Po ukončení pracovní asistence Zdeněk neměl na pracovišti přirozenou podporu a navíc si neuměl sám nalézt po zametání další pracovní činnost. Bylo by vhodnější, kdyby pracovní asistent naučil Zdeňka, aby si uměl říct o zkontrolování kvality zametení dvora a o zadání další práce svému nadřízenému či spolupracovníkům.

### **3. Respektování rozhodnutí uživatele**

Pracovník poskytuje podporu takovým způsobem, aby to vyhovovalo uživateli. Nevnučuje ani nepodsouvá uživateli řešení, které považuje za nejvhodnější, ale jedná s ním jako s partnerem. Upřednostní jeho řešení před svým, ale seznámí ho s možnými důsledky. Uživatele vnímá jako člověka zodpovědného za svůj život. Role pracovníka je v provázení, vysvětlování a nabízení možností, rozhoduje uživatel. Ten je také za svá rozhodnutí zodpovědný a nese jeho důsledky, má tedy právo ve svých rozhodnutích chybovat a tím se učit a vyvíjet.

### **4. Individuální přístup**

Pracovník hledá pro každého klienta nové způsoby podpory. Neexistuje osvědčený recept, který se hodí pro každého, ani recept, který se hodí pro každého člověka se stejným postižením nebo diagnózou.

### **5. Snižování podpory**

PZ je časově omezená služba. Na jejím konci by měl být klient samostatný, využívat přirozenou podporu nebo jiné služby (např. osobní asistenci). Podpora poskytovaná uživateli ze strany agentury se postupně snižuje. Míra podpory se odvíjí od zhodnocení úrovně dovedností uživatele na konkrétním pracovním místě, od toho, jak uživatel zvládá požadovanou práci. Ke snížení podpory by mělo docházet postupně, úměrně tomu, jak se zvyšují jeho dovednosti.

Zkracování doby, po kterou je podpora poskytována

Pracovník agentury pracuje v době po nástupu do práce s uživatelem velmi intenzivně (například poskytuje pracovní asistenci po celou pracovní dobu, nebo konzultace každý den po práci nebo v přestávce na oběd). Postupně se uživatel v novém zaměstnání adaptuje a čas strávený s pracovníkem agentury se snižuje. Pracovní konzultant musí tedy počítat s tím, že uživateli, který právě nastoupil do nového zaměstnání, bude muset zpočátku věnovat velkou část své pracovní doby.

### **Příklad**

Na počátku pomáhá pracovní konzultant uživateli s absolvováním cesty do práce, je na pracovišti přítomen po celou dobu a potom jedou společně domů. Později jede uživatel na pracoviště sám, pracovní konzultant za ním přijde a setrvává do konce pracovní doby, ještě později pracovní konzultant pracoviště na hodinu opustí a příště zjišťuje, jak uživatel práci zvládal samostatně. Před ukončením poskytování služeb PZ tam jen někdy přijede ověřit, je-li vše v pořádku.



## 5.2 PODPORA POSKYTOVANÁ ZAMĚSTNAVATELI

**Cílem** činností prováděných v rámci poskytování podpory zaměstnavateli je vytvoření stabilního pozitivního pracovního vztahu mezi zaměstnavatelem a uživatelem, nezávislého za službách PZ.

**K činnostem** pracovního konzultanta v této oblasti patří:

- pomoc při vytváření vhodné pracovní náplně pro uživatele,
- podpora při vyřizování formalit souvisejících s nástupem uživatele do zaměstnání,
- poskytování poradenství v oblasti legislativy pro zaměstnávání lidí se ZPS,
- pomoc zaměstnavateli při komunikaci s uživatelem,
- pomoc při řešení problémů se zpracováním uživatele a s jeho začleněním do kolektivu spolupracovníků.

Jestliže na pracoviště nastoupí nový pracovník, který má potíže s osvojováním nových dovedností, projevuje se způsobem na pracovišti ne zcela běžným a pomáhá-li mu navíc pracovní asistent, je to zcela nezvyklá situace i pro jeho spolupracovníky, kteří jsou s ním v každodenním kontaktu. Může se jednat o jejich prvním setkání s člověkem s postižením a mohou mít nejrůznější obavy a předsudky. Proto je třeba, aby s nimi pracovník agentury PZ hovořil, ptal se jich na jejich pocity a názory, vysvětloval chování uživatele, mluvil o jeho schopnostech a přednostech, představoval ho pozitivně, ale reálně. Spolupracovníkům je nabídnuta možnost obrátit se na pracovníka agentury s možnými problémy.

Pracovní konzultant nabízí zaměstnavateli pomoc v řadě dalších oblastí, například:

- s výběrem vhodné pracovní náplně pro uživatele,
- s vyřizováním různých formalit (např. žádosti o poskytnutí dotace na mzdu uživatele),
- poskytuje mu konzultace v oblasti legislativy týkající se zaměstnávání osob s postižením,
- pomáhá spolupracovníkům v komunikaci s uživatelem (je jim příkladem v tom, že je možné se ke uživateli chovat „normálně“ – jako k dospělému, chtít po něm zodpovědnost za své úkoly a respektovat jeho specifické potřeby, že při komunikaci s člověkem s mentálním postižením je třeba používat jednoduchá souvětí, že při komunikaci s člověkem, který neslyší a odezírá, je třeba zajistit, aby na mluvícího viděl apod.),
- poskytuje zaměstnavateli konzultace k řešení případných problémů s uživatelem,
- pomáhá zaměstnavateli se zpracováním uživatele v případě, že to vyžaduje delší dobu než v případě ostatních zaměstnanců a specifické způsoby (například ve spolupráci se zaměstnavatelem vytváří a hodnotí individuální plán podpory potřebné při zpracování a plán předcházení krizovým situacím a jejich řešení).

## 5.3 PODPORA POSKYTOVANÁ RODINĚ (BLÍZKÝM OSOBÁM) UŽIVATELE

Cílem uvedených činností je vytvoření příznivých podmínek v rodině uživatele pro získání a udržení vhodného pracovního místa.

Jedná se zejména o tyto činnosti:

- poskytování podpory rodině při zvládnání změn souvisejících s osamostatňováním uživatele,
- poskytování podpory při zvládnání změn souvisejících s nástupem do zaměstnání.

Uživatelé PZ jsou dospělé osoby a jako k takovým k nim pracovní konzultant přistupuje. Přesto jsou závislí na svých rodinách častěji než lidé bez postižení a někdy rodiče nebo sourozenci mají hlavní slovo při rozhodování o důležitých otázkách týkajících se jejich života. V takovém případě je třeba, aby pracovníci agentury s rodinou spolupracovali, a to vždy se souhlasem a vědomím klienta.

V PZ si uživatel osvojuje dovednosti vedoucí k jeho větší samostatnosti, což mnohdy vyvolává obavy rodičů. Pracovní konzultant rodiče informuje o průběhu práce, ptá se na jejich názory,



problémy a obavy a reaguje na ně. Obavy a strach vnímá jako přirozené a podněcuje jejich pojmenování. Nabízí návrhy na řešení a popisuje, jak podobnou situaci zvládl někdo jiný.

### **Příklad rozhovoru pracovního konzultanta a matky uživatele**

*Matka: Ale ona Klárka nemůže jezdit sama, ne že by si cestu nepamatovala, ale co když bude výluka, to ona si neporadí. Já bych byla raději, kdyby s ní zatím ten asistent jezdil.*

*Pracovní konzultant: Asistent s ní zatím bude do práce jezdit. Rozumím tomu, že máte o Kláru strach. Co by se muselo stát, abyste měla menší strach, když bude výluka?*

*Matka: Nevím.*

*Pracovní konzultant: Jedna slečna se učila v podobném případě, jak se do práce dostat různými cestami. Kdyby nejelo metro, naučila se jít na tramvaj. A když by si nevěděla rady, uměla zatelefonovat z budky. Později si pořídila mobil. Mohlo by něco podobného pomoci?*

*Matka: Nevím, možná jo.*

*Pracovní konzultant: A jak by se zjistilo, že už ty cesty umí?*

*Matka: Kdyby je popsala a s asistentem projela.*

*Pracovní konzultant: A umí Klára zavolat domů?*

*Matka: No, to umí.*

*Pracovní konzultant: Mohlo by se po cestě stát ještě něco jiného?*

Rodiče mnohdy potřebují více času a důkazů o zvládnutí problému než jejich děti – uživatelé služby.

<b>Nejčastější obavy rodičů</b>	<b>Možnosti pracovního konzultanta</b>
Nezvládne práci	<p>Pořídit videozáznam práce uživatele a promítnout jej rodičům.</p> <p>Pozvat rodiče, aby se podíval, jak uživatel pracuje.</p> <p>Zajistit možnost promluvit si se zaměstnavatelem.</p>
Nezvládne cestu.	<p>Může se jí s asistentem učit.</p> <p>Může se učit různé alternativní trasy (kdyby byla výluka).</p> <p>Může vykonat zkoušku, zda to opravdu umí.</p>
Co když ho osloví cizí člověk.	<p>Můžeme o tom mluvit, jak se v takové situaci zachovat</p> <p>Vyzkoušet si takovou situaci „nanečisto“ v prostředí agentury.</p> <p>Vytvořit a vyhodnotit situaci, kdy ho osloví cizí člověk (např. uživateli neznámý pracovník agentury).</p>
Co když se stane něco neočekávaného	<p>Může mít mobilní telefon.</p> <p>Může mít telefonní kartu a naučit se, kde najde telefon na ulici a jak se používá.</p> <p>Můžeme se připravit na situace, které by mohly nastat a nacvičit možnosti řešení.</p>

<sup>23</sup> Hagner, David; Marrone, Joseph: Empowerment Issues in Services to Individuals With Disabilities – Empowerment Abstract (Journal of Disability Policy Studies, Volume 6, Number 2, 1995) Zwernik, Kay, S.: It's Never Too Early, it's Never Too Late. Booklet about personal futures planning. Minnesota Governor's Planning Council, nedatováno  
 Guidelines for Quality Individual Plans. Minnesota Governor's Planning Council, 1987  
 Allen, William T.: It's my choice. Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities, nedatováno  
 Sillery, Robert (ed.): Empowering People in Services for People with Intellectual Disabilities. Proceedings of an International Conference in Limerick, 1993

Co když v důsledku zaměstnání „přijde o důchod“, pak práci ztratí a nebude finančně zabezpečen

Může pracovat v rámci tzv. „pracovního pokusu“ bez rizika ztráty finančního zabezpečení

Může požádat o překvalifikování typu důchodu.

## 5.4 EMPOWERMENT – PŘÍSTUP ZAPOJENÍ A POSÍLENÍ<sup>23</sup>

Termín empowerment vyjadřuje způsob práce a přístup k uživateli sociálních služeb a dalším osobám. Je vyjádřením změny paradigma – ne poskytovatel služby, ale její uživatel je zodpovědný za výsledek. Uživatel je ústřední osobou, která něco vykonává, k dosažení svého cíle ale potřebuje podporu. Služba mu tuto podporu poskytne, iniciativa, rozhodnutí a zodpovědnost za ně je ale na uživateli. Přístup empowerment je zapojující, posilující, zplnomocňující. Směřuje k:

- aktivitě, vlastní iniciativě uživatele,
- co největší možné nezávislosti uživatele,
- vlastnímu informovanému rozhodování uživatele,
- zodpovědnosti uživatele za rozhodnutí,
- vlastního vnitřního „sebeřízení“ uživatele (self-guidance, self-steering).

### Co je empowerment

Doslovný překlad zní „posílení“, „zmocnění“, „zplnomocnění“. Výraz empowerment naznačuje, že existuje skupina lidí, která něco vlastní a má moc to předat jiné skupině lidí.

Harp, (1994): „Empowerment jednotlivců s postižením je stav, kdy mají stejnou úroveň kontroly nad vlastním životem a podmínkami, které mají na život vliv, jakou mají obecně lidé bez postižení.“

West and Parent (1992): „empowerment je převod moci a kontroly nad rozhodováním, výběry a hodnotami od externích celků k uživateli služeb pro lidi s postižením.“

Robert Sillery, (1993): „...empowerment není něco, co můžeme dát nebo vzít zpátky; je to právo pro každého. ... opravdový empowerment se týká hlavně vnitřního rozpoznávání úcty a ceny v jiných lidech, kteří mají stejné práva jako ostatní občané. Opravdové „posílení“ musí být založené na partnerství ve vzájemném sdílení úcty a ocenění. Není dobré jenom obrátit pozici síly; může se to sice zdát atraktivní a jako radikální obrat v historické nerovnováze, ale zdá se mi, že to by nevedlo k posílení lidí, užívajících sociální služby. Podle mě je empowerment o rovnosti, férovosti, která vychází z vnitřního poznání, že všichni mají stejná práva. To musí zahrnovat nás, protože když si někdo necení sám sebe, je pro něj těžké přispívat a podílet se na oceňování ostatních. Opravdový empowerment není něco, co by mohlo být nařízeno vedením organizace. Vedení organizace poskytující službu musí pracovat na tom, aby vytvořili správné prostředí a poskytovat podporu, aby se tak stalo.“

Z účelem srozumitelnosti je snahou používat český překlad výrazu empowerment. Jako nejužší (a nejkratší) termín se jeví „zapojení a posílení“, protože ve zkratce vystihuje hlavní myšlenku tohoto přístupu.

### Odlišení od jiných přístupů

V jakékoliv poskytované službě a sociální práci je důležité popsat přístup a základní principy, podle kterých je poskytována. Terapeutický přístup (medicínský model) nebo pečující přístup mají své místo v určitých typech služeb.

Z principů služeb PZ vyplývá, že poskytovaná služba nebude pečující, terapeutická; není to služba, která by nabízela výběr z hotových řešení; naopak, podporuje uživatele v tom, aby dospěl k vlastnímu rozhodnutí, naplánoval, jak stanoveného cíle dosáhnout, uskutečňoval plán a vykonával pak získanou práci.

Proto je potřeba vyhnout se několika základním problémům, které vedou k oslabení lidí v jejich aktivitě a iniciativě, k jejich vyloučení z rozhodování o vlastním životě, k znemožnění kontroly a které se v jiných typech běžně poskytovaných služeb mohou vyskytnout:

1. Děje se to, co se v rámci služby „hodí“, co je pracovníky považováno za možné, realistické, vhodné.
2. Obavy riskovat ze strany pracovníků.
3. Přesvědčení, že profesionální expertíza najde nejlepší řešení („já to vím nejlíp“, „já mám na to školu“).
4. Spolupráce profesionálů se může stát prioritou před potřebami uživatele.
5. Snaha uživatele přizpůsobit se systému služeb.
6. Naučený pasivní přístup uživatele, vyžadování řešení od pracovníka.
7. Nevyjasněnost přístupu k uživateli, principů a zásad.

### **Příklad: Přístup k uživateli**

*Paní Věra se připravovala na první schůzku se zaměstnavatelem. Při individuální konzultaci spolu s asistentem podrobně probrali, jak schůzka může probíhat, co se asi zaměstnavatel může ptát a jak se má paní Věra připravit. Zaměstnavatel požadoval, aby si paní Věra s sebou na pohovor přinesla i písemné materiály (životopis, reference).*

*Navzdory tomu, že přípravu probrali na individuální konzultaci s asistentem, paní Věra si písemné dokumenty nepřinesla a na schůzku se nepřipravila. Měla pak trému a na otázky zaměstnavatele buď neodpovídala, anebo se bez slova obracela na asistenta.*

#### **Podpora zapojující a posilující – empowering**

*Pracovní konzultant v PZ:*

*Jak byste schůzku hodnotila?*

*Uživatelka: No, já jsem měla trému.*

*Pracovní konzultant v PZ: Viděl jsem, že jste moc nemluvila, ani jste si nepřipravila materiály.*

*Uživatelka: No, já jsem zapomněla.*

*Já jsem nevěděla jaké.*

*Pracovní konzultant v PZ: Co by vám pro příště pomohlo pamatovat si, jak se máte připravit?*

*Uživatelka: No, kdyby mi to někdo připomněl. Nebo kdybych si to napsala.*

*Pracovní konzultant v PZ: Můžete si tedy napsat seznam, co všechno si připravit?*

*Uživatelka: Ano. A bych na něco nezapomněla...*

*Pracovní konzultant v PZ: Jak byste mohla zařadit, abyste nezapomněla?*

*Uživatelka: No, můžu poprosit bratra, aby to se mnou zkontroloval a aby mi to připomněl, třeba den předtím.*

*Pracovní konzultant v PZ: Je to dobré poučení, jak to příště udělat lépe*

*(Pracovní konzultant v PZ se ptá na hodnocení uživatelky, popisuje schůzku ze svého pohledu – nehodnotí; pomocí otázek jí pak pomáhá vytvořit si pomůcku na zvládnutí podobných situací pro příště.)*

#### **Podpora non-empowering**

*Pracovní konzultant v PZ:*

*Jak byste schůzku hodnotila?*

*Uživatelka: No, já jsem měla trému.*

*Pracovní konzultant v PZ: Ale to nevádí.*

*To chce odvalu, jít tam, byla jste dobrá.*

*Uživatelka: Já jsem nic neříkala.*

*Pracovní konzultant v PZ: Ale snažila jste se.*

*Já bych si na to ani netroufl!*

*Uživatelka: On je asi hodný člověk, ten zaměstnavatel.*

*Pracovní konzultant v PZ: Nebojte se, je hodný.*

*Uživatelka: Tak mi tu práci asi dá.*

*Pracovní konzultant v PZ: Určitě, vždyť vy jste úžasná. A jestli ne, najdeme jinou.*

*(Pracovní konzultant v PZ uživatelku uklidňuje, nepomáhá jí ale pro příště vytvořit efektivní nástroj na zvládnutí problému, ani realisticky zhodnotit situaci a poučit se z ní.)*

## Zapojující a posilující podpora v PZ

Předpokladem kvalitní služby PZ je právě přístup, který je zapojující a posilující.

Cílem služby je pomoci uživateli, aby si našel a udržel pracovní místo na otevřeném trhu práce, ale tato služba je poskytována **takovým způsobem**, že podporuje vlastní iniciativu, aktivitu a zodpovědnost uživatele (aktivita a zodpovědnost tedy nejsou cílem služby; jsou však podmínkou k dosažení stanovených cílů):

- uživatel se rozhoduje sám,
- uživatel je zodpovědný za svoje rozhodnutí a výběr,
- uživatel může svoje rozhodnutí měnit,
- pracovník pro uživatele nehledá práci, pracovník sám nejedná se zaměstnavatelem, v těchto a dalších otázkách rozhoduje uživatel,
- služba není charitativní ani nemá pečovatelský či terapeutický charakter,
- uživatel a asistent jsou v pozici dvou vyjednávajících partnerů (role asistenta není ochranná, ani pečující, ani rodičovská).

## Poskytovaná zapojující a posilující podpora spočívá v

- pomoci uživateli získat a zpracovat informace, aby jeho rozhodnutí byla informovaná,
- pomoci uvědomit si možnosti,
- pomoci mu uvědomit si důsledky voleb jednotlivých možností,
- pomoci naučit se dovednosti, které postrádá a tyto souvisejí s hledáním a udržením si práce,
- pomoci vykompenzovat chybějící dovednosti, které nelze v procesu poskytování služby získat, ale nedělat za uživatele věci, které může udělat sám,
- podpoře jeho iniciativy a aktivity,
- nevyčleňování, neoznačování uživatele nezvyklými formami podpory.

## Spolupráce na základě zapojující a posilující podpory se vyznačuje tím, že:

- uživatel má na výběr, s kým chce spolupracovat, a v průběhu spolupráce může osobu, která mu pomáhá, měnit
- uživatel má možnost určit si, kde a kdy bude podpora probíhat – na základě partnerské domluvy a samozřejmě také potřeb a možností
- uživatel za podpory pracovníka pojmenovává to, co od služby očekává a potřebuje. S podporou pracovníka uživatel formuluje svoje cíle – pracovník uživatele neovlivňuje ve směru toho, co je možné, právě naopak, podporuje ho, a by formuloval cíle na základě toho, co pravdu chce a potřebuje
- uživatel s pracovníkem vytváří plán k dosažení jím formulovaných cílů, domluví se na konkrétních krocích a čase, ve kterém se budou uskutečňovat. S podporou pracovníka pak uživatel pravidelně hodnotí, jak se spolupráce daří a co je třeba případně měnit nebo znova plánovat
- uživatel je si vědom možných důsledků svých rozhodnutí a činností – co se asi stane, když něco udělá nebo neudělá
- pracovník zprostředkuje a pomáhá zpracovat (např. pochopit, obsáhnout) informace, na základě kterých se uživatel sám rozhoduje
- pracovník pomáhá uživateli vytvořit si efektivní nástroje, jak zvládat vzniklé složité situace (např. na pracovišti, cestou na pracoviště apod.)
- pracovník pomáhá uživateli vyhledávat a využívat přirozené zdroje jako zdroj pomoci (např. naučit se požádat o pomoc kolegy, rodinu)
- pracovník se snaží držet krok s uživatelem, respektuje jeho možnosti a nevytváří si představu spolupráce bez ohledu její na skutečný průběh

Zapojující a posilující přístup se ale uplatňuje i v **podpoře poskytované dalším osobám**, kterých se služba týká, zejména rodičů a blízkých osob uživatele, ale také zaměstnavatele a kolegů.

Úkolem pracovníka agentury tu může být pomoci překonat bariéry, strach, nedůvěru, obavy riskovat, stereotypy. Zapojení a posílení tu probíhá na dvou úrovních:

1. přímá podpora osoby, jeho/její „zapojení“,
2. zprostředkování způsobu „zapojujícího a posilujícího“ nahlížení na uživatele služby.

Nesmírně důležitá na druhé uvedené úrovni je úloha pracovníka v podporovaném zaměstnávání, který ve svém chování a přístupu k uživateli působí na okolí jako **model** (role model). Zapojující chování bude takové, které dává najevo respekt, partnerský přístup, očekávání zodpovědnosti a kontroly od uživatele; nestojí zprostředkovatel člen v komunikaci uživatele s okolím, ale naopak, podporuje přirozené kontakty.

#### **Příklad**

*Do prodejny potravin nastoupil na zkušební dobu Pavel – člověk s postižením, potřeboval podporu asistenta na pracovišti.*

*Kolegové a vedoucí se ze začátku obraceli s instrukcemi na asistenta; mluvili o Pavlovi v jeho přítomnosti, nemluvili ale na něj, ale na asistenta.*

*Asistent ne vždy důsledně, ale slušně a vstřícně odpověděl s prosbou, aby se obrátili přímo na Pavla. Směřoval také na Pavla oční kontakt, natáčel se k němu. Podporoval také Pavla v tom, aby se obracel přímo na kolegy a ne na něj. Na schůzce se zaměstnavatelem také mluvil o tom, že Pavel rozumí, že je možné mluvit na něj přímo, vyjasnili si nejistoty, které měl vedoucí a kolegové ohledně komunikace s lidmi s podobným problémem.*



## 6. PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

<sup>24</sup> Pilotní projekt Ověření komplexu služeb podporovaného zaměstnávání v ČR (PALMIF 2000–2002) a projekt Podporované zaměstnávání – rozšíření metodiky, národní a evropská spolupráce evropské iniciativy Equal (od r.2003)

Služby podporovaného zaměstnávání nelze poskytovat bez vytvoření patřičných minimálních podmínek. V následujících kapitolách bude věnována pozornost zejména týmu pracovníků agentury, personální struktuře agentury a jednotlivým pracovním pozicím, výběru pracovníků, prostředkům organizace práce v agentuře, základnímu technickému zázemí, zdrojům finančních prostředků potřebných k zajištění provozu agentury a spolupráci s veřejností.

### 6.1 PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Záměrem této kapitoly je popsat způsob personálního zajištění služeb PZ, vycházející ze zkušeností poskytovatelů služeb PZ a ověřený v České republice v rámci dvou projektů národního rozsahu<sup>24</sup>.

V současné době je patrné, že kvalitních a efektivních výsledků dosahují pracovní týmy tvořené nejméně třemi pracovníky s plnými pracovními úvazky ve složení vedoucí pracovník a dva pracovní konzultanti. Pracovní asistenci pak zpravidla provádějí dobrovolní pracovníci, praktikanti odborných škol nebo placení pracovní asistenti s částečným úvazkem. Je vhodné, aby tým pracovníků tvořili lidé s různým zaměřením a s přednostmi v různých oblastech poskytování služeb PZ. Společnými vlastnostmi jsou ochota k výměně názorů, zkušeností, sdílení obtíží a úspěchů.

Potřeba takového složení pracovního týmu vyplývá z toho, že:

- činnost pracovního konzultanta má kontinuální charakter, to znamená, že v případě jeho nepřítomnosti (například z důvodu nemoci či školení) nelze poskytování služeb přerušit, pracovní konzultant proto musí být zastupitelný jiným kolegou,
- podstatou poskytování služeb PZ je nepřetržitě řešení problémů, rozhodování se v náročných sociálních situacích a vyrovnávání se s vysokou mírou zodpovědnosti,
- činnosti prováděné v rámci poskytování služeb PZ jsou různorodé,
- k dosažení cílů podporovaného zaměstnávání vede složitý a zpravidla komplikovaný proces s řadou nepravidelností, zvláštností a výjimek v případě každého jednotlivého uživatele, je tedy nutností tyto paralelně probíhající procesy koordinovat a řídit, promyšlená a kvalitní organizace práce je podmínkou k tomu, aby se pracovní konzultanti mohli plně soustředit na kvalitní a účinné poskytování služeb lidem, kteří je potřebují.

Vzhledem k tomu, že pracovní život člověka nelze jednoznačně ohraničit a oddělit jej od ostatních oblastí, není možné poskytovat služby podporovaného zaměstnávání izolovaně. Pracovníci agentury proto spolupracují nejen s lidmi blízkými uživateli služeb a zaměstnavateli, ale také s řadou odborníků v jiných oborech (s ergoterapeutem, obvodním lékařem, osobním asistentem apod.).

#### **Příklad**

*Martina říká, že chce pracovat na běžném pracovišti, ale v kontaktu s pracovníky agentury se chová odmítavě, neustále si na něco stěžuje, nic jí nevyhovuje. Souhlasí ale s tím, že další konzultace se zúčastní její psycholog, který pracovnímu konzultantovi a Martině pomůže zjistit, jak spolu mohou lépe komunikovat a dojít tak k tomu, co si vlastně Martina v oblasti svého pracovního uplatnění přeje.*

V rámci pilotního projektu Ověření komplexu služeb podporovaného zaměstnávání v ČR (PAL-MIF) byla ověřována norská metodika, která mimo jiné uvádí optimální počet uživatelů, jimž je jeden pracovní konzultant schopen v jednom okamžiku poskytovat kvalitní služby a zároveň jsou při něm finanční prostředky na mzdy pracovníků účelně vynaloženy.

Průměrný počet uživatelů služeb podporovaného zaměstnávání připadajících na jednoho pracovního konzultanta (včetně vedoucího agentury) se podle tohoto materiálu pohybuje v rozmezí 5–7. To znamená, že v případě tříčlenného složení týmu může například vedoucí agentury zodpovídat za poskytování služby 3 uživatelům a pracovní konzultanti dohromady minimálně 12 uživatelům nebo vedoucí agentury pouze zastupuje své kolegy v případě potřeby, ale pracovní konzultanti zodpovídají za poskytování služeb 15 uživatelům. Je zřejmé, že v případě uživatelů s těžkým stupněm postižení a vysokými nároky na asistenci může pracovní konzultant pracovat s menším počtem uživatelů, zatímco jeho kolega bude poskytovat služby více lidem.

Základními články organizační struktury agentury PZ jsou zpravidla pracovní konzultant, pracovní asistent a vedoucí agentury.

### **Příklad: Pracovní činnosti v podporovaném zaměstnávání<sup>25</sup>**

#### **Pracovní konzultant v podporovaném zaměstnávání**

- zodpovídá za kvalitní a efektivní poskytování služeb konkrétním uživatelům služby,
- vyhodnocuje, zda jsou služby PZ vhodným nástrojem k dosažení cíle zájemce o služby,
- poskytuje pracovní konzultace a asistenci jednotlivým uživatelům služeb PZ,
- připravuje a realizuje program pro skupinu uživatelů (job klub),
- zajišťuje metodické vedení pracovních asistentů,
- vyjednává a spolupracuje s rodinami uživatelů služeb PZ a s odbornými pracovníky jiných služeb,
- vyhledává a vytváří vhodné pracovní uplatnění pro uživatele služeb PZ a jedná se zaměstnavateli,
- vytváří strategii práce s uživateli služeb a dalšími subjekty a koordinuje jednotlivé aktivity služby PZ,
- vede dokumentaci uživatele a vytváří ve spolupráci s uživatelem individuální plán průběhu služby,
- vzdělává se a účastní se supervize.

#### **Pracovní asistent v podporovaném zaměstnávání**

- zodpovídá za kvalitní poskytování pracovní asistence uživatelům služeb PZ,
- podporuje uživatele v osvojení pracovních, sociálních a dalších dovedností s prací souvisejících,
- eviduje činnosti a data související s pracovní asistencí,
- konzultuje strategii a postupy s pracovním konzultantem,
- vzdělává se a účastní se supervize.

#### **Vedoucí agentury podporovaného zaměstnávání**

- zodpovídá za provoz agentury, za kvalitu a efektivitu služeb poskytovaných agenturou,
- zabezpečuje technické podmínky pro provoz agentury,
- zabezpečuje finanční podmínky pro provoz agentury,
- zajišťuje hospodaření organizace (vedení pokladny, příprava podkladů pro vyúčtování),
- řídí a koordinuje provoz agentury,
- zastupuje organizaci při jednání s institucemi,
- vytváří koncepci agentury, zabezpečuje její další rozvoj,

- dbá na zvyšování kvality poskytovaných služeb,
- zabezpečuje vzdělávání a supervizi pracovníkům agentury,
- poskytuje služby podporovaného zaměstnávání,
- buduje síť partnerů v regionu,
- aktivně informuje veřejnost o poskytovaných službách,
- vzdělává se a účastní se supervize.

Z pracovních činností vyplývají kompetence, jimiž potřebuje pracovník na dané pozici disponovat.

#### **Příklad: Kompetence vedoucího agentury PZ<sup>26</sup>**

- má respektující přístup k lidem, je teoreticky i prakticky orientován na podporu a integraci
- pohotově reaguje, operativně se rozhoduje v neobvyklých situacích, rád překonává překážky a řeší problémy
- má schopnost strategicky uvažovat a plánovat, umí efektivně využívat čas
- má dovednost naučit někoho něčemu novému
- je schopen sebereflexe
- rychle se učí novým věcem
- je odolný vůči stresu, ví, jak se s ním vyrovnávat
- má dobré komunikační a ostatní sociální dovednosti, umí spolupracovat s druhými lidmi
- zná svou pracovní náplň a uskutečňuje ji
- zná postupy uplatňované v podporovaném zaměstnávání a umí je používat
- dovede vyjednávat s partnerem (zaměstnavatel, rodič, pracovník jiného programu, úředník apod.) a spolupracovat s dalšími lidmi (plánovací tým, tým spolupracovníků apod.)
- zná metodiku provázení nového pracovníka
- umí mu poskytovat podporu (supervizi)
- umí kontrolovat práci jiného pracovníka
- umí hodnotit práci jiného pracovníka a v případě nedostatků s ním vést konstruktivní rozhovor vedoucí k jejich odstranění
- orientuje se v sociální sféře, umí získávat další informace a kontakty
- zná metody a formy předávání informací a zkušeností a umí je uplatnit v praxi (např. školení, semináře apod.)
- umí vybírat vhodné pracovníky
- umí koordinovat pracovní zdroje
- umí efektivně řídit skupinu lidí (např. týmovou poradou)
- umí konstruktivně řešit problémy

#### **Výběr nových pracovníků v podporovaném zaměstnávání**

Pracovníci v podporovaném zaměstnávání přicházejí do praxe z různých studijních oborů a zřídka jsou dostatečně teoreticky a prakticky připraveni na výkon své profese.

Možnosti profesní přípravy v oboru podporované zaměstnávání jsou v současné době omezeny na povinné či volitelné předměty v rámci studia na několika vysokých a vyšších odborných školách a na základní kurz a další vzdělávání Školícího a znalostního centra České unie pro podporované zaměstnávání.

Z tohoto důvodu je výběru pracovníků věnována značná pozornost. Ze zkušeností stávajících agentur PZ vyplývají tyto osvědčené postupy:

- před zahájením výběrového řízení sestavit soubor požadavků na příslušnou pozici, ten pak představuje oporu při posuzování skutečných osobních charakteristik uchazečů



o práci v agentuře (např. požadavek „znalost znakové řeči“ může být zásadním kritériem při postupu zájemců do užšího kola na základě prostudování jejich strukturovaných životopisů)

- zprostředkovat informace o výběrovém řízení co nejširšímu okruhu potenciálních zájemců o práci, úspěšným pracovním konzultantem se může stát i člověk se zkušenostmi ze zcela odlišného oboru
- pověřit výběrem nového pracovníka více stávajících pracovníků (výběrový tým), při pohovoru se zájemcem se tak jeden pracovník může soustředit na kladení vhodných otázek a zaznamenávání odpovědí, druhý pracovník si všimá chování zájemce, jeho gest, postoje, mimiky, k praktické části výběrového řízení může být přizván uživatel služeb, aby porovnal jednání účastníka výběrového řízení se svými zkušenostmi a představami
- zjišťovat různorodé předpoklady různými způsoby (např. analýzou životopisů a motivačních dopisů je možné zjistit zkušenosti zájemce s podobným typem práce, jeho teoretickou přípravu, motiv zájmu o práci, z osobního pohovoru jeho názory, postoje, skutečné znalosti, z praktické části schopnost aplikovat poznatky v praxi, schopnost operativně se rozhodovat, respekt k uživateli služeb, tvořivé myšlení, schopnost rychle se učit novým věcem, týmově spolupracovat)
- sestavovat tým pracovníků s ohledem na potřeby lidí, jimž budou služby poskytovány (např. v případě lidí s fyzickým postižením, u nichž lze předpokládat používání vozíku, musí být pracovníci dostatečně fyzicky disponováni)
- vybírat nového pracovníka tak, aby doplňoval stávající tým (například systematicky pracující člověk teoreticky zaměřený může vyvážit skupinu pracovníků, jejichž silnou stránkou je vykonávání praktických činností)

#### **Příklad**

##### **Výběrové řízení na pozici pracovní konzultant v podporovaném zaměstnávání:**

Agentura sestaví tým pro výběrové řízení – stanoví dva pracovníky a přizve k výběrovému řízení zkušeného uživatele služby. Vyhlásí veřejné výběrové řízení a vyžádá si od zájemců strukturovaný životopis a motivační dopis.

Sestaví soubor požadavků na nového pracovníka.

Na základě prostudování životopisů vybere zájemce, kteří splňují základní požadavky.

První kolo probíhá se všemi zájemci. Zástupce agentury nebo organizace, konkretizuje žádanou pracovní pozici a zjišťuje důvod zájmu o práci v agentuře, zodpovídá dotazy zájemců.

Do druhého kola jsou pozváni zájemci, kteří byli vybráni určeným týmem, probíhá pohovor o představách, zkušenostech, znalostech o PZ, motivaci, o obavách z práce, zájemce teoreticky řeší reálné situace.

Další část probíhá prakticky – výběrový tým zadá zájemci úkol, který obsahuje prvky podpory (například doprovodit člověka, který nevidí, do obchodu, pomoci člověku s mentálním postižením nalézt vhodné spojení v jízdním řádu apod.). Uživatele představuje člen týmu nebo skutečný uživatel služeb. Zájemci jsou poskytnuty informace o tom, jak se pracovník v roli uživatele nebo skutečný uživatel v jeho přítomnosti cítí.

Tým určí pořadí zájemců a vybere nejvhodnějšího kandidáta na danou pozici. Tento zájemce si může práci v agentuře vyzkoušet (v rámci dobrovolnické činnosti).

Všem uchazečům o práci sdělí výsledky výběrového řízení.

Užitečným nástrojem vedení pracovního týmu je **system vzdelávání pracovníků, jim poskytované podpory (například supervize), hodnocení a oceňování jejich pracovních výsledků a profesního růstu.**

Transparentní a předem známá pravidla v těchto oblastech

- umožňují pracovníkovi rozumět vztahu mezi vlastním pracovním výkonem a chováním nadřízeného pracovníka,
- motivují pracovníka k optimálnímu pracovnímu výkonu,
- podněcují jeho otevřenost a aktivitu,
- pomáhají při budování stabilního a spolehlivého pracovního týmu.

## 6.2 TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ

Ve srovnání s typem zařízení poskytujícím pracovní uplatnění přímo ve vlastní organizaci (např. chráněné dílny) klade podporované zaměstnávání poměrně skromné požadavky na prostory a vybavení:

### Nároky na prostory:

- prostor pro administrativu (kancelář), uzamykatelný prostor vzhledem k nutnosti ochrany dat a informací
- prostor pro rozhovory s uživateli, zaměstnavateli, pracovníky jiných organizací s možností soukromí (uzavíratelná místnost)
- prostor pro práci ve skupině (job klub)
- vhodný nábytek
- sociální zázemí
- bezbariérový přístup včetně WC

### Základní technické vybavení:

- počítače, tiskárna, kopírka
- softwarové vybavení
- mobilní telefony, pevná telefonní linka, internetové připojení
- nástěnky, tabule, kancelářské potřeby

### Další technické vybavení:

- fotoaparát
- televize s videopřehrávačem
- videokamera
- dopravní prostředek v případě, že není dostupná hromadná doprava

## 6.3 ORGANIZAČNÍ PROSTŘEDKY VYUŽÍVANÉ V AGENTUŘE PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Řízení provozu agentury podporovaného zaměstnávání v mnohých aspektech odpovídá řízení komerčních organizací orientovaných na poskytování služeb. Činnost těchto organizací sestává z řady různorodých aktivit a z toho vyplývají značné nároky na jejich koordinování.

Předpokladem efektivně, spolehlivě a pružně fungující organizace je promyšlený, účelný a jasně definovaný soubor organizačních prostředků, z nichž některé jsou pro práci agentur podporovaného zaměstnávání nezbytné.

**Pravidelné porady** pracovníků jsou nástrojem k zajištění vzájemné informovanosti pracovníků, umožňují podílet se na rozhodování, přispívají k rozšíření možností řešení. Jsou věnovány jak provozním či organizačním záležitostem, tak přímé práci s jednotlivými uživateli služeb, vytváření nebo změnám metodických postupů i plánování rozvoje agentury. Aby porady plnily svou funkci, musí být zápisy z nich dostupné každému pracovníkovi.

**Vzájemné konzultace pracovníků** představují kromě supervize, odborného poradenství a účasti na vzdělávacích akcích či konferencích jednu z možných forem podpory pro pracovníky. Při organizování pracovní doby je třeba počítat s legitimní potřebou pracovníků sdílet a vyměňovat si zkušenosti s řešením různých pracovních problémů.

Časový prostor je vyhrazen také pravidelným setkáváním pracovního konzultanta a pracovního asistenta, jejichž obsahem je vedení pracovního asistenta, vzájemné doplňování informací, dojednávání strategie práce s uživatelem a dalších postupů.

S přibývajícím počtem pracovníků vzrůstají nároky na **koordinování pracovních asistencí**. Tuto činnost zpravidla provádí vedoucí agentury nebo jím pověřený pracovník (pracovní konzultant, koordinátor asistentů apod.).

Stejně tak je nutné stanovit **pravidla pro zastupování pracovníků** v jejich nepřítomnosti (komu, jakým způsobem a kdy nepřítomnost ohlásit, kdo, koho a v čem zastupuje apod.).

Důležitou částí činnosti agentury je **vedení dokumentace** poskytovaných služeb.

Vedení dokumentace není samoúčelné, jeho smysl spočívá ve vytvoření možnosti

- zhodnotit zpětně kvantitu, kvalitu a efektivitu poskytovaných služeb (např. na konci roku je možné spočítat, kolika uživatelům byly služby poskytovány, kolik uživatelů získalo pracovní uplatnění a kolik uživatelů úspěšně program ukončilo),
- informovat se o skutečnostech z dřívější doby (například nový pracovní asistent může v dokumentaci zjistit, které pracovní úkony na pracovišti uživatel samostatně vykonává, při kterých mu je ještě poskytována podpora a jaká),
- porovnat situaci dříve a nyní (např. na začátku poskytování služeb uživatel neuměl cestovat městskou hromadnou dopravou, dnes do práce jezdí autobusem, umí si označit jízdenku, nastoupit do správného autobusu, vystoupit na příslušné zastávce),
- argumentovat v případě potřeby (pracovní konzultant může doložit, proč se rozhodl omezit délku pracovní asistence na 2 hodiny denně).

Obvykle jsou v agenturách podporovaného zaměstnávání dokumentovány:

- **průběh a výstupy jednání** s uživatelem, s rodiči, s odborníky jiných služeb, se zaměstnavateli (např. co bylo předmětem jednání, kdo měl jaký požadavek, co bylo dojednáno, jaké úkoly z toho vyplývají, pro koho a do jakého termínu),
- **průběh práce a další úkoly a postupy** (jak práce uživatele probíhala, co je třeba zlepšit a jak, jakou podporu uživatel potřebuje, jak dlouhou a jak častou, jaké úkoly a pro koho z toho vyplývají, do kdy mají být úkoly splněny),
- **průběh job klubu** (např. jaké téma setkání mělo, jaké postupy byly zvoleny při jeho zpracovávání, jakému tématu je třeba věnovat se příště),
- **individuální plán průběhu služby** (viz. kapitola 5.1.2 Plánování kariéry).

## 6.4 ZDROJE FINANČNÍCH PROSTŘEDKŮ

V současné době jsou služby podporovaného zaměstnávání poskytovány výhradně nevládními neziskovými organizacemi.

Na rozdíl od komerčních poskytovatelů různých služeb získává agentura podporovaného zaměstnávání jen malou část finančních prostředků pro svou existenci od uživatelů služeb. Ve srovnání se státními organizacemi je nižší podíl prostředků pocházejících za státního rozpočtu.

Stejně jako ostatní nestátní neziskové organizace využívají agentury podporovaného zaměstnávání více druhů **finančních zdrojů**, jimiž jsou zejména:

- státní dotace (poskytované prostřednictvím příslušných ministerstev)
- dotace krajských a místních úřadů

- finanční zdroje úřadů práce pro úhradu nákladů na pracovní rehabilitaci
- fondy Evropské unie
- fondy nadací (prostřednictvím výběrového řízení v rámci grantových programů)
- individuální dárci (fyzické osoby)
- firemní dárci
- členské příspěvky
- příspěvky uživatelů na úhradu služeb
- vlastní činnost agentur (například kurzy, školení, rekvalifikace pracovníků)

## 6.5 REGIONÁLNÍ SPOLUPRÁCE

Podporované zaměstnávání je službou ve značné míře závislou na vztazích s řadou dalších organizací, institucí a skupin občanů a úspěšná existence agentury PZ je podmíněna spoluprací s nimi. Tyto vztahy jsou zde označeny výrazem regionální spolupráce. Cílem regionální spolupráce je vytvoření stabilní funkční sítě vztahů mezi zainteresovanými subjekty. V následujícím přehledu jsou uvedeny instituce, organizace a další skupiny lidí, kterých se poskytování služeb PZ zpravidla dotýká (subjekt), důvody spolupráce (co od něj agentura PZ potřebuje), osvědčené postupy agentury PZ při spolupráci s těmito subjekty (jak spolupracovat) a případné obtíže, s nimiž se agentura PZ může v této souvislosti setkat (úskalí spolupráce).

<b>Subjekt</b>	<b>Zastupitelstvo místního, městského, krajského úřadu</b> (zastupitelstvo, výbory, rada města, komise, primátor města a magistrát města nebo zastupitelstvo, výbory, rada kraje, komise, hejtmán kraje a krajský úřad)
Co od něj agentura PZ potřebuje	Finanční prostředky, kladné reference, poradenství, veřejná správa může být zdrojem pracovních míst pro uživatele, možnost publikovat informace o PZ ve zpravodajích a oběžnících
Jak spolupracovat	Informovat úřady o náplni své činnosti, prokazovat účinnost podporovaného zaměstnávání Zvát úředníky přímo do agentury, na pracoviště, na setkání s uživateli služeb Informovat radní uvnitř zainteresovaného výboru (mají největší možnost prosazovat názory) Přizvat zástupce úřadu do orgánu agentury PZ (například do odborné rady) Hledat nové formy spolupráce se samosprávou a nové formy zviditelňování myšlenky PZ – např. zvát magistrát a kraj na zajímavé akce pořádané neziskovou organizací (dobročinné aukce výtvarných děl, divadelního představení lidí s postižením, konference o PZ, výstavy fotografií z PZ apod.)
Úskalí spolupráce	Nevstřícnost, nezájem, neochota ze strany úředníků

<b>Subjekt</b>	<b>Ministerstva</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Finanční prostředky, podporu při prosazování legislativních změn

<b>Subjekt</b>	<b>Poslanci a senátoři</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Politická podpora PZ (parlament, senát)
Jak spolupracovat	Informovat poslance a senátora ve svém volebním obvodu o programu PZ
Úskalí spolupráce	Nevstřícnost, nezájem, neochota poslanců a senátorů

<b>Subjekt</b>	<b>Oddělení (odbor) sociálních služeb (sociální péče)</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování cílových skupin PZ, podporu při získávání finanční dotace

<b>Subjekt</b>	<b>Úřad práce</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování cílových skupin PZ, využití prostředků aktivní politiky zaměstnanosti při zaměstnávání uživatelů i pracovníků agentury, kladné reference, materiály (literatura, videozáznamy)
Jak spolupracovat	<p>Pozvat pracovníky úřadu práce do agentury PZ, Pracovník agentury PZ se zúčastní porady zprostředkovatelů, Přizvat vlivného pracovníka úřadu práce do orgánu agentury PZ (například do odborné rady)</p> <p>Dojednat s úřadem práce, aby pověřil některého pracovníka jednáním ve věcech PZ (například vedoucího odboru pro aktivní politiku zaměstnanosti nebo vedoucího zprostředkovatelů či vedoucího odboru poradenství), s tímto pracovníkem udržovat telefonický a osobní kontakt v pravidelných intervalech.</p> <p>Uzavřít dohodu o spolupráci</p> <p>Informovat úřad práce také písemně formou pravidelných (například čtvrtletních) zpráv s popisem konkrétních činností a dosažených výsledků</p> <p>Osobně představit vedoucího pracovníka agentury vedoucímu pracovníkovi úřadu práce</p> <p>Pořádat semináře či setkání úspěšně zaměstnaných uživatelů PZ na úřadě práce</p> <p>Spolupracovat s jednotlivými zprostředkovatelkami (například informovat je o průběhu práce s uživatelem)</p>
Úskalí spolupráce	<p>Výběr klientů (pracovníci ÚP doporučují služby PZ i lidem, pro něž nejsou vhodné)</p> <p>Zájemce o služby PZ, jemuž je doporučil úřad práce, je motivován obavou z vyřazení z evidence, nikoli zájmem o práci</p> <p>ÚP může vnímat agenturu PZ jako konkurenci</p>

<b>Subjekt</b>	<b>Správa sociálního zabezpečení</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Vstřícnost při změnách typu důchodu uživatelů, pozitivní formulaci rekomandace (jakou práci uživatel může vykonávat, nikoli jakou nemůže)
Jak spolupracovat	Přizvat vlivného pracovníka úřadu práce do orgánu agentury PZ (například vedoucího oddělení sociálních dávek či vedoucího posudkového oddělení)
Úskalí spolupráce	Neochota lékařů, nedůvěra v možnost pracovního uplatnění lidí s těžším postižením

<b>Subjekt</b>	<b>Odborní lékaři</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Pomoc při určování vhodného pracovního uplatnění, pomoc při jednání s uživatelem
Úskalí spolupráce	Neochota lékařů, nedůvěra v možnost pracovního uplatnění lidí s těžším postižením

<b>Subjekt</b>	<b>Instituce vzdělávající uživatele služeb (například praktické školy, odborná učiliště)</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování cílových skupin PZ, kladné reference
Jak spolupracovat	Škola vytipuje potenciální uživatele PZ, agentura PZ s nimi může začít pracovat již před skončením školní docházky Udržovat pozitivní kontakty s ředitelstvem těchto škol, účastnit se akcí škol, zvat pedagogy a ředitele na akce agentury PZ Při každé příležitosti zviditelňovat tyto školy – „tito studenti jsou z této a této konkrétní školy“
Úskalí spolupráce	Neexistuje legislativa umožňující propojení školství s pracovní oblastí Konkurenční postoj školy – nedostatek žáků, riziko propouštění pedagogů nebo uzavření školy, školy nabízejí studentům opakovat ročník (dvouletou praktickou školu studenti navštěvují i 4 roky)

<b>Subjekt</b>	<b>Vyšší odborné a vysoké školy</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Dobrovolnou práci studentů (například pracovní asistenci), přípravu nových odborníků v oblasti PZ
Jak spolupracovat	Nabídnout škole příležitost k vykonání odborné praxe studentů Nabídnout škole účast pracovníků PZ při výuce předmětu PZ, umožnit studentům exkurzi v agentuře
Úskalí spolupráce	Slabá motivace studentů k dobrovolné práci Časová nestabilita dobrovolníků (prioritou jsou studijní povinnosti)

<b>Subjekt</b>	<b>Poskytovatelé sociálních služeb (stacionáře, centra denních služeb, chráněné byty, ústavy sociální péče apod.)</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování cílových skupin PZ o těchto službách, spolupráci při procesu PZ, kladné reference, finanční úhradu služeb PZ
Jak spolupracovat	Zapojit pracovníky služby do plánování služeb PZ pro uživatele v případě, že je to účelné Vysvětlovat, že agentura PZ není konkurencí, ale jednou z možných variant pro jejich stávající klienty Dojednat rámcovou spolupráci s vedoucím pracovníkem zařízení
Úskalí spolupráce	Neochota ke spolupráci, nevstřícnost a uzavřenost institucí (zařízení se obávají konkurence, větší pracovní zatíženosti)

<b>Subjekt</b>	<b>Sdružení občanů se zdravotním postižením</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování cílových skupin PZ, kladné reference

<b>Subjekt</b>	<b>Nadace</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Finanční prostředky

<b>Subjekt</b>	<b>Zaměstnavatelé</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Pracovní místa pro uživatele služeb PZ, kladné reference
Jak spolupracovat	Oslovit velké firmy a předat informace o agentuře a službách PZ například formou seminářů pro personalisty či na osobních setkáních (velké firmy se zahraniční účastí mají svou strategii sociální odpovědnosti – pokusit se nabídnout PZ jako součást jejich strategie) Nadchnout konkrétní pracovníky firmy pro myšlenky PZ Šířit informace o pokrokovosti zaměstnavatele v oblasti zaměstnávání lidí s postižením, spoluvytvářet jeho dobrou pověst Kontaktovat regionální hospodářskou komoru a přizvat jejího zástupce do orgánu agentury PZ (například do odborné rady)
Úskalí spolupráce	Obavy a předsudky zaměstnavatelů vůči zaměstnávání lidí s postižením

<b>Subjekt</b>	<b>Tisk, rozhlas, televize</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informování veřejnosti, pozitivní informace

<b>Subjekt</b>	<b>Občané</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Informovanost a podporu

<b>Subjekt</b>	<b>Dárci finančních prostředků</b>
Co od něj agentura PZ potřebuje	Finanční prostředky
Jak spolupracovat	Poskytovat dárci informace o změnách, novinkách a aktuálních výsledcích práce agentury Vždy poděkovat za dar a informovat dárce o využití daru Se souhlasem dárce zveřejňovat jeho jméno ve svých informačních materiálech
Úskalí spolupráce	Dárce není přesvědčen o věrohodnosti agentury a významu služeb PZ Dárce má jiné zaměření své podpory (podporuje jiné projekty)



K rozvoji a udržení otevřených a pozitivních vztahů s veřejností přispívá dodržování těchto **zásad**:

- mít na mysli, že agentura nejen o něco žádá, ale že i ona má co nabídnout (kvalitní služby, propagaci sponzora, partnerství v rámci projektu apod.)
- důkladně předem promyslet důvody druhé strany k vyhovění žádosti (např. v daném regionu chybí podobný typ služby a je zde vysoká míra nezaměstnanosti) a nabídka konkrétní pomoci při řešení nebo při zlepšení situace (pomoc zaměstnavateli s vytipováním vhodné práce pro člověka se zdravotním postižením)
- jasně a pravdivě vysvětlit vlastní potřeby (od místního úřadu potřebuje agentura pomoc s vytipováním vhodných prostor)
- i v případě, že druhá strana žádosti nevyhoví, ocenit vstřícnost při jednání, ochotu jednat s agenturou
- ponechat druhé straně otevřený prostor k pomoci (například zaměstnavatel nemá zájem o pracovníka s postižením, ale je ochoten poskytnout sponzorský dar)
- hovořit jazykem druhé strany (popis projektu v žádosti o dotaci pro Ministerstvo práce a sociálních věcí je psán s použitím terminologie pro doložení odbornosti poskytovatele, člen komise v nadaci výrobního podniku potřebuje srozumitelný popis procesu PZ bez odborných výrazů)
- dodržovat formální náležitosti (vyplňovat přesně formuláře žádostí o finanční dotaci, dodržovat termíny schůzek)
- využívat rozmanité příležitosti (setkání zaměstnavatelů, odborné semináře, výstavy fotografií apod.)
- jednáním s jednotlivými organizacemi pověřovat vždy stejného pracovníka, kterého organizace zná a jemuž důvěřuje
- informovat spolupracující organizace (například v případě, že se agentura rozhodne neposkytovat služby PZ zájemci, kterého úřad práce doporučí, sdělit důvody tohoto rozhodnutí)
- nezneužívat uživatelů služeb k propagaci agentury (respekt k jejich soukromí má přednost, že zveřejnění fotografií uživatelů je třeba mít jejich informovaný souhlas)

<sup>27</sup> Zdroj: Mike Evans, přednáška, Praha 2003

<sup>28</sup> Jedná se o program individuálních praxí pro studenty (většinou speciálních škol) před skončením školní docházky, který využívá podobných metod jako PZ, proto jej realizují někteří poskytovatelé služeb PZ

Zájemci o služby podporovaného zaměstnávání se na poskytovatele mnohdy obracejí na základě informací v médiích či propagačních materiálech nebo referencí současných či bývalých uživatelů služeb.

Řada z nich přichází také z různých **doporučujících míst**<sup>27</sup>:

- z úřadu práce,
- z organizací poskytujících jiné služby (např. stacionáře, chráněné bydlení, poradny aj.),
- z ordinací lékařů, z léčeben,
- ze škol,
- z programu „Ze školy do práce“<sup>28</sup>.

Vzhledem k tomu, že s narůstající dobou, po kterou je člověk mimo zaměstnání, se zpravidla snižují jeho předpoklady pro získání a výkon zaměstnání, je důležité, aby služby podporovaného zaměstnávání mohl začít využívat co nejdříve. Poskytovatel služeb PZ proto aktivně vytváří, udržuje a rozšiřuje síť těchto doporučujících míst. Je třeba, aby jejich pracovníci měli dostatek informací o službách podporovaného zaměstnávání a o jejich poskytovateli a aby také dovedli rozpoznat, komu podporované zaměstnávání doporučit a komu by k dosažení jeho cíle lépe posloužil jiný nástroj.

V rámci vytváření a udržování funkčních vztahů s těmito místy poskytuje zpravidla agentura PZ zpětnou informaci o tom, zda byly zájemci služby PZ poskytnuty, případně co vedlo k doporučení jiných služeb. Je však nutno mít na paměti, že není přípustné poskytovat takové informace třetí osobě bez souhlasu zájemce.

## 7. HODNOCENÍ KVALITY SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

<sup>29</sup> Ve Standardech se nepočítá s individuálními praxemi studentů, které vedou k uplatnění na běžných pracovištích – tzv. tranzitní program – přechod ze školy do práce. Praxe jsou součástí přípravy na zaměstnání a tedy představují možný předstupeň podporovaného zaměstnávání

V poslední době se v souvislosti se službami placenými z veřejných zdrojů začíná hovořit (spíše v zahraničí než u nás) o zavedení systému řízení kvality služeb. Potřeba vytvořit takový systém se vztahuje i na oblast poskytování služeb podporovaného zaměstnávání. Nejde však o samoučelné zproblematizování práce poskytovatelů. Pro zavedení systému zajištění kvality do praxe existují tři základní **důvody**:

1. Podporované zaměstnávání je třeba jasně vymezit od jiných druhů služeb v oblasti zaměstnanosti a od sociálních služeb. Termín PZ je v současné době velmi často používán v obecném slova smyslu a jsou jím označovány i služby, které postrádají základní charakteristické znaky PZ (zaměstnání na otevřeném trhu práce, osobní a individuálně přizpůsobená podpora, poskytování podpory i po uzavření pracovněprávního vztahu apod.). PZ je tak zaměřováno s jinými druhy pomoci v nezaměstnanosti – např. různé typy poradenství, chráněné dílny, dotované zaměstnávání apod.
2. PZ poskytují výhradně nevládní, neziskové organizace, které jsou často vnímány jako dobrovolné, laickým způsobem pracující spolky. Systém zajištění kvality by měl přispět ke zvýšení kreditu a důvěryhodnosti poskytovatelů této služby. Měl by také vést k tomu, aby mohly být přednostně financovány kvalitní a tím pádem efektivní služby – aby donátoři mohli identifikovat organizace, které poskytují kvalitní a účinné služby.
3. PZ je často považováno (vzhledem k intenzivní, individualizované formě podpory) za drahou službu. Vytvoření základních kritérií kvality je jednou z podmínek k tomu, aby mohla být měřena účinnost PZ. Zavedení systému zajištění kvality do praxe bude samo o sobě také znamenat zvýšení efektivity.

Základem systému zajištění kvality podporovaného zaměstnávání se stanou Standardy podporovaného zaměstnávání. Poskytovatelé by měli usilovat o naplnění všech kritérií. Výchozím materiálem pro vytvoření Standardů PZ byly tzv. **Principy podporovaného zaměstnávání**, které ve spolupráci se zástupci zájmových skupin připravila Česká unie pro PZ na základě charakteristických znaků této služby, jak jsou definovány v zahraničních materiálech ze zemí, kde PZ patří k tradičním a v praxi ověřeným službám (Norsko, USA, Kanada). Standardy vznikly víceméně rozložením Principů PZ na měřitelná kritéria. **Kritéria** popisují účel, výstupy i proces podporovaného zaměstnávání.

Další částí systému zajištění kvality služeb podporovaného zaměstnávání budou tzv. **audity kvality** služeb agentur (poskytovatelů) podporovaného zaměstnávání. Podstatou auditů bude porovnání poskytovaných služeb se **Standardy podporovaného zaměstnávání**<sup>29</sup>.

Audity budou prováděny dvoučlenným týmem vyškolených hodnotitelů, nezávislost bude zajištěna oddělením samotného hodnocení od přidělení značky kvality, jejíž správu bude zajišťovat Česká unie pro podporované zaměstnávání.

Provedení nezávislého hodnocení – auditu bude pro poskytovatele, který jím projde, konkurenční výhodou ve vztazích se zaměstnavateli, úřady práce i samotnými uživateli. Značka kvality bude zárukou toho, že poskytované služby jsou poskytovány v souladu s dobrou praxí.

Porovnání poskytovaných služeb se Standardy ukáže, do jaké míry služba (agentura PZ) přispívá k zařazení znevýhodněných lidí na otevřený trh práce a ke zlepšení jejich dovedností získat a udržet si zaměstnání a zda je služba poskytována v souladu s individuálními potřebami a respektem k zachování důstojnosti klientů.

Poslední částí systému zajištění kvality je zavedení **sebehodnocení** do praxe. Jde o podobný mechanismus jako v případě auditů s tím, že hodnocení provádí samotná agentura. K provádění sebehodnocení se připravuje podrobnější manuál s praktickými nástroji. Inspirace k manuálu vychází z mezinárodního projektu Kvalita v praxi – QUIP (realizátor o.s.Rytmus).

Sebehodnocení představuje základ pro zvyšování kvality poskytovaných služeb. Posouzení aktuální úrovně kvality umožňuje stanovit si další cíle a cesty k jejich dosahování a pokud vyplývá z vlastních potřeb agentury, je zároveň významným motivačním prvkem v procesu zkvalitňování služeb PZ. Významným zdrojem informací pro sebehodnocení mohou přitom být zkušenosti a názory uživatelů služeb a příslušníků dalších zájmových skupin (pracovníků úřadů práce, zaměstnavatelů, blízkých osob uživatelů). Pro zajištění objektivity je vhodné, hovoří-li s respondentem (dotazovaným) jiný člověk než jeho pracovní konzultant. Na druhou stranu může být pro tohoto člověka rozhovor z cizí osobou zatěžující.

### **Příklady zapojení uživatelů do hodnocení poskytovaných služeb PZ**

#### **Uživatel č. 1 (člověk s mentálním postižením)**

Tazatel: „Co je pro Vás v práci těžké?“

Uživatel: „Na nic nezapomenout.“

Tazatel: „Co by se dalo udělat, aby se to zlepšilo? Co by Vám pomohlo?“

Uživatel: „Zeptat se asistenta nebo Jany (zaměstnavatelky).“

Tazatel: „Co už jste se v práci naučila?“

Uživatel: „Zkontrolovat, jak jsou čisté koupelny. Asistenti mi pomáhali.“

Tazatel: „Jak to vypadalo?“

Uživatel: „Asistentka přišla, zkontrolovala a řekla – to je v pořádku. Pomohlo mi slyšet, že jsem práci udělala dobře.“

Tazatel: „V současné době už k Vám chodí asistent jenom na 3 hodiny (předtím 4), jaké to pro Vás je?“

Uživatel: „Snižování asistence je dobrý, na hodinu je to dobrý, potom je lepší, že přijde asistent – poradí nebo takhle...“

#### **Uživatel č. 2 (člověk s duševním onemocněním)**

Tazatel: „Byla podle Vás spolupráce s pracovním konzultantem užitečná? A proč?“

Uživatel: „Rozhodně byla. Na hledání práce jsem nebyla sama. Moje pracovnice mě motivovala k aktivnějšímu hledání práce. Dozvěděla jsme se řadu nových informací a nové metody hledání práce.“

Tazatel: „Které?“

Uživatel: „Internet, podat si inzerát...“

Tazatel: „Byla spolupráce v něčem lepší než dřívější pokusy v hledání zaměstnání?“

Uživatel: „Byla lepší v tom, že jsme dohromady dali více informací. Měla jsem podporu na pracovišti od mé asistentky.“

Tazatel: „Co bylo užitečné a co Vám pomohlo nejvíce?“

Uživatel: „Nejvíce mi pomohla pomoc při sepsování pracovní smlouvy, a potom čas, který se mnou strávila pracovní konzultantka na pracovišti. Cítila jsem se lépe, že se mnou někdo byl na pracovišti, když jsem tam nikoho neznala. Připadala jsem si jistější.“

Tazatel: „Co nebylo užitečné? Co Vám naopak nepomohlo?“

Uživatel: „Nemůžu zrovna na nic přijít...“

Tazatel: „Co vám připadalo dobré, co špatné?“

Uživatel: „Myslím, že pracovní asistence je vhodná v určitou dobu, po uplynutí času je dobré najít míru. Pro mne byla pracovní asistence přínosem v době, kdy byla prováděna. Teď – s odstupem času – si myslím, už že bych zvládala pracovat i bez ní.“

Tazatel: „Co vedlo k tomu, že jste práci získal?“

*Uživatel: „S majitelkou jsme se nejdříve dohodli na pracovním pokusu, v něm jsem se osvědčila. Ve zkušební době jsem zvládla plnit pracovní povinnosti. Taky mi pomohlo, že jsme s asistentkou sepsali pracovní náplň.“*

*Tazatel: „Co by se podle vás mělo dělat s každým, kdo je v PZ?“*

*Uživatel: „Probrat s ním o jaký typ práce by měl zájem. Klient by si měl sám doma v klidu vyjasnit, zda má o hledání práce opravdu zájem, nebo chce něco jiného – například se dál zdokonalovat ve studiu.“*

*Tazatel: „Co by se podle Vás nikdy nemělo dělat?“*

*Uživatel: „Klient by se nikdy neměl nutit do pracovních schůzek se zaměstnavatelem, pokud sám není přesvědčený, že o ni (o práci) má zájem. Klient by měl mít dostatečný prostor pro svůj vlastní názor.“*

*Tazatel: „Co jste v podporovaném zaměstnávání nejvíc ocenil?“*

*Uživatel: „Že mě moje asistentka do ničeho nenutila. Vše bylo na mém vlastním uvážení. I zda místo přijmu či nikoli.“*

*Tazatel: „Co by mohlo být v podporovaném zaměstnávání ještě lepší?“*

*Uživatel: „Podle mne by měli být klienti nějakým způsobem zvýhodněni, třeba by měli mít větší šanci na přijetí, protože se více snaží.“*

## 8. PŘÍLOHY

### PŘEHLED AKTUÁLNÍCH MOŽNOSTÍ PROFESNÍ PŘÍPRAVY V OBORU PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

- volitelný předmět „pracovní konzultant“ na vyšší odborné škole JABOK v Praze,
- povinný předmět „podporované zaměstnávání“ ve 3. ročníku oboru „tělesná a pracovní výchova zdravotně postižených“ na Fakultě tělesné výchovy a sportu Univerzity Karlovy v Praze,
- volitelný předmět na Pedagogické fakultě Masarykovy univerzity v Brně,
- volitelný předmět na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích,
- volitelný předmět na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci,
- základní kurz pro pracovní konzultanty v rozsahu 60 hodin a kurzy dalšího vzdělávání pro pracovníky v podporovaném zaměstnávání Školiciho a znalostního centra České unie pro podporované zaměstnávání.

### LEGISLATIVA VZTAHUJÍCÍ SE K PODPOROVANÉMU ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

Zákon č.435/2004 Sb. (zákon o zaměstnanosti) mimo jiné

- definuje pojem osoby se zdravotním postižením,
- vymezuje pojem pracovní rehabilitace,
- upravuje povinnost zaměstnavatele zaměstnávat osoby se zdravotním postižením.

Vyhláška Ministerstva práce a sociálních věcí ČR č. 518, kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti mimo jiné

- upravuje obsah individuálního plánu pracovní rehabilitace,
- stanovuje druhy nákladů na pracovní rehabilitaci hrazených úřadem práce a způsob jejich úhrady.

Zákon 586/1992 Sb. o daních z příjmu (s úpravami terminologie podle zákona č.436/2004 Sb.) mimo jiné

- upravuje podmínky slevy na dani při zaměstnávání osob se zdravotním postižením.

Zákon 155/1995 Sb. o důchodovém pojištění

- vymezuje podmínky získání invalidního důchodu.

Zákon č.65/1965 Sb. (zákoník práce) v aktuálním znění

Nařízení vlády č.333/1993 Sb. (o stanovení minimálních mzdových tarifů) v aktuálním znění

Zákon č.40/1964 Sb. (občanský zákoník) v aktuálním znění mimo jiné

- upravuje způsobilost k právním úkonům.

## VÝHODY ZAMĚŠTNÁVÁNÍ LIDÍ SE ZNEVÝHODNĚNÍM NA TRHU PRÁCE<sup>30</sup>

- 1) Získání stabilních a motivovaných zaměstnanců (lidé se znevýhodněním na trhu práce si zpravidla váží svého pracovního místa, a to často i v případě práce, která je pro ostatní zaměstnance neatraktivní).
- 2) Efektivnější využití kvalifikovaných zaměstnanců (lidé se znevýhodněním na trhu často vyhledávají pomocné práce).
- 3) Efektivnější využití finančních prostředků vynakládaných na zaměstnance (lidé se znevýhodněním na trhu práce mnohdy hledají práci na částečný úvazek).
- 4) Možnost pracovní asistence a další podpory při zaměstnávání lidí se znevýhodněním na trhu práce.

Pracovní asistent pomáhá zaměstnanci se znevýhodněním přímo na pracovišti naučit se zvládat pracovní povinnosti a další nároky. Jeho cílem je, aby se zaměstnanec se znevýhodněním postupně osamostatnil.

Zaměstnavateli je dále poskytována pomoc při řešení různých otázek a situací (například jak komunikovat s neslyšícím pracovníkem, jak uplatnit nárok na finanční výhodu vyplývající ze zaměstnávání lidí se zdravotním postižením, jak upravit pracoviště pro pracovníka s tělesným postižením, která práce je pro konkrétního pracovníka se znevýhodněním vhodná apod.).

- 5) Pozitivní dopad na pověst organizace (veřejnost kladně hodnotí snahu firem pomoci lidem se znevýhodněním).
- 6) Splnění státem stanované kvóty pro zaměstnávání lidí se zdravotním postižením.

Zaměstnavatel s více než 25 zaměstnanci je podle paragrafu 81 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti povinen dodržet podíl zaměstnanců se zdravotním postižením ve výši 4%. Splnění kvót je hodnoceno na základě přepočteného průměrného počtu zaměstnanců za uplynulý kalendářní rok. Tuto povinnost může zaměstnavatel plnit i jiným způsobem stanoveným tímto zákonem.

- 7) Možnost využití státní dotace pro zaměstnavatele.
  - úřady práce mohou podle paragrafu 113 zákona č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti zaměstnavateli přispět na mzdu zaměstnance, kterému nelze jiným způsobem zajistit pracovní místo (jedná se o příspěvek na vytvoření tzv. společensky účelného pracovního místa). Výši příspěvku určuje úřad práce, u něž byl uchazeč o práci registrován. Zaměstnavatel s tímto úřadem práce uzavře smlouvu, dotace je vyplácena zpětně za uplynulý měsíc na základě dodaného vyúčtování
  - dále může být zaměstnavateli poskytnut tzv. příspěvek na zapracování zaměstnance, který byl evidován na úřadu práce jako uchazeč s potřebou zvýšené péče při zprostředkování zaměstnání (paragraf 33). Příspěvek je poskytován na dobu maximálně 3 měsíců a činí maximálně polovinu minimální mzdy zaměstnance pověřeného zapracováním
  - podle paragrafu 73 může úřad práce zaměstnavateli uhradit náklady na přípravu k práci lidí se zdravotním postižením. Úřad práce uzavírá se zaměstnavatelem písemnou dohodu. Zaměstnavatel vydá příslušnému člověku doklad o absolvování přípravy k práci

### 8) Daňové úlevy

Podle paragrafu 35 zákona č. 586/1992 Sb. o dani z příjmu se daňovým poplatníkům snižuje daň o částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením a o částku 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením. Je-li výsledkem přepočteného počtu zaměstnanců desetinné číslo, snižuje se daň o poměrnou část těchto částek.

## KOMPETENCE PRACOVNÍHO KONZULTANTA V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ<sup>31</sup>

<sup>31</sup> Zdroj: Vnitřní metodika  
Agentury podporovaného  
zaměstnávání o.s. Rytmus  
Praha, 2004

### Znalost a používání legislativy

- zná druhy pracovněprávních vztahů, orientuje se v oblasti důchodů, sociálních dávek, zná povinný podíl při zaměstnávání zdravotně postižených lidí, daňové odvody, umí zaměstnavatele a uživatele seznámit s jejich právy a povinnostmi
- umí vyhledat potřebné informace, zná kontaktní osobu, kterou může požádat o radu
- znalosti využívá v praxi
- registruje změny v legislativě a informuje kolegy

### Ztotožnění se s principy služby, standardy kvality, zachovávání profesionální etiky

- zná Standardy kvality sociálních služeb, Standardy PZ, metodiku PZ a uvádí je do praxe
- chování k uživateli služeb je v souladu s těmito dokumenty
- zná rozdíl mezi sociální kontrolou a sociální podporou
- umí rozpoznat manipulaci a nepoužívá manipulativní chování
- upřednostňuje přání klienta před vlastním názorem
- ví, co vyplývá pro jeho práci s klientem ze zákona o ochraně osobních údajů
- dodržuje mlčenlivost ve věcech práce s uživatelem

### Určení profesní hranice

- odděluje rovinu profesní a osobní, a toto oddělování vnímá jako stálý proces
- umí říct ne
- dává klientovi jasné zprávy, čím se může zabývat a čím ne
- umí si definovat profesní vztah
- ví, kde má hledat pomoc
- ví, kdy a zda je vhodné překročit hranice své profesní role

### Schopnost pracovat s informacemi

- orientuje se v informačních zdrojích (internet, odborná literatura, instituce apod.)
- umí předávat informace, umí je využít pro sebe i své spolupracovníky
- orientuje se v dokumentaci
- ví, jaké informace o klientovi zjišťovat a jak je zpracovávat

### Komunikace

- umí přizpůsobit komunikaci věku, individualitě uživatele a situaci
- zná teoreticky i prakticky techniky vedení rozhovorů, umí vhodně používat různé typy otázek
- umí respektovat postoj druhého, v komunikaci nemanipuluje
- se souhlasem uživatele komunikuje s rodinou, školou v TP, odborníky (lékaři, psychologem aj.), umí rozeznat, kde je potřeba komunikovat o uživateli s jinými lidmi
- v průběhu komunikace vyjasňuje situaci
- upřednostňuje přání klienta před vlastním názorem, umí naslouchat, zároveň seznamuje uživatele se svým názorem a nabízí další možnosti řešení (podporuje uživatele v informovaném rozhodnutí)
- je schopen sebereflexe
- dává uživateli čas a prostor a trpělivě ho podporuje ve vlastním rozhodnutí

### Znalost procesu PZ a používání této znalosti v praxi

- umí posoudit, pro kterého klienta je PZ vhodné, případně dává kontakty na jiné služby
- umí vést skupinová setkání

- vhodně prezentuje PZ (u zaměstnavatelů, studentům apod.)
- umí sestavit pracovní profil uživatele (ví, jaké informace potřebuje zjišťovat a proč)
- umí pomoci uživateli vytvořit si reálnou představu o pracovním uplatnění
- umí sestavit individuální plán – plán tvoří s uživatelem, plán obsahuje cíle a přání uživatele, cíle jsou konkrétní, plán je srozumitelný uživateli, obsahuje termíny a zodpovědné osoby za plnění úkolů, plán mění (při změnách) a hodnotí s uživatelem případně s dalšími osobami
- v případě potřeby umí sestavit krizový plán
- umí s uživatelem hledat zaměstnání a učit ho potřebné dovednosti
- sám pro uživatele vyhledává práci
- umí poskytovat pracovní asistenci
- určuje přiměřenou míru a délku podpory potřebnou pro uživatele
- konzultuje snižování podpory s uživatelem, zaměstnavatelem, rodinou
- umí vyhledávat přirozenou podporu na pracovišti
- s každým uživatelem sestavuje závěrečný plán

#### Administrativa

- umí psát zápisy pro úřady práce a tuto činnost provádí
- zaznamenává jednání se zaměstnavateli, školami, úřady práce
- píše zápisy o práci s uživatelem, které jsou jasné, stručné, výstižné
- zakládá dokumenty (pracovní smlouvy, dohody se školami, dohody o praxi apod.)
- každý uživatel má ve složce evidenční list, dotazník pro práci, průběh zaměstnání a zápisy

#### Další dovednosti

- umí si organizovat pracovní dobu (má čas na hledání práce, oslovuje zaměstnavatele, provádí asistenci, dokumentuje poskytování služeb)
- vzdělává se adekvátně potřebám svých uživatelů
- jedná se zaměstnavateli a spolupracovníky, umí jim poskytnout poradenství a podpořit je
- zná a využívá různé způsoby hledání práce (internet, oslovování firem, telefonování, inzeráty apod.)
- umí vést a vede a kontroluje asistenty svých uživatelů
- umí si říct o radu, supervizi, umí rozpoznat problémy vhodné k řešení

## PŘÍKLAD ZÁVĚREČNÉHO PLÁNU<sup>32</sup>

**Jméno uživatele služeb:** .....

**Jméno pracovního konzultanta agentury PZ o.s.Rytmus:**

.....

#### Současná situace:

Ondřej pracuje 3 hodiny denně a do práce bude nadále docházet bez pomoci služby PZ o.s.Rytmus. Věci, které se týkají práce, si bude Ondřej zařizovat samostatně. Ondřej uzavřel s o.s. Rytmus dohodu o ukončení účasti v programu PZ.

Ondřej se může na PZ o.s. Rytmus obrátit s žádostí o podporu v těchto případech:

1. Bude-li chtít pomoci s hledáním jiné práce (Ondřej zatelefonuje do o.s. Rytmus, bude zařazen mezi čekatele na službu PZ a přibližně za 3 měsíce mu bude o.s. Rytmus pomáhat s hledáním jiné práce).



2. Bude-li potřebovat radu nebo jednorázovou pomoc (Ondřej zatelefonuje do o.s. Rytmus a domluví si schůzku s pracovním konzultantem).
3. Bude-li mít v práci takové problémy, že mu bude hrozit propuštění (o.s. Rytmus ihned pomůže s řešením problémů).
4. Bude-li Ondřej potřebovat pomoc s nácvikem nové práce (například pracovat s novým strojem).
5. Bude-li Ondřej potřebovat pomoci s ranním vstáváním nebo s organizací času, může se telefonicky obrátit na organizaci Osa.

Zaměstnavatel se může na PZ o.s.obrátit s žádostí o podporu v těchto případech:

1. Bude-li potřebovat radu nebo konzultaci.
2. Nebude-li spokojen s Ondřejovým pracovním výkonem.
3. Bude-li Ondřej potřebovat naučit se novou práci nebo přestane-li práci zvládat (o.s. Rytmus zajistí pracovní asistenci).

**Kontakty:**

	Adresa	Telefonní čísla	E-mail
Ondřej			
Kontaktní osoby zaměstnavatele (majitel, vedoucí, spolupracovník, personalistka)			
Pracovní konzultant agentury PZ o.s. Rytmus			
Pracovník organizace Osa			

Datum podpisu: .....

Podpisy:

Ondřej: .....

Pracovní konzultant agentury PZ o.s. Rytmus: .....

Zaměstnavatel: .....



<sup>33</sup> Autor: Milena Johnová, Česká unie pro podporované zaměstnávání, verze leden 2005

<sup>34</sup> Zejména jde o zdravotní diagnózy, které mají vypovídací hodnotu pro lékaře stanovujícího léčebný postup, nebo sociální diagnózy (např. bezdomovectví), které jsou příliš obecné a nemají pro potřeby PZ jiný než čistě formální význam, nevypovídají o vhodnosti použití PZ ani o druhu a míře podpory, kterou člověk potřebuje

<sup>35</sup> Podle Integrating Support in Assessment and Planning, Mental Retardation volume 40, number 5: 390–404, October 2002, Thompson J.R., a další

## SYSTÉM STANOVENÍ MÍRY POTŘEBNÉ PODPORY A SLEDOVÁNÍ VÝVOJE DOVEDNOSTÍ UŽIVATELŮ SLUŽEB PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ ANEB PRACOVNÍ DIAGNOSTIKA V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ<sup>33</sup>

Podporované zaměstnávání je vysoce individualizovaná služba, jejíž poskytování se nemůže řídit tradičními diagnózami<sup>34</sup>, tak, jak je to (často bohužel) běžné v jiných službách. Obecně diagnózy slouží ke stanovení vhodného postupu léčby, péče, v našem případě podpory. Diagnózy mají svůj význam. Nestačí totiž posuzovat situaci lidí „od oka“, protože pak i návrh postupu je „od oka“. To snižuje kvalitu služeb. Funkci tradičních diagnóz je třeba něčím nahradit.

Proto byl navržen systém posuzování míry potřebné podpory. Potřebná podpora se zjišťuje ve vazbě na dovednosti, které se více či méně přímo dotýkají získání a udržení zaměstnání na otevřeném trhu práce. Tyto dovednosti se označují jako „indikátory podpory“<sup>35</sup>; patří sem např. schopnost prakticky používat školní znalosti jako čtení a psaní, orientovat se v čase, cestování hromadnou dopravou apod.

Indikátory zahrnují jak klíčové kompetence potřebné ke zvládnutí obecných nároků jakéhokoli zaměstnání, tak všeobecné kompetence podmiňující širší uplatnění člověka ve společnosti. Posuzování se vztahuje pouze k běžným schopnostem, v nichž dospělí lidé běžně pomoc nepotřebují (nikoli na speciální, odborné postupy).

Míra potřeb resp. míra znevýhodnění se v agenturách PZ běžně sleduje. Zatím však chybí nástroj, který by tuto část služeb umožnil dělat systematicky a tak, aby bylo možno zjištění plně využít.

Navržený systém je použitelný zejména v následujících okruzích činnosti agentur PZ:

- objektivní **doklad o vhodnosti/nevhodnosti PZ** pro jednotlivé potenciální uživatele
- sledování míry **naplňování cíle PZ** „zvýšit míru samostatnosti uživatelů služeb, tedy jejich dovednosti potřebné k získání a zachování si práce, posílit jejich pracovní návyky a motivaci k dalšímu profesnímu rozvoji“
- zjištění **účinnosti PZ** s ohledem na míru znevýhodnění jednotlivých uživatelů
- vytváření **individuálních plánů** a jejich revize, odstranění nahodilostí a opomenutí v plánování a poskytování služeb
- naplnění **kritéria 1.1 Standardů** Podporovaného zaměstnávání a předpoklad naplňování další kritérií (např. 1.2, 4.2, 8.1, 15.1)

### Pravidla pro správné posuzování míry potřeb

Posouzení probíhá v přirozeném prostředí. Pro úvodní posouzení je třeba počítat dobu cca 4 týdnů.

Každý indikátor se hodnotí zvlášť.

Povinně se posuzují schopnosti v oblastech, které přímo souvisí s prací v dané fázi, tzn. že na začátku se posuzuje odd. 8 a 9. Dále se testuje, ve kterých dalších oblastech je zájemce/uživatel znevýhodněn – např. použití školních dovedností, pohyb v obci, použití hromadné dopravy atd. V těch oblastech, kde je zjištěna snížená schopnost, se provede vyhodnocení míry potřebné podpory.

Posouzení **neprobíhá** jednorázově formou dotazování nebo tak, že uživatel vyplní dotazník. Pro správné posouzení je třeba použít řadu technik.

- **strukturovaný rozhovor** – úvodní rozhovory při jednání se zájemcem o službu, konzultace v průběhu hledání práce apod.
- **nestrukturovaný rozhovor** – např. při vytváření individuálního plánu
- **pozorování ve strukturované situaci** – job kluby, řešení modelových situací
- **pozorování v nestrukturovaných, reálných situacích** – na ulici, doma, při konzultaci, při návštěvě ÚP, vyřizování dokladů, vyplňování dotazníku
- **posuzování relevantními osobami** – zaměstnavatel, rodinný příslušník, jiný odborník apod.

### **Postup při posuzování**

Ke každé kategorii je potřeba si udělat slovní komentář – proč je potřeba podpory vyšší. Účelem slovního komentáře je zajistit vyšší míru objektivity: aby posuzovatel při revizi vzal v úvahu opět stejné skutečnosti. Na základě slovního komentáře se teprve stanovuje míra potřeb podle dané škály.

### **Frekvence posuzování**

Posuzování lze provádět průběžně a průběžně také zaznamenávat zjištění. S ohledem na použití v PZ má význam provést alespoň úvodní a závěrečné posouzení. Úvodní posouzení se provádí po min. 2 měsících práce s uživatelem, závěrečné posouzení proběhne v době ukončování poskytování služby – při závěrečné rekapitulaci.

Mimo to lze provést posouzení kdykoli v průběhu poskytování služeb – např. za účelem doložení vývoje dovedností uživatele pro úřad práce.

### **Čím se posuzování míry potřeb liší od jiných diagnostických metod**

Na rozdíl od tradičních ergodiagnostických metod

- převážná část hodnocení se provádí v reálném prostředí (na pracovišti či úřadě, při kontaktu s jinými lidmi)
- hodnocení se provádí průběžně – je dlouhodobé

(Tradiční ergodiagnostika je krátkodobá, v modelových situacích.)

### **Škála pro posouzení míry potřeb**

Za účelem přehledného porovnání míry potřeb na začátku a na konci poskytování PZ je potřeba vyjádřit úroveň podpory číselně. K tomu může sloužit např. následující škála.

#### **Škála podle AAMR<sup>36</sup>**

- bez podpory
- monitorování, sledování
- vedení slovem nebo gestem – nápověda, navádění
- částečná fyzická asistence
- plná fyzická asistence



## PRACOVNÍ DIAGNOSTIKA V PODPOROVANÉM ZAMĚSTNÁVÁNÍ

### Tabulka indikátorů podpory

#### SEBEOBSLUHA A PÉČE O PROSTŘEDÍ KOLEM SEBE sebeobsluha (včetně adekvátních situací na pracovišti)

schopnost jíst a pít	používat příbor nebo uchopit jídlo do ruky a jíst, použít nádobu na pití, jíst čistotně
používání předmětů	používání správných předmětů denní potřeby k adekvátním činnostem (příbor k jídlu, kartáček na zuby, fén na vlasy apod.)
osobní hygiena	základní hygiena – umýt se, osprchovat/vykoupat, vyčistit si zuby, učesat se, používat dámských hygienických vložek, odhadnout potřebu se umýt, oholit se...
toaleta	plánování použití WC, použití a hygiena po použití WC
obouvání a oblékání	adekvátní výběr (počastí, účel apod.) obuvi a oděvu, oblékání spodního oděvu, svrchního oděvu, horní a dolní části těla, pravá/levá bota na správnou nohu, rozpoznání znečištěného a poškozeného oděvu a jeho výměna, ukládání oděvu
pohyblivost	vstávání, přesuny apod., vlastní pohyblivost v domácnosti, použití pomůcek, manipulace včetně přenášení předmětů denní potřeby (tác s jídlem, vysavač apod.)

#### péče o domácnost (včetně adekvátních situací na pracovišti)

příprava jídla	udělat servírovat jednoduché jídlo – snídaní nebo v práci svačinu (např. ukrojit a namazat chleba, uvařit kávu, čaj), – „domácí elektrospotřebiče“
domácí elektrospotřebiče	použít pračku, postup při sušení, použití žehličky, vypínat přístroje, mikrovlnka, varná konvice, vysavač apod.
péče o oblečení	přišít si knoflík, spravit punčochy nebo ponožky, zapošít párající se šev, přeprat si drobné věci v ruce
drobný úklid	uvědomění si nepořádku, schopnost umýt nádobí, setřít, uklidit věci na svá místa, utřít prach, setřít podlahu, vynést smetí, zamést, vyluxovat, umýt vanu, umyvadlo, dřez včetně použití úklidových prostředků (např. saponát), pravidelnost úklidu
nákupy a platby v domácnosti	uvědomění si, co je třeba doplnit (potravin, úklidové a prací prostředky apod.), v jakém množství a kde, schopnost zajištění plateb v domácnosti – inkaso, nájem apod.
věci s sebou	sbalení potřebných věcí s sebou – doklady, svačina, peníze, deštník, seznam věcí, které je třeba koupit apod.

manipulace s penězi	porozumění hodnotě peněz, znalost vzhledu jednotlivých bankovek a mincí, spočítat si drobné nazpět, znalost způsobů výběru hotovosti (bankomat, poukázka) a placení (hotově, kartou, složenkou)
hospodaření s penězi	schopnost sestavit rozpočet hospodaření, znát ceny, orientovat se v plánování hospodaření, představa o nutnosti větších nebo nových finančních (potřebných) výdajů v blízké budoucnosti - může jít i o úpravu chrupu nebo nově placený leasing

### Pohyb v obci a využívání veřejného vybavení včetně dopravy pohyb v obci

pohyb	schopnost fyzicky se dostat na stanovené místo, manipulovat se zavazadly, využití pomůcek jako je kolo, taška, batoh apod.
orientace	orientace ve městě/v okolí bydliště – jak se na stanovené místo dostat, použití mapy, orientace v sociálních, kulturních, sportovních a jiných institucích

### použití veřejné dopravy

nástup a výstup	rozpoznání správného dopravního prostředku, výstup na správné zastávce, přestupování
orientace v dopravním prostředku	znát vyhrazené místo pro pasažéry se ZTP, umět použít mechanismus otevírání dveří, vědět kde a jak dát znamení pro řidiče, znát adekvátně pravidla přepravy (např. pro přepravu vozíků)
jízdenky	zakoupení a použití lístku, použití ZTP a jiných průkazů, časové jízdenky
jízdní řád	orientace v jízdním řádu
řešení neobvyklých situací	poradit si, když zapomenu vystoupit, je výluka, dokázat zvolit náhradní trasu, jsem předmětem kontroly revizora apod., vědět koho požádat o pomoc

### veřejné instituce a vybavení

vybavení obce	použití telefonního automatu, bankomatu, veřejné WC, drobné nákupy do domácnosti apod. (samoobsluha, pultový prodej), objednat si v restauraci
úřady	obeznámenost s běžnými úřady, volba správného úřadu (co se tam vyřizuje a jak), vyřizování základních dokladů
pohyb po budově	orientační plány apod. budovy, vědět, koho se zeptat (ve vrátnici/recepci), použití výtahu
vybavení úřadů	používání systému přepážek, stanovení pořadí (řada, pořadové lístky z automatu), infobox na ÚP

<sup>37</sup> Stačí např. postavení ručiček na hodinách, které je pro uživatele důležité.

## VZDĚLÁVÁNÍ A TRÉNINK použití školních dovedností

čtení, psaní	porozumění obsahu jednoduchého textu (náписy, instrukce v dotazníku apod.), sestavení jednoduchého textu (životopis), vyplnění běžného dotazníku
počty	rozpoznávání potřebných čísel (MHD, telefon apod.), matematická a prostorová představivost (hodně-málo, vysoký-nízký, těžký-lehký, nahoře-dole), spočítání potřebných položek/předmětů (drobné, lístky, dny, ...)
práce s počítačem	e-mailová zpráva a co s tím souvisí, použití internetu, – „hledání práce“, schopnost použít Word
práce s časem	orientace v čase včetně použití hodin <sup>37</sup> a budíku (např. kdy je potřeba vstát, kdy mám někde být, kdy začíná a končí svačina/směna), odhad času potřebného na určitou činnost (příprava na odchod z domu, cesta do práce apod.), plánování s ohledem na čas, hodiny, dny v týdnu, měsíce

## učení se novým věcem

sledování pokynů	následování slovních instrukcí, záznam poznámek z instruktáže, zapamatování si jednoduchých úkonů a pracovních postupů, sledování instrukcí podávaných alternativní formou (obrázky, fyzická pomoc), schopnost zapamatovat si podané informace nebo je zaznamenat v průběhu rozhovoru
samostatné zvládnutí úkonů	opakování předvedených úkonů, zapamatování si posloupnosti úkonů, počet opakování potřebných k zapamatování, schopnost použít naučené postupy v jiném prostředí
hledání náhradních řešení	rozpoznání a pojmenování komplikace, schopnost hledat a realizovat náhradní cesty/řešení, hledání jiných lidí

## ZAMĚSTNÁNÍ motivace k práci

porozumění významu práce a zodpovědnost	porozumění výhodám a nevýhodám chození do práce, a tomu, co pro mě „mít práci“ znamená, proč chci práci sehnat, plnění dohodnutých úkolů
zájem a iniciativa	vlastní nápady a návrhy postupu, spontánní aktivita x pasivita

## vlastní pracovní schopnosti a kariéra

představa o vlastním pracovním uplatnění	reálná schopnost formulovat své tužby a představy o pracovním uplatnění, svůj cíl ve vlastní kariéře, mzdě, pracovním úvazku, typu práce, lokalitě
posouzení vlastních schopností	schopnost uvědomit si a posoudit vlastní přednosti a nedostatky, co mi jde, s čím mám zkušenost, co umím, praxe, oblíbené školní předměty, zvláštní dovednosti, koníčky apod., s čím nemám zkušenosti, v čem spočívají moje potíže (počítání, rychlost, ...)
zdravotní a sociální omezení	vysvětlit co nesmím dělat – zdravotní omezení (stres, práce ve výškách, fyzicky namáhavá práce apod.), vysvětlení zdravotních komplikací – epilepsie ... odpověď na otázky: proč má důchod, ZPS, proč nemá tak dlouho v zápočtovém listě žádný záznam, apod.
orientace na pracovním trhu	jaké jsou typy (pomocné, odborné ...) a druhy práce, jací zaměstnavatelé přichází v úvahu v daném regionu
hledání práce	znalost a schopnost realizovat postupy a způsoby hledání práce – ÚP, internet, noviny, známí, zlaté stránky, telefonování, interview

## provádění pracovních úkonů

provádění	samostatnost, preciznost, rychlost a kvalita odvedené práce
fyzická zdatnost a obratnost	psychomotorika včetně koordinace očí a rukou při používání nástrojů a vybavení, míra únavy a „zpomalenosti“ (např. vzhledem k medikaci)
sledování kvality odvedené práce	výstupní kontrola hotové práce, odhad nesouladu s požadovanou kvalitou – identifikace a oprava chyb

## orientace v hierarchii pracovníků

hierarchie	porozumění a znalost funkcí/postavení nejbližších pracovníků – přímý nadřízený, spolupracovníci
orientace na pracovišti	schopnost odhadnout, s čím za kým jít – zadávání a odevzdávání práce relevantnímu pracovníkovi, řešení pracovních problémů, komunikace s kolegy, stížnosti apod.



## ZDRAVÍ A BEZPEČNOST

### každodenní péče o zdraví

znalost užívaných léků	vzít si předepsané léky, dojít si k lékaři/lékárny včas pro nové, vzít si základní běžně dostupné léky na běžné nemoci (Sanorin na rýmu apod.)
specifické onemocnění	zvládnutí a/nebo znalost adekvátních postupů při řešení hlavních (epileptický záchvat) a sekundárních nemocí, schopnost rozeznat a řešit absces, žloutenku, schopnost zvládnout relaps)
běžné nemoci	rozeznání potřeby jít k lékaři nebo odejít z práce dřív domů, zvládnutí návštěvy lékaře, vědět, kde hledat pomoc při úraze či onemocnění

### bezpečné chování

schopnost bránit se zneužití	schopnost předcházet zneužití (nepůjčovat cizím lidem cenné věci, nenechat se někam odlákat nebo zdržet dlouhým řečením od cizích lidí apod.), uvědomění si vlastní intimní zóny, schopnost rozeznat obtěžování, sexuální zneužití, schopnost verbalizovat, schopnost adekvátně reagovat, chránit své osobní údaje (komu dávat jaké)
ochrana před okradením	bezpečná manipulace s cennostmi (peněženka, doklady, mobilní telefon apod.)
bezpečnost v chování vůči sobě	rozpoznání bolesti/nebezpečí, bezpečné zacházení s běžnými předměty – nůž, nůžky, zamezení sebepoškození, schopnost zvládat sebepoškozující chování
bezpečný pohyb venku	bezpečné přecházení silnice, použití přechodu pro chodce, vyhýbání se nebezpečným místům a lidem, schopnost rozpoznat nebezpečí úrazu (např. při pohybu venku)
zabezpečení bytu/ pracoviště	bezpečné opuštění bytu – vypnout elektrické spotřebiče, zapnout alarm, zavřít okna, zamknout, vzít si klíč



## CHOVÁNÍ

### zvládání emocí/sebekontrola

reakce na okolí	adekvátní reakce na kritiku/pochvalu, výzvu k vykonání nějakého úkolu, zvládání nezdaru v práci, převaha kladných/záporných emocí
rozhodování se	schopnost získávat informace o důsledcích jednotlivých možností, dát informovaný souhlas v běžných situacích, schopnost vybrat si mezi alternativami
sebepečení	odhad vlastních reálných schopností, schopnost být spokojen sám se sebou, mít k sobě pozitivní vztah, přijímat se
sebekontrola	schopnost předvídat důsledky svého chování, posoudit riziko užívání návykových látek (alkohol, drogy) a jejich vliv na pracovní výkon/docházku do práce, dochvilnost, splnění úkolů, dodržování denního režimu (např. vstávání, usínání, jídlo třikrát denně)
pozornost	koncentrace, schopnost soustředit se na činnost, schopnost se učit, schopnost udržet téma rozhovoru

### úprava zevnějšku a společenské chování

zevnějšek	čistota těla a účes, čistota a úprava oděvu
vystupování a jednání	společensky přijatelné vystupování na veřejném prostranství, přiměřené chování a konvence v kontaktu s lidmi (žádost o prokázání laskavosti, nežvýkat při rozhovoru se zaměstnavatelem apod.)

## SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI

### kontakt s lidmi

zahájení rozhovoru	slovní pozdrav a podání ruky, rozlišení tykání – vykání, představení se, zahájení rozhovoru, respektování intimní zóny druhých lidí
identifikace lidí	pamatování si lidí podle jmen a tváří
forma komunikace	adekvátní hlasitost a tempo řeči, srozumitelnost, schopnost případného použití alternativních způsobů komunikace – tabulka, znaková řeč, makaton, oční kontakt, adekvátní výraz tváře
adekvátní prosazení se	odhad, kdy může vstoupit do probíhajícího rozhovoru jiných lidí, nechat druhé domluvit a neskákat do řeči, schopnost prosadit se v rozhovoru a říct své téma, schopnost zeptat se, když nerozumím
porozumění obsahu sdělení	schopnost vyjednat si, co potřebuji – vysvětlení důvodu rozhovoru, vysvětlení požadavku, dojednání schůzky, schopnost účastnit se rozhovoru na běžná témata (počasí, sport, ...), porozumění jednoduchým otázkám, adekvátní odpověď na jednoduché otázky, mluvit k věci
kontakty	schopnost navazovat kontakty, řešit mezilidské konflikty, nové sociální situace

## OCHRANA A ADVOKACIE

### právní a administrativní úkony

základní pracovně-právní pojmy	pracovní smlouva, DPČ, DPP, práce na IČO, porozumění jednotlivým částem smlouvy/ujednání (pracovní místo, mzda, pracovní doba, výpovědní lhůta, zkušební doba, výpověď důchodového zabezpečení, zdravotní pojištění, dovolená), další formuláře – žádost o dovolenou, neschopenka, evidenční list zaměstnance, výplatní páska atd., převod na účet, v hotovosti, souběh důchodu a mzdy
osobní údaje	znalost osobních údajů (věk, rodné číslo, datum narození, nejvyšší dosažené vzdělání, případné omezení k právním úkonům apod.) a schopnost jejich sdělení
právní postavení	reálnost posouzení schopnosti vlastního řešení právního postavení (dluhy, zbavení způsobilosti k právním úkonům, stíhání, obvinění, odsouzení, alternativní tresty, využití Probační a mediační služby apod.)

### jednání a vyjednávání s autoritami (zaměstnavatel, úřady apod.)

povinnosti ve vztahu k autoritám	povinnosti vůči UP, zaměstnavateli, agentuře PZ apod.
stížnosti	co je to stížnost, proč se podává stížnost, jak a komu si stěžovat
nepřítomnost z důvodu nemoci	postup v případě nemoci, neschopenka, telefonická omluva apod.
jednání a dojednávání	vyjednání si dovolené, jednání s úředníky, změna termínu schůzky, odmítnutí splnit zadaný úkol v práci apod.

## VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Výrazy používané v tomto materiálu se vztahují k problematice podporovaného zaměstnávání.

Na některých místech se objevuje terminologie jiných oborů (například lékařských). Záměrem autorů bylo vysvětlit používanou terminologii přímo v textu, aby jeho uživatel nebyl obtěžován častým vyhledáváním informací na jiném místě materiálu. Přesto na tomto místě pro případ nejasností uvádíme vymezení základních pojmů.

**Agentura PZ** – pojmem agentura PZ je míněn tým pracovníků poskytujících služby PZ, který má společné pracoviště a svého zřizovatele (jedna organizace může mít více agentur PZ, agenturou PZ může být i oddělení organizace, která poskytuje také jiné služby).

**Uživatel služeb PZ** – pojmem uživatel služeb PZ je míněn člověk, který vstoupil do vztahu s agenturou PZ se záměrem využívat služby PZ (v tomto smyslu je uživatelem služeb PZ i člověk, který s agenturou dosud neuzavřel dohodu o využívání služeb, ale obě strany se zabývají dojednáváním spolupráce).

**Dovednosti potřebné k získání a udržení vhodného pracovního místa** – tímto pojmem jsou míněny praktické dovednosti související s pracovním uplatněním (například vytipovat vhodný inzerát pracovního místa, domluvit si telefonicky schůzku s potenciálním zaměstnavatelem, zvládnout pracovní činnost v požadované kvalitě, vytvořit a udržet dobrý vztah se spolupracovníky apod.). Podmíněné řadou předpokladů, jimiž může být například motivace k práci, komunikační schopnosti, charakterové vlastnosti, odolnost vůči psychické zátěži, pracovní návyky či fyzické předpoklady.

**Otevřený trh práce** – pojmem otevřený trh práce jsou míněna pracoviště, kde většina pracovníků nemá zdravotní postižení ani jiné znevýhodnění.

**Přirozená podpora** – pomoc lidí, kteří nejsou primárně odborníky na poskytování služeb a kteří jsou součástí běžného prostředí (spolupracovníci, sousedé, rodinní příslušníci).

## KONTAKTY

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Správa služeb zaměstnanosti – [www.ssz.mpsv.cz](http://www.ssz.mpsv.cz)

Česká unie pro podporované zaměstnávání – [www.unie-pz.cz](http://www.unie-pz.cz)

Evropská unie pro podporované zaměstnávání – [www.euse.org](http://www.euse.org)

Světová unie pro podporované zaměstnávání – [www.wase.net](http://www.wase.net)

Portál obsahující zákony a vyhlášky – [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. Podporované zaměstnávání, Johnová, M., Trampotová, M., Stupková, V., Vitáková, P., Rytmus, Praha 2000
2. Principy podporovaného zaměstnávání, Česká unie pro podporované zaměstnávání, Praha 2003
3. Standardy podporovaného zaměstnávání, Česká unie pro podporované zaměstnávání, Praha 2004
4. Zavádění Standardů kvality sociálních služeb do praxe, MPSV, Praha 2002
5. Všeobecná deklarace lidských práv vyhlášená Valným shromážděním spojených národů, článek 23
6. Supported Emoplyment, WASE, Stichtung Zuidwester, Nizozemí, 2003
7. Závěrečná zpráva realizátora projektu „Ověření komplexu služeb podporované zaměstnávání“ č. CZ 9902-02-A/1/P1, Tamara Svobodová, Rytmus, Praha 2002
8. Systém stanovení míry potřebné podpory a sledování vývoje dovedností uživatelů PZ, verze leden 2005, Česká unie pro podporované zaměstnávání
9. Výstupy ze semináře ČUPZ Standardy kvality sociálních služeb a PZ, 2003
10. Rejstřík dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa na otevřeném trhu práce, o.s.FORMIKA 2004
11. Iva Fryšová, Martina Trampotová: Job club, Group training in Supported Employment, o.s.Rytmus 2003
12. Metodická příručka lektora job klubu, Wogurková, D. a kolektiv, Sociální agentura 2003
13. Hagner, David; Marrone, Joseph: Empowerment Issues in Services to Individuals With Disabilities – Empowerment Abstract (Journal of Disability policy Studies, Volume 6, Number 2, 1995)
14. Zwernik, Kay, S.: It's Never Too Early, it's Never Too Late. Booklet about personal futures planning. Minnesota Governor's Planning Council, nedatováno
15. Guidelines for Quality Individual Plans. Minnesota Governor's Planning Council, 1987
16. Allen, William T.: It's my choice. Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities, nedatováno
17. Sillery, Robert (ed.): Empowering People in Services for People with Intellectual Disabilities. Proceedings of an International Conference in Limerick, 1993

**SOUHRNNÁ  
METODIKA  
PODPOROVANÉHO  
ZAMĚSTNÁVÁNÍ**

**SPECIFICKÁ ČÁST**

# 1. PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ PRO LIDI S TĚLESNÝM A KOMBINOVANÝM POSTIŽENÍM

<sup>1</sup> Definice mentálního postižení podle AAMR, American Association on Mental Retardation, 1992: Mentální postižení je charakterizováno významným podprůměrným fungováním intelektu, které se projevuje souběžně s limity ve dvou nebo více uvedených oblastech: komunikace, sebeobsluha, sociální dovednosti, fungování v domácím prostředí, chování ve společnosti, sebeřízení, zdraví a bezpečnost, akademickédovednosti, volný čas, práce. Mentální postižení se projevuje před 18 rokem.

## 1. CHARAKTERISTIKA CÍLOVÉ SKUPINY SE ZAMĚŘENÍM NA TYPY POSTIŽENÍ

Tělesné a kombinované postižení představuje dlouhodobé následky somatických (tělesných), smyslových, mentálních, kognitivních a psychických poruch, které ovlivňují funkční možnosti člověka. V nové verzi mezinárodní klasifikace zdravotního postižení, doporučené WHO (Světová zdravotnická organizace), jsou tyto funkční možnosti shrnuty pod pojmem aktivita a uváděny ve vztahu k uplatnění (participace) a k prostředí.

Pojem tělesné a kombinované postižení je velmi specifický, avšak zároveň různorodý, obsáhlý a ne vždy bývá jasně vymezen. Jako příklad můžeme uvést dětskou mozkovou obrnu (DMO), která vznikla perinatálním (vzniklým v průběhu porodu) poškozením centrálního nervového systému dítěte a zanechala trvalé celoživotní následky. Člověk s DMO může mít i s těžkým tělesným postižením zcela zachované a velmi dobré intelektové schopnosti a vynikající osobnost. Může však přitom mít výrazné mimovolní mimické pohyby a velmi obtížně artikulovat. Jeho možnosti komunikace mu tak mohou působit v životních situacích větší obtíže než to, že nemůže chodit, a ve srovnání s člověkem s lehčím mentálním postižením mohou představovat větší problém v začlenění do společnosti. Člověk s velmi silnou osobností však může i tuto komplikaci překonat a jeho kvalita života může být na velmi vysoké úrovni. Celou tuto problematiku velmi dobře vystihuje mezinárodní klasifikace zdravotního postižení, která vychází z kategorií *porucha, aktivita, participace a prostředí*.

V oblasti zdravotního postižení se často setkáváme s rozdělením na tělesné postižení, mentální, smyslové a psychické. V praxi se však málokdy setkáváme s člověkem, který má zdravotní postižení takto ohraničené. Častější je postižení kombinované.

Postižení způsobené poruchami vnitřních orgánů se obvykle uvádí jako vnitřní postižení a může být také součástí kombinovaného postižení.

**Tělesná postižení** mohou být vrozená nebo získaná po úraze nebo onemocnění. Člověk s tělesným postižením by mohl být například člověk, který se narodil s centrální neurologickou poruchou (např. DMO), s vrozenou deformitou páteře nebo nevyvinutými končetinami, člověk, který utrpěl poranění míchy s následným ochrnutím dolních končetin, člověk po amputaci končetiny po úraze, z důvodu nádorového onemocnění nebo z důvodu metabolické poruchy, a podobně.

Může se však jednat také o člověka s vrozeným nervosvalovým onemocněním (těžké formy myopatie), které ohrožuje základní životní funkce a má progredující (postupující, rostoucí) průběh. Každý z těchto lidí reaguje ve svém životě na toto své postižení individuálně, podle své osobnosti, sociální situace a dalších okolností.

Člověkem s **mentálním postižením**<sup>1</sup> se obvykle míní někdo, kdo má snížené intelektuální možnosti. Velmi často však bývá toto postižení spojené i s dalšími změnami, které zasahují do jiných oblastí – například jemné motoriky nebo možnosti pohybu vůbec, oblasti učení a poznávání, chování, orientace, komunikace. Obvykle se stává, že dojde-li například k patologickému vývoji v těhotenství nebo k nedokysličení mozku dítěte při těžkém porodu, bývá zasaženo více oblastí včetně smyslové. Stejně tak je tomu při závažných hereditárních (dědičných) postiženích (například Huntingtonova chorea).

**Smyslová postižení** a také **psychická onemocnění** se častěji vyskytují izolovaně, přičemž psychická onemocnění už ze své podstaty mohou zasahovat osobnost člověka, což může následně znamenat další specifika při získávání a udržení si zaměstnání.

Pojem **kombinované postižení** obecně může zahrnovat všechny výše uvedené oblasti, rozhodující pro práci s tímto člověkem bývá nejméně postižení. Například dítě s DMO se obvykle dostane do školy pro děti s tělesným postižením, i když bude mít také vrozenou poruchu zraku.

## 2. MOŽNOSTI PRACOVNÍHO UPLATNĚNÍ LIDÍ S TĚLESNÝM A KOMBINOVANÝM POSTIŽENÍM

Pohlížíme-li na tělesné a kombinované postižení z hlediska možností pracovního uplatnění, pohybujeme se vzhledem k mezinárodní klasifikaci částečně v oblasti aktivity, hlavně však v oblasti participace a prostředí. K tomu, aby mohl člověk s postižením pracovat, potřebuje mít možnost uplatnit své dovednosti a schopnosti, účastnit se života ve společnosti (participace). Mnohdy je v tomto směru významnější více než rozsah a typ jeho postižení prostředí ve kterém žije. Člověk s tělesným a kombinovaným postižením potřebuje prostředí přístupné z hlediska změněných možností pohybu (například používá-li k pohybu elektrický vozík), ale také například prostředí přizpůsobené vzhledem ke svým smyslovým možnostem (prostorová orientace, komunikace). Přizpůsobené prostředí může v pracovním uplatnění mít význam i pro člověka jehož postižení zahrnuje i mentální a kognitivní oblast a to hlavně sociokulturní a psychosociální aspekty prostředí.

Spolu se stupněm možností participace a aspektů prostředí mají pro člověka s tělesným a kombinovaným postižením (stejně jako se zdravotním postižením vůbec) zásadní význam možnosti služeb, které můžeme považovat za součást sociokulturního prostředí. Podporované zaměstnávání je jedna ze služeb vhodných pro pracovní uplatnění na otevřeném trhu práce pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením.

Velký význam v možnosti pracovního uplatnění mají také kompenzační pomůcky. Ty, stejně tak jako osobní pomoc jiného člověka, mohou umožnit provedení činnosti, jež je ztížená nebo znemožněná v důsledku postižení. Mohou tedy zvýšit rozsah a úroveň dovedností a tedy možnosti člověka. Posilují jeho soběstačnost a snižují potřebu pomoci. Člověk, který bude potřebovat kompenzační pomůcky, bude zpočátku také potřebovat odbornou i praktickou pomoc při výběru a získání pomůcek a také při náviku jejich použití.

Další skutečnost, která může ovlivňovat možnosti pracovního uplatnění člověka s postižením je nedostatek zkušeností z běžného života, způsobený sníženou možností pohyblivosti. Již od dětství je tento člověk obvykle závislý na pomoci druhé osoby, jeho osamostatňování v období dospívání, rozvoj sebevědomí a životních postojů tím může být ovlivněn.

Zaměstnat člověka s tělesným a kombinovaným postižením může pro zaměstnavatele znamenat závazky v oblasti úprav prostředí a možnosti použití pomůcek (například umístění počítačové lupy), v oblasti občasné pomoci (manipulace s výše umístěnými předměty pro vozíčkáře, vytváření pracovní náplně pro člověka pracujícího pomalejším tempem) a v oblasti vzájemné tolerance například v odlišných a specifických způsobech komunikace.

## 3. KOMUNIKACE S ČLOVĚKEM S TĚLESNÝM A KOMBINOVANÝM POSTIŽENÍM

Jak už bylo uvedeno, tělesné a kombinované postižení zahrnuje širokou a různorodou škálu změněných možností participace. V oblasti komunikace se může jednat o změny v oblasti smyslů, vnímání a prožívání, odlišné způsoby gestikulace a změněná artikulace (například v komunikaci člověka s mimovolnými pohyby, zasahujícími i mimické svaly). I samotný způsob pohybu vozíčkáře představuje určitý nárok na adaptaci spolupracovníků.

Při postižení sluchu může člověk použít sluchadla, přesto však bude vhodné mluvit s tímto člověkem zřetelněji, v případě odezírání je potřeba výrazně artikulovat a mluvit přímo čelem k odezírajícímu člověku. Velký význam v komunikaci s neslyšícím člověkem má znaková řeč. Lidé s kombinovaným postižením někdy používají také různé typy komunikačních pomů-



<sup>2</sup> Výraz „potřeby“ je zde používán v komplexním smyslu a je jím míněn soubor zájmů, přání, představ, snů a cílů uživatele služeb PZ i vhodných způsobů jejich naplnění

cek, tabulky i elektronické pomůcky a je potřeba aby se spolupracovníci s těmito pomůckami a způsobem jejich použití seznámili.

V případě odlišné artikulace a gestikulace jde obvykle hlavně o to, aby si spolupracovníci na přítomnost klienta na pracovišti a komunikaci s ním zvykli. Vzájemná adaptace a přijetí tohoto člověka spolupracovníky však může proběhnout rychleji a je možné se vyvarovat nepříjemných situací, když bude konzultant s klientem a spolupracovníky v této oblasti cíleně pracovat.

Podobná situace může nastat, přijde-li na pracoviště vozíčkář.

Užitečnou roli může sehrát asistent, který postupně svou pomoc omezuje a jde příkladem spolupracovníkům ve způsobech komunikace.

#### 4. SPECIFICKÉ SITUACE A POSTUPY V PZ

Specifika při práci s lidmi s tělesným a s kombinovaným postižením je potřeba spatřovat zejména v oblastech **posuzování, zda jsou služby PZ pro daného člověka vhodným nástrojem k naplnění jeho cílů, a zjišťování individuálních potřeb<sup>2</sup> klienta** a možností, jak s těmito potřebami pracovat, jak je naplnit.

Další specifikum se objevuje při porovnávání osobního profilu klienta a reálných pracovních možností. Zde je třeba věnovat se důkladně **analýze pracovního místa a pracovní činnosti**. Při přípravě individuálního plánu podpory se tak mohou, s použitím osobního profilu a analýz, naplánovat také potřebné úpravy pracoviště i činnosti (kompenzační a adaptační postupy).

Za specifikum v této cílové skupině můžeme pokládat **i osobní asistenci** v souvisejících i následných službách PZ a také **přirozenou sociální podporu**.

##### Posuzování vhodnosti služeb PZ

O PZ se může zajímat také člověk s tělesným postižením, který kromě tohoto postižení žádné jiné zdravotní omezení nemá. Může to být například člověk po vysoké amputaci dolní končetiny z důvodu prodělaného nádorového onemocnění kostí. Po proběhlé chemoterapii může mít sníženu celkovou tělesnou kondici a používat k pohybu mechanický vozík.

Pro tohoto člověka by na jednu stranu PZ mohlo být příliš intenzivní službou, která by mohla omezit jeho vlastní samostatnost. Tento člověk si může, například ve spolupráci s ergoterapeutem, najít práci v bezbariérovém prostředí a pokračovat v profesi, kterou před onemocněním vykonával.

Může však také nastat situace, že tento člověk po dlouhodobém závažném onemocnění, pobytu v nemocnici, rehabilitačním ústavu a opakované chemoterapii ztratí své pracovní kontakty, sníží se jeho sociální kontakty a může dojít i k přechodnému snížení sociálních dovedností. Po několika neúspěšných pokusech o získání práce po ztrátě původního místa, na které se nemůže vrátit z důvodu nemožnosti úprav prostředí, nebo pracovní činnosti, se může jako uchazeč na ÚP dostat do postavení dlouhodobě nezaměstnaného člověka a mohou se snižovat i jeho pracovní dovednosti. Se získáním plného invalidního důchodu se tento původně aktivní a nezávislý člověk může ocitnout v izolaci a bude-li chtít znovu začít hledat práci, bude to pro něj velmi obtížné. V takovém případě bude na zvážení pracovního konzultanta, na jeho pochopení situace klienta a na tom, jak intenzivní vzájemnou komunikaci s klientem se podaří navázat, zda doporučí rekvalifikaci na ÚP, další pobyt v rehabilitačním centru, specializovaném i na rozvoj sociálních dovedností, nebo zda po vzájemné dohodě může tento člověk zahájit využívání služeb PZ.



## Individuální potřeby klienta

V případě člověka s mnohostranným postižením se splnění jeho snů, přání a představ oblasti práce může jevit jako nereálné. Přesto může být tento princip i u tohoto člověka v praxi úspěšně uplatňován.

### **Příklad**

*Absolvent Praktické školy pro mládež s tělesným a kombinovaným postižením, dvacetiletý mladý muž, který má zatím pracovní zkušenost jen z dílen ve škole. (V případě, že by měl možnost v tranzitním programu absolvovat individuální praxi na běžném pracovišti, bude situace jiná, jeho výchozí zkušenosti budou bohatší.) Jeho velkým zájmem jsou letadla, jeho sen je být pilotem.*

*Jak může pracovní konzultant s tímto chlapcem spolupracovat, aby neztratil motivaci, když si uvědomí, že vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, pohybovým možnostem a vzdělání pilotem být nemůže?*

*Když se v procesu PZ se budeme zabývat motivací a vlastními představami a plány, zjistíme například, že letadla má tento chlapec rád, protože pro něho představují rychlost, svobodu, lehkost, sílu. Je v nich i kolem nich mnoho lidí, z různých zemí, na obrazovkách v letištní hale jsou názvy cizích zemí a měst. V hale chodí cestující se zavazadly, jsou plni očekávání. Mezi nimi spěchají letušky, které jsou pěkně učesané a mají modré kostýmky, které jim sluší. V letadle ukazují, jak se zachází s pásy a ještě předtím se představí pilot a cestující všechny přivítá. Pak se také roznáší občerstvení v hezky zabalенých balíčcích. Pro chlapce jsou letadla modrá jako obloha a jako kostýmky letušek.*

*Můžeme tedy pracovat s představami a sny tohoto chlapce a pomoci mu začít uvažovat o práci a pracovním prostředí, kde by, které by jeho představám bylo blízké. Představa může nabýt konkrétnějších obrysů, když začne chlapec přemýšlet nejen o pracovním prostředí, ale také činnosti, kterou on sám bude vykonávat. Například vítat cestující, manipulovat s pákou, volantem, tlačítky a touto manipulací uvede sám něco do pohybu.*

*Sledování a hodnocení dovedností může tomuto chlapci pomoci uvědomit si vlastní možnosti, orientovat se ve svých specifických potřebách, naučit se o nich mluvit a vyžádat si v konkrétní situaci pomoc. Zjistí-li při hodnocení dovedností v běžných denních činnostech, že potřebuje pomoc v časové a místní orientaci a při manipulaci s drobnějšími předměty, bude si snadněji vytvářet představu o konkrétní pracovní činnosti, ve které by mohl být samostatný a může mu to pomoci získat k takové činnosti motivaci. Mohl by například skartovat záznamy ve velké cestovní kanceláři, která se specializuje na letecké zájezdy. Pracovní konzultant by mohl, na základě informací z jeho osobního profilu, sestavit se zaměstnavatelem jeho pracovní náplň tak, aby se mohl kromě práce u skartovačky také setkávat se zákazníky a spolupracovat se zaměstnanci společnosti, například vyzvedávat si od nich materiály ke skartaci.*

## Analýza pracovního místa a pracovní činnosti

Další významnou součástí procesu PZ je pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením analýza pracoviště a pracovní činnosti. Při sledování dovedností v analýze je nutno brát v úvahu možnost rozvoje dovedností, použití pomůcek a možnosti úprav prostředí i činností. Při práci s člověkem s tělesným a kombinovaným postižením musíme myslet také na to, že orientace v prostředí i sociálních vztazích, stejně jako nácvik použití pomůcek i samotný nácvik jednotlivých činností může vyžadovat delší dobu. Všechny kompenzační postupy musejí také odpovídat jak představám a samozřejmě i možnostem klienta, tak také prostředí a systému práce na pracovišti. Je vhodné vždy zvážit, zda například nezvyklá pomůcka, která může urychlit pracovní činnost, ale zároveň je velmi nápadná a vyžaduje složitou mani-

pulaci při přemísťování, pomůže člověku kvalitně a efektivně pracovat a zároveň získat na pracovišti dobré zázemí a vytvořit si dobré vztahy.

**Příklad:**

*Analýzou pracoviště v cestovní kanceláři zjistíme, že pracoviště není zcela přístupné pro pohyb na elektrickém vozíku, který používá výše zmíněný uchazeč o zaměstnání. Před spojovacími dveřmi z přijímací kanceláře do místností kde pracují další zaměstnanci jsou schody, náš klient by tedy nemohl sám přecházet z místnosti, kde se setká s klienty, do místnosti zaměstnanců od kterých si vyzvedne materiály ke skartování. Elektrický vozík mu však umožňuje samostatný pohyb po ostatních prostorách společnosti, včetně sociálního zařízení. Pokud se toto pracoviště a práce ukáže pro tohoto klienta ze všech ostatních hledisek jako perspektivní, může pracovní konzultant pomoci zaměstnavateli uskutečnit úpravu, nájezdem nebo plošinou.*

*Dále, analýzou pracovní činnosti zjistíme, že manipulace se skartovačkou, ve své podstatě velmi jednoduchá a odpovídající možnostem klienta, se v závěrečné fázi komplikuje způsobem, kterým se vysunuje obal se skartovaným papírem. Páčka, která nastartuje vysunování obalu, se klientovi obtížně uchopuje. Pracovník, který dříve se skartovačkou pracoval také zároveň při manipulaci s páčkou stlačením pedálu vysunoval obal. Klient bude potřebovat upravit páčku tak, aby měla větší zakončení a on ji mohl dobře sevřít mezi prsty, a pracovní postup upravit tím způsobem, že pedál stlačí až po dokončení manipulace s páčkou a s použitím speciální kompenzační pomůcky, dlouhého podavače. S použitím podavače může klient také posbírat papíry, které někdy z obalu vypadnou. Podavač je nenápadná a celkem i zajímavá a esteticky dobře řešená drobná pomůcka, klient je zvyklý ji používat i doma. Pokud by použití této pomůcky vyvolalo u ostatních zaměstnanců zájem o klienta (stal by se nápadným), přivítal by to, rád rozmlouvá s lidmi, a v provozu kanceláře by to nijak nevadilo.*

*Velmi důležité pro klienta také bude naučit se dobře orientovat na pracovišti a respektovat čas, kdy si má vyzvednout materiály, aby nikoho nerušil. V prostorové orientaci může pomoci názorný plánec pracoviště se šipkami, kterým směrem je nejhodnější se pohybovat, v časové orientaci může asistent vyzorovat, po kolika obalech je vhodné vyzvednout další materiál. Počet obalů si může klient odškrtnout na připravené tabulce.*

## Osobní asistence

V podporovaném zaměstnávání je typické, že s nábídkou potřebných dovedností na pracovišti zpočátku pomáhá asistent. Pracovní činnost však musí být sestavena tak, aby byla perspektivní z hlediska klientovy samostatnosti. Člověk, který používá k pohybu elektrický vozík a má omezenou možnost pohybů jemné motoriky, může potřebovat také pomoc v době polední přestávky v osobní hygieně. Pokud je na pracovišti pracovní asistent, pomáhá mu i v této oblasti. Po ukončení pracovní asistence vzhledem k samostatnosti klienta v pracovních činnostech může PZ agentura doporučit využívání služby osobní asistence a za klientem může na pracoviště v době oběda docházet osobní asistent. Klient, který to bude potřebovat, bude pravděpodobně osobní asistenci potřebovat také při cestě, nebo její části (například přestup z plošinového autobusu do metra) do práce a z práce.

## Přirozená podpora na pracovišti

Přirozená podpora na pracovišti je významnou součástí PZ nejen při práci s lidmi s tělesným a kombinovaným postižením. Její vyhledávání a zajišťování je důležitou dovedností pracovního konzultanta i asistentů. V případě člověka s tělesným či kombinovaným postižením je však velmi pravděpodobné, že ji bude potřebovat po celou dobu trvání zaměstnání.

Přirozenou podporu na pracovišti je nutno odlišit od přirozenosti podpory asistentů a pracovního konzultanta. Přirozenou podporu může poskytovat někdo ze zaměstnanců na pracovišti, kdo pracuje blízko klienta a spřátelí se s ním a v jeho vlastní práci ani v práci celého pracoviště nebude překážet, když tomuto člověku s něčím pomůže. Je velmi vhodné, když se co nejdříve podaří takovou osobu na pracovišti nalézt a pomoci vytvořit přátelský, nikoli však ochranný vztah s klientem. Pomoc této osoby musí, stejně jako pomoc asistenta, vést k samostatnosti klienta. O přirozené sociální podpoře by měl být konzultantem informován i zaměstnavatel, ten může nějakým způsobem tuto pomoc ocenit a může například po skončení pracovní asistence informovat pracovního konzultanta o tom, že tento zaměstnanec je dlouhodobě nemocný nebo že mění místo.

Pro člověka s tělesným a kombinovaným postižením může osoba, poskytující přirozenou podporu na pracovišti, nahradit také pomoc osobního asistenta (například v polední přestávce).

Možnosti přirozené podpory může konzultant zjišťovat již při analýze pracoviště ze sociokulturního hlediska vztahů a organizace práce na pracovišti a také při analýze pracovních činností.

Stejně tak, jako je pojem, tělesné a kombinované postižení mnohoznačný, mohou být různé a zcela individuální postupy a možnosti spolupráce s lidmi, kteří přijdou do agentury PZ. Je vhodné, aby v pracovním týmu agentury, která s touto cílovou skupinou pracuje, byl člověk, který má k této práci předpoklady z hlediska vzdělání a praxe nebo aby si agentura zajistila možnost spolupráce s odborníky na tuto problematiku.

## 5. SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY A MOŽNOSTI SPOLUPRÁCE PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY PZ

Pro člověka s tělesným a kombinovaným postižením může představovat vhodnou službu ergoterapie, která přímo pracuje s možnostmi provedení činností, využití kompenzačních pomůcek, s prostředím. Kromě rehabilitačních center a specializovaných rehabilitačních oddělení je možné využít také spolupráce s organizacemi specializovanými na služby pro lidi s určitým postižením, například tyfloservis, centrum augmentativní komunikace, organizace pro lidi se sluchovým postižením.

Důležitou oblast spolupráce představují organizace poskytující osobní asistenci (a také individuální bezbariérovou dopravu), zejména jako následnou službu.

V těchto organizacích také obvykle pracují sociální pracovníci, obeznámení například s možnostmi finančních nároků na kompenzační pomůcky a úpravy prostředí. Spolupráci se sociálním pracovníkem je vhodné navázat i na obecních zastupitelstvech.

V některých případech agentura PZ spolupracuje také s organizacemi, poskytujícími služby pro volný čas pro lidi s tělesným a kombinovaným postižením, například speciální sportovní kluby, nebo s běžnými organizacemi, zabývajícími se programy pro volný čas.

Při těžších a komplikovaných kombinovaných postiženích může být vhodné, se souhlasem klienta, navázat spolupráci s praktickým nebo odborným lékařem. S ním je možno konzultovat otázky týkající se fyzické zátěže, smyslových nároků, případně kognitivních možností, například při práci s lidmi po těžkém poranění mozku.

## 2. PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ PRO LIDI S DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍM

2

<sup>3</sup> Zdroj: MUDr. PhDr. Kamil Kalina, CSc., Jak žít s psychózou, Praha 2001

### 1. Charakteristika cílové skupiny

Lidé s duševním onemocněním jsou lidé, kteří zažívají složité, dynamické vnitřní stavy. Ty se navenek projevují různými příznaky. Nemoc nepředstavují tyto příznaky, ale ztráta moci ovlivňovat tyto stavy. Stejně tak nelze ztotožňovat lidi a nemoc ve smyslu nazývání někoho psychotikem, schizofrenikem. Duševní onemocnění je pojem, který zahrnuje diagnosticky širokou škálu psychických onemocnění. Tento text se vztahuje zejména na okruh duševních onemocnění, které lze shrnout pod pojem psychóza. Označení „neuróza“ náleží takovému stupni níže uvedených obtíží, který člověku umožňuje žít běžným způsobem. Podle Kamila Kaliny „neuróza patří také mezi nemoci duše, i když nezasahuje do nitra osobnosti a do lidských vztahů tak hluboko jako psychóza“<sup>3</sup>. Martin Jarolímek nabízí představu úsečky, na jejímž jednom pólu se nachází člověk bez duševního onemocnění a na pólu opačném člověk se schizofrenií, asi někde uprostřed této úsečky je pak člověk s neurózou.

Psychotické onemocnění především ve své akutní fázi zásadně mění způsob, jak člověk prožívá sám sebe, druhé lidi a svět, v němž s nimi žije. Podle typu psychózy, kterou člověk onemocněl (vedle schizofrenie do této skupiny dále patří například maniodepresivní psychóza, smíšená psychóza, laktační psychóza) se také liší příznaky, kterými se daná nemoc u jednotlivce projevuje. V zásadě však lze říci, že psychotické onemocnění způsobuje změny především v prožívání, myšlení, vnímání a chování člověka. Ty mohou být vnímány ze strany pozorovatele jako reakce nepřiměřené, neadekvátní dané situaci (např. člověk se pod vlivem nemoci chová podivně, je s ním velmi těžká domluva, je znenadání agresivní, chová se odmítavě, pasivně, je úzkostný, bojí se, nutkavě něco dělá, špatně se soustředí, má oslabenou vůli, nejsou na něm znát emoce, uzavírá se do sebe, je vztahovačný a podezřívavý aj.).

#### Duševní nemoc psychotického rázu se s různou intenzitou a rozsahem nejčastěji projevuje

- strachem, nejistotou, nedůvěrou, ztrátou bezpečí
- ztrátou osobních hranic (blízkost a vzdálenost k druhým)
- pozměněným způsobem vnímání (vnímání věcí ostatním nedostupných, označované jako halucinace: sluchové, zrakové, čichové, chuťové, hmatové, útrobní)
- intenzitou, hloubkou a proměnlivostí citění (rychlé změny a kolísání nálady, citlivost, zranitelnost, impulzivita, citová skrytost)
- poruchami myšlení (zahlcující, nespoutané, nutkavé, nesouvislé, falešné přesvědčení – „bludy“, vztahovačnost a podezřívavost)
- obtížným prožíváním sebe sama, sebeuvědomováním, sebereflexí (prožívání času, prostoru, kontinuity vědomí)
- poruchami jednání (pasivita x hyperaktivita, nerozhodnost, oslabení vůle, úsudku, motivu, odevzdanost, menší výkony a výdrž, necílevědomost, problém s plánováním)
- sníženou schopností pozornosti, soustředění, problémy s pamětí
- poruchami spánku, zvýšenou chutí případně nechutí k jídlu, změnami v sexualitě

V duševní nemoci se člověk „uzavírá“ do svého vlastního světa, tím se od ostatního světa odděluje a vzdaluje tak realitě běžných dní.

Psychotická onemocnění jsou charakteristická svým cyklickým průběhem, v kterém se střídají akutní stavy nemoci – psychotické epizody a klidové období bez příznaků nemoci. Příznaky nemoci mohou časem zeslábnout, případně zcela odeznít. Toto období se nazývá období remise, které znamená, že nemoc ustoupila. Nemusí ustoupit úplně, některé zbytkové pří-

znaky mohou v menší míře přetrvávat po dlouhou dobu. Úplná remise pak znamená, že došlo k úplnému uzdravení. U osob s neúplnou remisí se však vyskytuje zvýšená zranitelnost, na jejímž základě se může nemoc v budoucnosti znovu a opakovaně objevit (tzv. relaps). U psychózy existují různé průběhové varianty a platí tzv. pravidlo třetin. Jedna třetina lidí se zcela vyléčí, mají zkušenost např. pouze jedné psychotické epizody. Druhá třetina lidí dlouhodobě zažívá remise a relapsy nemoci. Třetí třetina lidí již od první epizody trpí více méně trvalým projevem nemoci, který se výrazně nemění.

<sup>4</sup> Zdroj: Výstupy ze semináře PZ pro lidi s duševním onemocněním, Rehaprotex, Brno 2. 11. 2004

Při poskytování služeb podporovaného zaměstnávání se často můžeme setkat s těmito obtížemi<sup>4</sup>:

- lidé s duševním onemocněním mívají **zkreslené představy o svých schopnostech**. Jejich přání jsou v některých případech nereálná, přeceňují své osobní možnosti. Naopak často sebe sama podceňují, nedůvěřují si a své schopnosti podhodnocují. Úkolem pracovního konzultanta je zprostředkovat jim citlivě skutečnou situaci a spolu s nimi objevovat jejich reálné možnosti
- lidé s duševním postižením často obtížně navazují vztahy s okolím. Aby byl proces PZ účinný, potřebuje pracovní konzultant získat důvěru uživatele. To činí jeho **vztah s uživatelem mnohdy těsnějším**, než tomu bývá v případě lidí z jiných cílových skupin. Tito lidé také zpravidla potřebují větší míru emoční podpory. Při snižování míry podpory je obtížné tuto vazbu uvolňovat, aniž by se zhoršil zdravotní stav uživatele
- lidé s duševním onemocněním často disponují potřebnými dovednostmi k získání a udržení práce, ale ve zhoršeném zdravotním stavu nejsou schopni je používat. K tomu potřebují získat či rozvinout sebedůvěru, motivaci, schopnost překonat úzkost, efektivně reagovat na zhoršení zdravotního stavu a předcházet mu apod. v procesu získávání a uchování pracovního místa. **Pojem „dovednosti“ se tak v tomto případě často rozšiřuje na pojem „předpoklady“ k získání a udržení vhodného pracovního místa**. K jejich vzniku a rozvoji je zapotřebí podpory psychiatra, psychoterapeuta
- aby byl proces PZ účinný, pracovník často používá **způsoby práce blízké terapii** (například vystavování uživatele expozici v případě fobie apod.), musí proto tyto metody znát a umět je uplatňovat
- průběh duševní nemoci je zpravidla obtížně předvídatelný, což je pro nástup do zaměstnání ztěžující faktor – minimálně proto, že případné ataky duševní nemoci znamenají pracovní neschopnost. I když je stav uživatele při jeho nástupu do PZ stabilizovaný, může dojít k náhlému zhoršení. **Úspěšnost PZ je proto v případě těchto lidí nižší** než u ostatních cílových skupin. Tato skutečnost může vést k frustraci pracovníků v PZ
- úspěšné setrvání v procesu PZ je podmíněno **realistickým náhledem uživatele na své onemocnění a ochotou předcházet zhoršení zdravotního stavu**. Práce na zvládnutí stavů nemoci je nutnou součástí procesu PZ. Účinnost služeb PZ je proto podmíněna tím, že uživatel touto fází procesu úspěšně projde (ať už před zahájením poskytování služeb PZ nebo v jeho průběhu)
- zaměstnavatelé nebývají přesně informováni o duševní nemoci. Ta je pak spojována s mnohými **předsudky a obavami**. Mnozí z nich pak mají problémy s běžnou komunikací a pochopením nemoci
- s nástupem do stálého zaměstnání se mnozí klienti **obávají odebrání invalidního důchodu**. Jistota invalidního důchodu je jistotou v případě zhoršení zdravotního stavu, který by mohl vést i ke ztrátě zaměstnání. Informace o možnostech práce při invalidním důchodu jsou nejasné a nejednotné i mezi odborníky (lékařská posudková služba, sociální pracovníci, personalisté)

## 2. Komunikace s lidmi s duševním onemocněním

V praxi se osvědčilo uplatňovat v komunikaci s lidmi s duševním onemocněním tato pravidla:

- 1) Komunikujte vždy jasně, ujistěte se, že vám klient rozumí. Klient může mít hlavně z počátku, díky svému sníženému sebevědomí a snížené úrovni vůle, před vámi ostych a bojí se více ptát.
- 2) Nezapomínejte klienta chválit za dobře vykonaný úkol (práci). V případě, že uslyší převážně kritiku, může se úroveň jeho sebevědomí ještě snížit.
- 3) Nebojte se mluvit otevřeně a přátelsky. Pomůžete mu budovat reálný svět a sociální vztahy.
- 4) Nenechejte se odradit zhoršenou komunikací a náladami klienta, ani váš den nemusí být vždy skvělý. Nechovejte se však k němu jinak než obvykle. Zeptejte se občas jak se mu daří a zda má nějaké trápení.
- 5) Pokud klient provádění úkolů (práci) nestíhá nebo mu není dobře, snažte se jej podpořit a úkoly (práci) rozložit tak, aby ji mohl lépe zvládnout.
- 6) Nebojte se před klientem mluvit o nemoci a problémech. Zároveň ho však netrapte zbytečným vyptáváním, které mu nemusí být příjemné.

## 3. Možnosti pracovního uplatnění pro lidi s duševním onemocněním

Na otevřeném trhu práce existují pracovní místa, která mohou využít lidé s duševním onemocněním, kteří nemají vyšší kvalifikaci a kterým vyhovuje nenáročná a méně psychicky náročná práce. Jedná se zejména o pomocné práce. Značné procento lidí z této skupiny má však předpoklady (vzdělání, praxi) k vykonávání odborné práce, stupeň zátěže v takovéto práci ale nesmí být příliš velký (je vhodné pracovat, alespoň z počátku, na zkrácený úvazek). Lidé s duševním onemocněním mají tedy zájem spíše o kvalifikovaná místa (přes 80 % z nich má VŠ nebo SŠ vzdělání)<sup>5</sup>.

## 4. Specifické situace a postupy v práci s lidmi s duševním onemocněním

### 4.1 Doporučující místa

Zájemci o služby podporovaného zaměstnávání jsou mimo veřejně dostupných informačních zdrojů informováni o této službě z těchto doporučujících míst:

- z organizací, které poskytují služby lidem s duševním onemocněním (psychiatrické léčebny, stacionáře, chráněné dílny aj.),
- od odborníků pracujících s lidmi s duševním onemocněním (sociální pracovníci, terapeuti, pracovní konzultanti, psychiatři, psychologové, psychiatrické sestry),
- z organizací poskytujících další služby (svépomocné skupiny, poradny, aj.),
- z úřadů práce (zde je nutná úzká spolupráce se zprostředkovateli vzhledem k obtížím v rozpoznatelnosti duševní nemoci a neznalosti diagnóz uchazečů o zaměstnání).

Vzhledem ke stále špatné informovanosti veřejnosti o lidech s duševním onemocněním a také nedostatečnosti poskytovaných služeb, zde zcela chybí spolupráce se školami. Ty nejsou mnohdy vůbec informovány o problematice lidí s duševním onemocněním, proto také neslouží jako zdroj doporučujícího místa. Chybí zde tranzitní program „Ze školy do práce“, ale chybí zde i samostatné odborné školy zohledňující tento druh postižení.

V rámci poskytování informací (informační brožury, dopisy, letáky) doporučujícím místům, je vhodné co nejpodrobněji informovat odborníky o průběhu a způsobu poskytování služby podporovaného zaměstnávání. Výhodou je, že se tak zvýší počet těch, kteří tuto službu

potřebují a jsou na ni připraveni, a sníží se počet těch, kteří službu podporovaného zaměstnávání nepotřebují nebo o ni nemají zájem.

#### 4.2 Posuzování, zda jsou služby PZ pro konkrétního člověka aktuálně vhodné

U osob s duševním onemocněním není vhodný přímý přechod z psychiatrické léčebny do práce. Je důležité mít nejdříve vyřešeny zdravotní problémy, tzn. stabilizovaný psychický stav. Průběh duševní nemoci je zpravidla obtížně předvídatelný, což je pro nástup do zaměstnání stěžující okolnost. Pokud také člověk nemá vytvořeny základní podmínky pro zvládnutí pracovního režimu v sociální oblasti (bydlení, finanční rezerva, oblečení), je vhodné, aby nejprve byli tyto podmínky vytvořeny, například s pomocí case managera<sup>6</sup> sociálního pracovníka.

Pokud klient tohoto odborníka má, je vhodná úzká spolupráce mezi ním a pracovním konzultantem, kterému tak výrazně ubude řešení možných krizí a zefektivní se samotná práce v PZ. Mnohdy je totiž pracovní konzultant zavalen řešením problémů, které se přímo netýkají služby podporovaného zaměstnávání. Ta by se ideálně měla věnovat pouze poskytnutí pomoci s hledáním a udržením zaměstnání.

Pokud s tím zájemce souhlasí, je v tomto období vhodné konzultovat celkový stav zájemce s jeho blízkými, odbornými pracovníky zájemce (psychiatr, sociální pracovník, terapeut). Můžeme pomoci zájemci z motivací pro vstup do programu, ale také zjistíme, zda má zájemce natolik stabilizovaný psychický stav, dodržuje léčbu a je ochoten z vlastního přesvědčení absolvovat službu PZ, že může do programu vstoupit. Při vstupu do programu je však nutné si vyžádat krátkou charakteristiku současného psychického stavu zájemce od jeho ambulantního psychiatra, kdy se ujistíme, že se klient nenachází ve stavu akutní psychické poruchy a abúzu (nadužívání) návykových látek. Vyhneme se tak mnohým nepříjemnostem, zejména pokud nepoznáme, že se jedná o projevy psychózy. Zájemce může mít velmi přesvědčivé bludy (zájemkyně přesvědčivě tvrdí, že je v rozvodovém řízení a manžel jí vyhrožuje ublížením na zdraví apod.).

Fáze posuzování, zda je PZ pro zájemce vhodné, trvá v případě jednotlivých zájemců různě dlouhou dobu, většinou nepřesahuje dobu 1 měsíce. Důležité je u této cílové skupiny vhodné podání negativního rozhodnutí pracovního konzultanta. Je nutné citlivou formou zájemci vysvětlit, proč ho nelze do programu přijmout a co by v jeho případě bylo vhodnější, poskytnout mu kontakty na dostupné služby, které může zájemce využít (centrum denních aktivit, poradnu, stacionář aj.).

#### 4.3 Seznámení s průběhem a pravidly poskytování služby

Cílem tohoto období, je také vytvořit dobrý a důvěryhodný vztah mezi poskytovatelem služby a zájemcem, který se samozřejmě posiluje a zlepšuje s přibývajícím délkou poskytované služby. Položení základu pro vztah je nutné pro dobrou spolupráci a vzájemné pochopení obou stran. Může se tak dít pomocí vysvětlení průběhu a pravidel služby a zároveň zjištěním toho, jaká je představa zájemce a jakou měl např. dosavadní zkušenost s přijímáním jiných služeb. Tímto vznikne prostor pro akceptování daných pravidel, jejich pochopení a spoluvytváření plánu průběhu služby. Nabídnutím partnerství a otevřenou komunikací tak posílíme důvěru a vzájemný respekt. Pro budování důvěry je také nutné přesné ujasnění a stanovení pravidel o tom, kdo má přístup k osobním údajům a jak s nimi bude nakládáno.

Lidé s duševním onemocněním mají běžnou představivost a proto není obvyklé používat k vysvětlování služeb zvláštní pomůcky (fotografie, videozáznam apod.). To by naopak mohlo působit jako projev nedůvěry k jejich schopnostem.

Důležitou součástí tohoto období je ověření zakázky a zjištění potřeby služeb PZ. Často se stává, že zájemce o PZ snadno pochopí průběh a pravidla poskytování služeb. Myslí si však, že potřebuje pomoc jen při nalezení pracovního místa a nic jiného nepotřebuje, vše umí. Je důležité, aby měl zájemce o PZ, náhled na svoji nemoc a reálné představy o svých schopnostech, dovednostech a možnostech. Pokud zájemce projeví zkreslené představy o průběhu programu (práce nalezená ihned, nevyužívání asistence aj.), je nutné se zájemcem program více ujasnit a konzultovat znovu vhodnost této služby pro budoucího uživatele.

<sup>6</sup> „Case management“ („případové vedení“) vznikl v 60. letech se snahou najít co nejlepší vztah mezi duševně nemocným a službou. „Case managera“ si dnes můžeme představit jako společníka uživatele soc. služby – průvodce, který pomáhá uživateli najít cestu v systému služeb. Tento „Case manager“ je osoba, která sama klienty vyhledává a kontaktuje. Může vystupovat v roli poradce, terapeuta, obhájce (hájí zájmy klienta). „Case manager“ může být také vnímán jako zprostředkovatel či nákupčí služeb potřebných pro konkrétního klienta. Case manager se aktivně zajímá o potřeby a schopnosti uživatele. Na tomto základě společně plánují péči, kdy se pokouší o co nejpřesnější nalezení cílů péče. Zdroj: <http://www.cpkp.cz/standardy>

#### 4.4 Osobní profil uživatele služeb PZ

Při sestavování osobního profilu zájemce, ve kterém vycházíme z jeho vlastních představ a přání, pomáháme uživateli vyjádřit jeho představy reálně a srozumitelně, ptáme se na zkušenosti z předchozích zaměstnání, školy, brigády a konkretizujeme co mu bylo příjemné nebo nepříjemné a co ho na těchto místech bavilo, těšilo nebo naopak. Ptáme se na konkrétní zkušenosti a zážitky. Výhodné je také zahrnout do zjišťovaných informací negativní zkušenosti, které uživatel měl nebo stále má s ostatními lidmi obecně, na pracovišti, doma.

V případě, že uživatel má velké problémy v oblasti komunikace, přijímáním autorit, kritiky a vztahovými problémy, konzultujeme s ním tyto problémové oblasti s tím, že se pokusíme jim čelit a být na ně připraveni, také za pomoci odborníků, rodiny a případného krizového plánu, který s uživatelem společně vytvoříme.

Do zjišťovaných informací může být v případě lidí s duševním onemocněním účelné zahrnout také tyto:

- celková délka pobytu v psychiatrické léčebně,
- poslední hospitalizace,
- převažující klinický stav v posledních 3 měsících, například povaha remise (kolísání průběhu nemoci, dočasná úleva), relaps apod.,
- absolvování denního stacionáře,
- četnost pravidelných návštěv ambulantního psychiatra.

Tyto informace jsou velmi důvěrné, proto je podmínkou k jejich získání souhlas uživatele. Pro pracovního konzultanta v PZ u duševně nemocných jsou však velmi cenné a s jejich pomocí, může kompletovat zejména zdravotní údaje uživatele, který se může nacházet v různém stádiu duševního onemocnění. Pokud se uživatel nachází v období ataky onemocnění, je vhodné PZ přerušit, dokud se jeho stav opět nestabilizuje.

Další důležitou informací je schopnost vlastního realistického náhledu uživatele. Pomáháme jej klientovi vyjádřit a reflektovat také během celého procesu PZ, zejména ve chvílích, kdy si nejsme my, natož klient, jisti tím, co je v dané věci pro něj opravdu reálné. Někdy však ani přímým vyslovením a pojmenováním reality, si uživatel problém buď nadhodnocení nebo podhodnocení situace, neuvědomí. Důležité je pak nastavovat realitu účastníkovi co nejčastěji, tak, abychom docílili kýžené sebereflexe uživatele.

#### **Příklad**

*Pan Mirek si uvědomuje: „Mám vystudovanou vysokou školu elektrotechniky a spojů, mám zájem pracovat ve výzkumné laboratoři, ale nevydržím se dlouho soustředit, nové věci si s obtížemi pamatuji a často se mi stává, že se zamýšlím nad tím, co si o mě myslí druzí lidé, nedokážu nic vymyslet...“*

Při zjišťování předpokládaných omezení či rizik potřebujeme mít také informace o možném dalším průběhu onemocnění, proto zjišťujeme například údaje týkající se například:

- počátku relapsu, vzorce zhoršování psychického stavu,
- útěkových reakcí (extrémních stavů): výkřiky, zaraženost, vztahovačnost, agrese,
- komunikace – v počátečním kontaktu, komunikace s nadřízenými, respektování autority a pravidel, oslovení kolegů, tykání/vykání aj.,
- problémy s užíváním medikace (léků) – jaké jsou jiné nepříjemné vedlejší účinky, pravidelnost užívání, vysazení léků aj.,
- zdravotního omezení vyplývající z onemocnění (např. ranní vstávání, některé dny absence spánku, deprese, slyšení hlasů, tolerance ke stresu – co je nesnesitelné a nepříjemné aj.),
- omezení v oblasti paměti, soustředění, rozhodování, výdrže,
- problémů v sociálních vztazích a sociálního chování.



Vztah k úspěšnosti procesu PZ mají také informace z těchto oblastí:

- samostatnost při přepravě (nejde o dovednost používání dopravního prostředku, ale vztahuje se k psychice, např. člověk umí používat dopravní prostředek, ale vzhledem ke svému duševnímu stavu potřebuje podporu při cestování, má fobii z prostor, slyší hlasy, nezvládne sám odejít z domu a odjet na dané místo),
- potřeba pravidelnosti stravy a pitného režimu,
- strukturování času (např. potíže s dochvilností a rozvržením dne, které mohou vést k tomu, že člověk zmešká pohovor nebo nepodá dobrý výkon, protože pohovor není ve vhodné dobu, není zvyklý nebo nezvládá vstávat v 7 hodin ráno),
- samostatnost při vyjednávání a zařizování si úředních a osobních věcí (např. je úzkostný a má obavy komunikovat s neznámými lidmi, má snížené sebevědomí, strach z úřední mluvy, vyplňování dotazníků apod.).

Mnoho užitečných informací získáváme z pozorování chování uživatele při konzultacích nebo například v různých prostředích komunikace, kancelář, chodba, obchod, to nám mnoho řekne o tom, jak je zájemce o službu zdatný v sociálních vztazích a chování (např. nedodrží vzdálenost zón v komunikaci: intimní zóna je 15–30 cm, osobní je 45–75 cm, sociální 120–360 cm.) Sledujeme tím také schopnost komunikace, protože může být málo komunikativní nebo naopak nepřiměřeně komunikativní apod.

Osvědčenou metodou je také využít možnosti získání informace o průběhu služby z předchozích pracovních rehabilitací (ergoterapeutická dílna, chráněná dílna, přechodné zaměstnání aj.), které nám mohou dát potřebný obraz schopnosti zátěže, koncentrace a reálné schopnosti samostatné práce a míry podpory. Není vhodné sbírat tyto informace a brát je za určující, pokud uživatel předchozí službu absolvoval před více než rokem a neodpovídají současnému zdravotnímu stavu uživatele.

Spolupráci s psychiatrem (terapeutem) lze v případě lidí s duševním onemocněním, kteří často nemají realistický náhled na svoji situaci, považovat téměř za nezbytnou.

#### 4.5 Návčik dovedností potřebných k vyhledávání a udržení si pracovního místa

Při návčiku dovedností je možné využít:

- a) práci ve skupině účastníků (v podpůrné skupině či v kurzu sociálních a pracovních dovedností),
- b) individuální konzultace účastníka s pracovníkem PZ, při nichž je návčik intenzivnější, cílený na konkrétní dovednost, kterou uživatel nejvíce potřebuje nacvičit, je možné provádět přímo v terénu – na úřadě práce apod. Při individuální práci je uživatel podporován pracovníkem PZ v tom, aby si uvědomil a formuloval své potřeby, možnosti a další aspekty pracovního uplatnění, pracovník PZ současně získává tyto informace a poskytuje zpětnou vazbu,
- c) tréninkové pracoviště (například v rámci programů „přechodné zaměstnávání“ či „kavárna na půli cesty“), které se více přibližuje reálnému prostředí, ale je pro uživatele stále „ochraňující“.

V některých případech je individuální návčik dovedností pro účastníka s duševním onemocněním vhodnější, protože se ve větší skupině lidí necítí dobře a v praktických návčicích se cítí být méně konfrontován, když je o samotě.

Na druhou stranu skupina poskytne uživateli také kritiku – ta může být prospěšná a v podstatě také připravuje na otevřený trh práce. Je však třeba, aby lektoři uměli pracovat se skupinou a dokázali ji někdy usměrnit nebo příliš velkou kritiku vyvážit. Člověk s duševním onemocněním často trpí nadměrně kritickým sebezposuzováním, jeho sebevědomí má sníženou úroveň. Zařazení takového člověka do skupiny uživatelů služeb PZ s mentálním onemocněním pro něj může znamenat zařazení do této skupiny lidí obecně. Je proto nutné složení skupiny citlivě zvážit.

Pro klienty s duševním onemocněním je práce ve skupině významnou formou návčiku dovedností, která může mít různou strukturu podle druhu skupiny a řešených témat.

#### 4.6 Vyjednávání se zaměstnavatelem

Informaci o zaměstnavateli, u kterého existuje předpoklad vytvoření nového pracovního místa (zaměstnavatel má práci, kterou je třeba vykonávat), sdělujeme uživateli, který souhlasí s tím, že k vyjednávání se zaměstnavatelem dojde. V PZ co nejvíce podporujeme to, aby lidé s duševním onemocněním vyjednávali o zaměstnání sami, pokud chtějí a mohou. Někdy je však také problém s tím, že nechtějí, aby se dozvěděl o jejich duševním onemocnění – stigmatizace, což může časem způsobit komplikace v poskytování služeb PZ agenturou.

Klient se pak musí rozhodnout, jestli chce využít podpory PZ nebo zda si chce proces získání práce zkusit sám. Zkušenosti z agentur říkají, že zatajování nemoci nebo agentury vede k častějšímu propadu účastníků PZ, kteří pak musejí absolvovat PZ vícekrát nebo se v důsledku špatné zkušenosti do pracovního procesu vůbec nezapojí.

Proces vyjednávání se zaměstnavatelem probíhá zpravidla takto: informujeme uživatele o nabídce volného místa, provádíme nácvik potřebných dovedností, na schůzku se připravujeme společně, ale uživatel si domlouvá schůzku pokud možno sám. Schůzku s uživatelem reflektujeme opět v agentuře. V ojedinělých případech doprovázíme klienta na schůzku.

Úloha pracovního konzultanta u lidí s duševním onemocněním spočívá, kromě zjištění konkrétních problematických dovedností, které pak v praxi nacvičujeme, především v poradenství. Aktivní roli v osobním jednání se zaměstnavatelem vždy vytváří uživatel. Pracovní konzultant ho pouze doplňuje, dbá o upřesnění získaných informací od obou stran, sumarizuje a reflektuje výsledný rozhovor. Pro zaměstnavatele je pracovní konzultant také významný zejména z hlediska legislativy týkající se zaměstnávání osob se zdravotním postižením.

Při vyjednávání se zaměstnavatelem v případě člověka s duševním onemocněním je vhodné respektovat tyto zásady:

- využívejte především místa, které odpovídají kvalifikaci a představě uživatele, pokud jsou však požadavky na dané místo příliš vysoké, snažte se najít pracovní místa, které jsou méně náročná (pomocné práce) nebo se snažte míru požadavků přizpůsobit možnostem a schopnostem uživatele
- míru informovanosti o zdravotním stavu uživatele nechejte z etických důvodů vždy na uživateli. Ujistěte ho, že se nemusí stydět a bát se svou nemoc zaměstnavateli prozradit. Uvědomte si, že „nálepka“ duševně nemocný zájemce o práci znevýhodňuje
- zaměstnavatele ujistěte o výhodách zaměstnávání osob s duševním onemocněním, rizikové faktory sdělte pozitivně

#### 4.7 Podpora směřující k udržení pracovního místa

Vzhledem k proměnlivému zdravotnímu stavu uživatelů z této cílové skupiny je nezbytná vstřícná spolupráce se zaměstnavatelem. Spolupracovníci pomáhají uživateli dbát na dodržování pracovní doby, přestávek a pracovního režimu. V některých případech je vhodné upozornit je přímo na negativní projevy nemoci, jako je vztahovačnost, ostych, manipulativní chování, agrese, špatné snášení kritiky a snažit se, aby se je uživatel snažil ovládnout a zaměstnavatel pochopit. Úlohou pracovního konzultanta je pomoci uživateli regulovat míru zátěže tak, aby se zvyšovala postupně a vždy po ověření, že byla zvládnuta.

U lidí s duševním onemocněním je důležitá **pracovní asistence** zejména v začátku, kdy se do nové práce uživatel zaučuje. Po zaučení míra přímé asistence při práci klesá a zodpovědnost za řešení pracovních problémů se přenáší co nejvíce na klienta. Toto období může být různě dlouhé. Pokud uživatel preferuje po tuto dobu asistenci poskytovanou mimo pracoviště a z pohledu pracovní konzultace je tato forma podpory postačující, může probíhat v určených pravidelných intervalech a za stanovených podmínek v jiném prostředí (kancelář, kavárna aj.).

Nevýhodou přímé asistence u lidí s duševním onemocněním je zvýšené upozorňování na „jinakost“ uživatele a zdánlivé snížení jeho schopností před ostatními – stigmatizace. Proto je důležité umět poskytovat asistenci uživateli jako dobře míněnou a efektivní pomoc. Důležité je také dbát na pravidelnost a hodnocení individuálních plánů, které by zpočátku pracovního nasazení měly být častější s mírou řešených problémů.

Na druhou stranu asistence na pracovišti, byť by spočívala pouze v pozorování situace (a následné konzultaci s uživatelem mimo pracoviště), může znamenat předejití vzniku v pozdější fázi neřešitelných problémů.

Podpora poskytovaná uživateli **mimo pracoviště** je osobami s duševním onemocněním velmi vítaná. Je stejně intenzivní jako podpora poskytovaná přímo na pracovišti. Uživatel oceňuje prostor a čas, který nezasahuje do jeho pracovní doby. Lépe se na konzultaci uvolní a dokáže také lépe reflektovat své úspěchy či neúspěchy.

#### 4.8 Ukončení poskytování služeb PZ

Proces podporovaného zaměstnávání trvá v případě této cílové skupiny často déle než dva roky. Na současném trhu práce je totiž velmi obtížné vyhovující místo najít nebo vytvořit a v případě opakovaných relapsů je pak vypadnutí z již nalezené práce velmi pravděpodobné. Uživatel se pak znovu vrací do PZ a začíná mnohdy od začátku.

Lidé s duševním onemocněním často obtížně zvládají závěrečnou fázi procesu PZ. Vnímají ji jako osobní odmítnutí, opuštění, obávají se nejistého výhledu a nutnosti zvládat samostatně problémy. Je proto třeba ujistit uživatele o poskytnutí podpory v případě, že si nebude vědět rady, a vypracovat s ním plán řešení obávaných situací.

Je třeba sledovat také to, jak uživatel naši službu vnímá, někdy mají uživatelé tendenci službu využívat, i když ji nepotřebují. Úlohou pracovního konzultanta je podporovat sebevědomí klienta a reflektovat jeho schopnosti a to, co už všechno sám zvládl.

#### Příklad osnovy závěrečného plánu<sup>7</sup>:

Datum vytvoření plánu: .....

Jméno prac. konzultanta: .....

Jméno klienta: .....

Adresa: .....

Telefon domů: .....

Psychiatr: .....

Adresa ordinace, telefon: .....

Individuální psychoterapie – kontakt: .....

Klíčový pracovník, telefon: .....

Medikace: .....

Možné potíže: .....

Vlastní zdroje k udržení stabilizovaného stavu a co mají dělat lidé z okolí: .....

.....

Koho kontaktovat v případě krize: .....



### 3. PODPOROVANÉ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ PRO LIDI SE ZÁVISLOSTÍ NA NÁVYKOVÉ LÁTCE

<sup>8</sup> Zdroj: Mezinárodní klasifikace nemocí 10, s. 75

<sup>9</sup> EMCDDA – European Monitoring Centre for Drugs and Drug Addictions – Evropské monitorovací centrum pro drogy a drogové závislosti v Lisabonu

#### 1. Charakteristika cílové skupiny

Podle Mezinárodní klasifikace nemocí je syndrom závislosti „skupina fyziologických, behaviorálních a kognitivních fenoménů, v nichž užívání nějaké látky nebo třídy látek má u daného jedince mnohem větší přednost, než jiné jednání, kterého si kdysi cenil více. Centrální popisnou charakteristikou syndromu závislosti je **touha** (často silná, někdy přemáhající) brát psychoaktivní látky, alkohol nebo tabák.“<sup>8</sup> Diagnóza závislosti by se obvykle měla stanovit pouze tehdy, jestliže během **posledního roku** došlo ke **třem** nebo více z následujících jevů:

- silná touha nebo pocit puzení užívat látku,
- potíže při kontrole užívání látky, a to pokud jde o začátek, ukončení a nebo množství látky,
- somatický odvykací stav, jestliže je látka užívána s úmyslem zmenšit příznaky odvykacího stavu, což je zřejmé z typického odvykacího syndromu pro tu kterou látku nebo z užívání stejné (nebo velice příbuzné) látky se záměrem zmenšit nebo odstranit odvykací příznaky,
- průkaz tolerance jako vyžadování vyšších dávek látky, aby se dosáhlo účinků původně vyvolaných nižšími dávkami (jasné příklady lze nalézt u jedinců závislých na alkoholu a opiátech, kteří mohou brát denně takové množství látky, které by zneschopnilo nebo i usmrtilo uživatele bez tolerance),
- postupné zanedbávání jiných potěšení nebo zájmů ve prospěch užívané psychoaktivní látky a zvýšené množství času věnovaného na získání nebo užívání látky, nebo k zotavení se z jejího účinku,
- pokračování v užívání přes jasný důkaz zjevně škodlivých následků: poškození jater nadměrným pitím, depresivní stavy vyplývající z nadměrného užívání látek, toxické poškození myšlení apod.

Výše uvedená definice je poměrně striktní, takže například nemůžeme mluvit o závislosti u člověka, který půl roku intenzivně užívá pervitin. Z toho důvodu se používají i další kategorie popisující užívání návykových látek:

- **experimentování** (experiment, experimentátor) – nepřesné, ale i v odborné mluvě používané označení pro osobu, která drogy takzvané „zkouší“ – občasně a nepravidelně užívá různé drogy a typy drog a může, ale nemusí mít přítom problémy v jiných oblastech
- **příležitostné užívání** – užívání drogy se již stalo součástí životního stylu, ale není častější než jednou za týden a jeho důsledkem není (nebo dosud není) vznik závislosti nebo dalších problémů. Pojmu „příležitostné užívání“ se dává přednost před populárnějším pojmem „rekreační užívání“, který vyvolává dojem, že každé takové užívání je užíváním pro zábavu, a nebere v potaz např. snahu zvládnout negativní emoční stavy nebo jiné motivy
- **pravidelné užívání** – pravidelností se míní užívání častěji než jednou týdně a termín obvykle implikuje nejen specifický životní styl, ale i jistý škodlivý účinek odvislý od užívané látky
- **problémové užívání** – takový způsob užívání, který svému nositeli jednoznačně přináší psychickou, zdravotní nebo sociální újmu, ale zatím nesplňuje diagnostická kritéria závislosti. EMCDDA<sup>9</sup> používá jinou definici – problémové užívání je definováno jako intravenózní (injekční) užívání drog a/nebo dlouhodobé a pravidelné užívání opiátů, kokainu a drog amfetaminového typu. Do této definice pojmu problémového užívání se nezahrnuje užívání extáze a konopí

Z pohledu podporovaného zaměstnávání není příliš pravděpodobné, že by uživatelé z kategorie experimentátor, nebo příležitostný uživatel vyžadovali služby podporovaného zaměstnávání. Ve většině případů jim návykové látky nepůsobí problémy a jejich schopnost najít si zaměstnání a udržet si jej není návykovou látkou narušena.

Z pohledu užívané látky se závislost může rozvinout u celé řady psychoaktivních látek, v praxi se ale setkáváme nejčastěji s rozvinutou závislostí na alkoholu a dále s rozvinutou závislostí na nealkoholových drogách, typicky pervitin, heroin, méně často také léky typu benzodiazepiny nebo kokain. Závislí na alkoholu i závislí na nealkoholových drogách mají mnoho rysů a problémů společných, je však mezi nimi také několik podstatných rozdílů.

Klient závislý na nealkoholových drogách začal typicky užívat návykové látky velmi brzy, většinou okolo patnáctého roku. Takový člověk tedy velmi záhy vypadl z procesu zapojování do společnosti, takže většinou má neukončené středoškolské vzdělání, minimální až žádné pracovní zkušenosti a narušené vztahy s okolím a vrstevníky. Klient závislý na tvrdých drogách si možná opatřoval finanční prostředky kriminální činností.

Klient závislý na alkoholu bývá až na výjimky výrazně starší. Závislost na alkoholu se mohla skrytě rozvíjet mnoho let nebo i desetiletí, v průběhu kterých klient většinou pracoval a nejspíš vedl více či méně uspokojivý rodinný život. Někteří klienti si navzdory své závislosti na alkoholu jsou schopni svoje místo ve společnosti udržet a po návratu z léčby nepotřebují další intenzivní služby sociální integrace. Nicméně existuje nezanedbatelná skupina klientů, kteří vypadli ze společnosti, ztratili nejen zaměstnání, ale i rodinné vztahy a jejich životní styl v období rozvinuté závislosti byl v podstatě bezdomovecký. Tito klienti budou v průběhu léčby i po ní potřebovat intenzivní pomoc mimo jiné i při pracovní integraci.

### **Je podporované zaměstnávání vhodnou službou pro každého člověka se závislostí?**

Tato otázka má několik aspektů. Zjednodušeně především tyto tři: aspekt postojů, mýtů a strachů pracovníka v podporovaném zaměstnávání k uvedené cílové populaci a danému klientovi, kdy se nám i vhodný klient může jevit jako nevhodný a naopak, aspekt postavení agentury podporovaného zaměstnávání v síti regionálních služeb s určitým větším či menším partnerským vztahem k zaměstnavatelům a aspekt konkrétního problémového chování daného klienta.

Na první dva okruhy a jejich implikace si musí odpovědět především zaměstnanci a management agentury podporovaného zaměstnávání a jednoznačně definovat pravidla mezi agenturou podporovaného zaměstnávání a zaměstnavatelem nebo potencionálním zaměstnavatelem, pro kterého může být představa zaměstnávání osob se závislostmi velmi ohrožující.

Žijeme ve společnosti, ve které se běžně užívají drogy a pije alkohol a řada lidí umí s těmito látkami dlouhodobě nebo i celoživotně zacházet způsobem nepoškozujícím jejich zdraví, dovednosti a pracovní výkon ani tímto stylem života negativně neovlivňují své sociální okolí. Zároveň žijeme ve společnosti, která je vůči nelegálním drogám přecitlivělá a hysterická. Skloubit tyto protichůdné tendence svádí k radikalizujícím řešením typu „všechno nebo nic“ – v praxi předvedeno do extrému, že pracovat budeme pouze s abstinujícími klienty. Už sama nejasnost kategorie „abstinující klient“ a kritérií k posouzení abstinence poskytují dostatek materiálu k diskusi o vnitřních kritériích agentury k poskytování služeb podporovaného zaměstnávání uvedené cílové klientele.

Je profesionální rolí pracovníka v podporovaném zaměstnávání klientům důvěřovat a monitorovat jejich znalostní a profesní dovednosti a potřeby. K profesionalitě práce s uvedenou cílovou skupinou ale současně patří vědomí, že jde o klienty, kteří manipulují, zbavují se odpovědnosti a jsou nespolehliví – a to přímo úměrně drogovému problému a aktivnímu „drogovému životu“. Charakterově nejsou drogově závislí o nic horším nebo lepším vzorkem populace než ostatní lidé, ale neustálá změna vědomí, strach z abstinčních příznaků a zpevněné vzorce chování spojené s drogovým stylem života jsou něčím, co je ve vztahu k aktivnímu pracovnímu začlenění a práci zpravidla kontraproduktivním jevem.

Agentura PZ by si měla definovat, jak bude postupovat, když klient nepřijde jako identifikovaný klient s nálepkou závislost na čele, kterou mu dalo nějaké centrum nebo léčebna, když klient přijde z ulice nebo úřadu práce a bude říkat, že kdysi bral drogy, že „už je nyní čistý“

<sup>10</sup> Rádi bychom zdůraznili, že Hepatitidy B i C jsou přenositelné pouze krví a částečně také pohlavním stykem, takže při běžném kontaktu s nemocnými není možné hepatitidu získat. Je potřeba pouze dodržovat základní hygienická pravidla při případném ošetřování otevřených ran či odřenin

a chce pracovat, když se tuto skutečnost pracovníci dozvědí jiným způsobem, jak poznat, zda je na drogách závislý anebo že spadá do jiné kategorie uživatelů drog.

Za předpokladu, že klient nepřišel z nějaké terapeutické nebo svépomocné organizace, musí pracovník podporovaného zaměstnávání velmi podrobně zdokumentovat nejen předchozí profesní kariéru (včetně kontaktů na pracoviště), ale především poslední 3 měsíce života klienta (snímek dne s ověřitelnými daty). U klientů, kteří mají v anamnéze nějaké masivnější užívání drog či dokonce závislost, je dobré zájem o práci konfrontovat s plněním nějakých aktivit nebo například dobrovolných aktivit v nějaké neziskové organizaci či přímo v agentuře. Měsíční dobrovolnická služba je nejen dobrým testem spolehlivosti (vstávání, výdrž, nekonfliktní chování na pracovišti), ale současně může pro některé klienty znamenat jeden ze způsobů, jak získat práci, protože se jako dobrovolníci osvědčí. Když má poradce pochybnosti na stávající užívání drog a klient dříve nedocházel do žádného specializovaného terapeutického střediska, bývá jednou z úvah zjištění abstinence test moči na přítomnost drog – takovýto postup lze doporučit velmi výjimečně a poradce by měl vědět nejen to, kdo bude daný test platit, ale jak s jeho výsledky naloží.

Pro práci s klienty s drogovou anamnézou je důležité konfrontovat sdělené údaje s chování a denní činností, je dobré spolupracovat s odbornými pracovišti a rodinou a především poskytovat klientům maximální možnou míru odpovědnosti za svá rozhodování a jednání. Pokud klient říká, že něco nemůže, nedokáže, nechce, jsou pracovníci v podporovaném zaměstnávání chvíli trenéry, chvíli průvodci, aby danou věc klient dokázal zvládnout a agentura nepřebírala aktivitu za něj. Pracovník v podporovaném zaměstnávání by měl být při práci s touto klientelou připraven na možnost velkých výkyvů nálad, na pocit osobní prohry (klient začal znovu brát drogy, přestože „do něj poradce tolik investoval“), pokusů o vtahování do situací, kdy chce klient přenést zodpovědnost na poradce – za neúspěch, smutky, zlý život, prohry, nudu, chuť na drogy, stejně jako svědkem upřímného snažení o změnu předchozího života.

## 2. Typické problémy lidí se závislostí na návykové látce

Většina závislých se při svém návratu do běžné společnosti setkává s celou řadou problémů, které můžeme rozdělit do tří kategorií. Jsou to problémy zdravotní, psychologické a sociální. Mezi typické zdravotní problémy u závislých na nealkoholových drogách patří hlavně infekční hepatitidy B a C. Ve většině případů jde o chronickou formu hepatitidy, kdy klient je nosičem viru, ale jinak je v podstatě bez příznaků<sup>10</sup>. Toto onemocnění může mít do budoucna další velmi neblahý vývoj, naštěstí je však léčitelné. U intravenózních uživatelů je podmínkou léčby doložená abstinence. Léčba trvá většinou půl roku a déle. V průběhu této doby mají klienti nejrůznější zdravotní problémy, které vzdáleně mohou připomínat velmi dlouhou chřipku – horečky, bolesti kloubů, únava, bolesti hlavy a další. Léčba hepatitidy se negativně projevuje na možnostech pracovní integrace klientů a je třeba k ní přihlížet.

Psychologických problémů, se kterými se závislí setkávají při návratu do společnosti, je mnoho. V první řadě jde o výrazně narušenou sebeúctu a sebehodnocení. S tím úzce souvisí také problémy v komunikaci s tzv. „normálními“ lidmi, kdy abstinující klienti často trpí pocitem méněcennosti v kontaktu s okolím a intenzivními obavami ze zamítavé reakce okolí. Tyto potíže v komunikaci mají dva hlavní zdroje. Prvním je společenská atmosféra týkající se uživatelů drog a do určité míry i závislých na alkoholu, která je do značné míry odmítavá a klienti se skutečně někdy setkávají s negativními reakcemi okolí. Druhým zdrojem problému jsou vlastní postoje klientů k sobě samotným a projekce těchto postojů do okolí – pokud se klienti sami za svou minulost intenzivně stydí, což je poměrně časté, tak od okolí také očekávají negativní reakce.

Dalšími problémy, které čekají na klienty po léčbě jsou chutě (v orig. craving, někdy se také překládá jako „bažení“). Jde o psychologický jev, kdy klient prožívá velmi intenzivní touhu po návykové látce, při které dochází ke změnám ve fungování centrální nervové soustavy i v tělesných reakcích. Závislí se musí naučit pracovat s tímto fenoménem, protože do značné míry je bude doprovázet ještě mnoho let v průběhu abstinence. Cravingu se věnujeme i dále v této kapitole, v části „Časté problémy“. Dalším psychologickým problémem typickým

pro většinu závislých je snižená psychická odolnost vůči stresu, kdy častou a nežádoucí reakcí na zvýšenou míru stresu jsou chutě a někdy i relaps – užití návykové látky v rozporu s původním předsevzetím (také viz. dále, kapitola „Časté problémy“).

Je třeba také podotknout, že se u závislých souběžně s primární diagnózou často vyskytuje také sekundární psychiatrická diagnóza – v nezanedbatelném počtu případů jde o poruchy osobnosti, schizoafektivní poruchy, úzkostné poruchy nebo deprese.

Mezi hlavní sociální problémy léčících se závislých patří hluboce narušené a komplikované vztahy s blízkými osobami, např. s rodiči, partnerem, dětmi apod. Většinou se na vztazích silně podepsalo asociální chování závislého, například rozsáhlé domácí krádeže, opakovaně porušené sliby atp.

Závislí si s sebou z minulosti často nesou vysoké dluhy, řádově v desítkách až stovkách tisíc korun. Dluhy nejčastěji pocházejí z neplaceného zdravotního pojištění a půjček, dále jde o náhrady škod z trestné činnosti, úhrady soudních výloh, pokuty z městské hromadné dopravy a další. Dluhy s sebou v současné době nesou riziko soudní nebo mimosoudní exekuce, což v některých případech může být pro klienty při hledání zaměstnání a legálního příjmu demotivující. Závislí také mívají problémy při hledání zaměstnání, neboť někteří mívají záznamy v trestním rejstříku, dále je pro ně často problém vysvětlit rozsáhlé mezery v profesním životopise, popřípadě extrémně dlouhou pracovní neschopnost uvedenou na zápočtovém listu z posledního zaměstnání. Bohužel se také někdy informace o závislosti a léčbě může dostat k zaměstnavateli díky vstupní prohlídce před nástupem, kdy někteří lékaři uvedou do zprávy pro zaměstnavatele například formulaci „schopen ... při dodržení abstinence od ...“.

### 3. Systém služeb pro lidi se závislostí na návykové látce

Pro efektivní práci se závislými klienty je nezbytné orientovat se také v systému zdravotních a sociálních služeb pro závislé, protože u klientů přicházejících z různých zařízení můžeme předpokládat jinou úroveň motivace a také připravenosti pracovat. Dále uvedeme jednotlivé typy zařízení a možnosti podporovaného zaměstnávání v jednotlivých typech zařízení.

**Kontaktní centra** (K-centra) pracují s aktivními uživateli návykových látek a jsou určena ke včasné krizové intervenci, poradenství a sociální pomoci osobám s nízkou motivací k léčbě. Typický uživatel služeb K-centra užívá intravenózně heroin nebo pervitin, popřípadě čichá těkavé látky (ředidla apod.). Jeho životní styl je naplněn především drogou a sháněním peněz na ni, většinou nelegálním způsobem. K-centra nabízejí těmto uživatelům výměnu injekčních jehel, základní hygienický servis, vitamíny a kondomy. Pokud klient má zájem, kontaktní pracovníci poskytují také poradenství a mohou zprostředkovat další léčbu. Většinou klienty odesílají na detoxifikaci.

**Detoxifikační jednotky** (hovorově detox) jsou určeny ke zvládnutí odvykacích stavů a intoxikací, které nevyžadují intenzivní péči v jiném lékařském zařízení. V průběhu detoxifikace se organismus baví návykové látky včetně jejích metabolitů. Detoxifikace probíhá buďto na specializovaných jednotkách nebo na psychiatrických klinikách. Délka detoxifikace se pohybuje od jednoho do tří týdnů, výjimečně i déle.

V průběhu detoxifikace není vhodné uvažovat o možnostech zaměstnávání klienta, protože ve většině případů mu to jeho psychický ani fyzický neumožňují. Určitý počet klientů detoxifikaci neukončí a odchází, vrací se zpět k užívání drog. Většina klientů, kteří detoxifikaci dokončí, pokračuje v další léčbě buďto v psychiatrické léčebně nebo v terapeutické komunitě.

Po skončení detoxifikace někteří klienti už v další léčbě nepokračují a chtějí se zapojit do běžného života bez drog. Ačkoliv v těchto případech úspěšnost nebývá vysoká, existují i výjimky, kterým tato léčba stačí. Pokud klient abstínuje, nebo alespoň převážně abstínuje, je možné s ním začít pracovat v rámci podporovaného zaměstnávání. Je vhodné takovému klientovi doporučit, aby si našel další podporu buďto u terapeuta specializující se na návykové látky, nebo u klinického psychologa.

**Psychiatrické léčebny (PL)** jsou zdravotnická zařízení, které mimo jiné nabízejí i specializované programy pro léčbu závislostí. Délka střednědobé léčby je od 3 do 6 měsíců. Dá se předpokládat, že klient, který absolvoval buďto celou léčbu nebo alespoň její podstatnou část,

bude mít vyjasněnou motivaci k abstinenci, vybudoval si základní náhled na svůj problém, začal řešit důsledky své drogové kariéry a má po dobu léčby zažitý pravidelný režim. Bohužel ani úspěšné absolvování této léčby není zárukou další abstinence. Z tohoto důvodu je vhodné vést tyto klienty ke spolupráci s terapeuty specializujícími se na závislosti. Psychiatrické léčebny léčí jak závislé na alkoholu, tak závislé na nealkoholových drogách. Pracovní terapii v PL popisujeme dále v této kapitole.

**Terapeutické komunity (TK)** jsou další specializovaná zařízení na léčbu závislých. Od psychiatrických léčeben se liší v první řadě velikostí, kdy v typické terapeutické komunitě bývá v průměru 10–15 klientů, ve srovnání s desítkami klientů v PL. Délka léčby bývá v rozsahu 6–12 měsíců. Léčba v TK je indikována pro klienty, kteří opakovaně neuspěli v méně intenzivních formách léčby. Klienti v TK procházejí velmi intenzivní dlouhodobou skupinovou psychoterapií (cca 20 hodin skupinové terapie týdně). Dále také procházejí intenzivním „výcvikem“ v zodpovědnosti v rámci pracovních terapií (viz dále – pracovní terapie v TK). Můžeme tedy předpokládat, že klient který absolvoval TK, nebo v ní strávil alespoň 3 měsíce a více, bude mít velmi dobrý náhled na svoji závislost a bude dobře připraven na zvládání situací v běžném životě. Největším rizikem pro takového klienta bývá přechod z chráněného prostředí terapeutické komunity do běžného života. Tento problém potom řeší doléčovací programy.

**Doléčovací programy (DC)** nebo také programy následné péče usnadňují klientům přechod do běžného života. Hlavním cílem těchto programů je podpora při udržení abstinence a dále celková stabilizace životního stylu. V průběhu doléčovacího programu už klienti nejsou v pracovní neschopnosti, pracují buďto v dílnách na půl cesty (viz dále) nebo v běžném zaměstnání, popřípadě si zaměstnání hledají nebo studují. Různé doléčovací programy nabízejí různé další služby – bydlení na půl cesty, dílny na půl cesty, vzdělávací a rekvalifikační programy. Terapeutické aktivity doléčovacího programu se odehrávají v odpoledních hodinách, aby klienty co nejméně omezovaly v běžném životě. Celý charakter programu je podpůrný. Klienti, kteří absolvovali doléčovací program, se už bezpochyby setkali s nějakou formou podpory při zaměstnávání.

Existují také klienti, kteří ve větší či menší míře využili většiny výše uvedených abstinencně orientovaných programů a neuspěli. Pro ně jsou potom určeny **substituční programy**, kdy klienti pod lékařským dohledem dostávají látku, která nemá výrazné účinky na psychiku, ale saturuje fyzickou potřebu návykové látky. V současné době se u nás provádí substituční léčba u opiátové závislosti, t.j. pro klienty, kteří jsou závislí na heroinu a dalších opiátech. Substituční léčba je dlouhodobá – řádově v letech. Rozsah a míra problémů klientů v substituční léčbě se velmi liší – od klientů, kteří žijí jako bezdomovci a vyřízení sociální dávky je mimo jejich reálné možnosti, až po klienty, kteří žijí se svými rodinami, pracují a jejich okolí vůbec nemusí tušit, že mají problém se závislostí. Při práci s touto klientelou v rámci podporovaného zaměstnávání je vždy vhodné od ošetřujícího psychiatra získat informace o schopnosti klienta vykonávat různé práce. Podávané substituční látky mohou tyto schopnosti výrazně ovlivňovat.

#### 4. Podpora při zaměstnávání

Pro závislé se možnost pracovního uplatnění vyvíjí dynamicky v čase. V průběhu aktivního a pravidelného užívání návykové látky je schopnost klienta získat zaměstnání a udržet si jej značně omezená. Většinu závislých se v průběhu léčby a po léčbě schopnost pracovat vrací. Míra podpory a typ intervencí se tedy odvíjí od aktuálního stavu klienta a od fáze léčby, kterou právě prochází. Intervence vedoucí k pracovní integraci závislých můžeme rozdělit na aktivity realizované v chráněném prostředí, což je typicky pracovní terapie v průběhu léčby a dílny na půl cesty v průběhu doléčování a dále intervence podporující klienta mimo chráněné prostředí – většinou jde o poradenství při hledání vhodného zaměstnání a dále následná podpora při udržení zaměstnání.



#### 4.1 Intervence v chráněném prostředí

Cílem intervencí v chráněném prostředí je připravit klienty na pracovní uplatnění po skončení léčby. Klienti musí v první řadě pracovat na tématech týkajících se jejich závislosti a dále si v rámci pracovní terapie osvojit základní pracovní návyky. V prostředí psychiatrických léčeben a terapeutických komunit probíhají pracovní terapie, doléčovací programy nabízí indikovaným klientům chráněné dílny a často také zprostředkovávají rekvalifikace.

**Pracovní terapie** u závislých má daleko větší rozsah než u jiných psychiatrických diagnóz. Důležitým prvkem pracovní terapie závislých je sdílení zodpovědnosti za praktické aspekty chodu zařízení, takže pracovní terapie často zahrnuje i některé konkrétní provozní činnosti (vaření, péče o hospodářství, úklid, drobné opravy a další). Pracovní terapie je důležitou součástí denního režimu léčebných zařízení. Její rozsah se pohybuje v desítkách hodin týdně.

V terapeutických komunitách je pracovní terapie rozšířena oproti výše popsanému systému psychiatrických léčeben. Klienti se často starají o celý provoz daného zařízení. V počátku léčby dostávají za úkol práce méně zodpovědné a postupně se v průběhu léčby propracovávají k velmi zodpovědným úkolům – například vaření pro celou komunitu (cca 10–20 lidí), topení apod. Klienti se takto postupně učí nést zodpovědnost za svou práci včetně negativních důsledků, pokud daný úkol nezvládnou a například všem na oběd připraví jídlo, které není požitelné.

**Dílny na půl cesty** jsou typické v doléčovacích programech a programech následné péče. Zatímco pracovní terapie se v léčebných zařízeních účastní s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu stavu všichni klienti, dílna na půl cesty je už indikována pouze u některých klientů v doléčovacím programu. Typicky jde o klienty pouze s ukončeným základním vzděláním a bez jakékoliv kvalifikace, kteří ve svém životě nikdy nepracovali. Většinou jde také o osoby s problematickými osobnostními dispozicemi. Druhou důležitou skupinou jsou klienti, kteří díky zdravotním problémům – nejčastěji interferonové léčbě infekční hepatitidy B či C nejsou schopni si udržet běžné zaměstnání. V neposlední řadě jsou chráněné dílny také určeny klientům, kteří dlouhodoběji neuspěli na otevřeném trhu práce, ačkoliv měli k dispozici intenzivní podporu v rámci doléčovacího programu. Nově se také v chráněných dílnách objevují klienti doléčovacích programů, kteří mají soudem nařízený trest obecně prospěšných prací.

Dílna na půl cesty už usiluje o maximální přiblížení běžnému prostředí výrobních dílen a zařízení. Klienti jsou regulérně zaměstnáváni, většinou s podporou Úřadů práce, mají pracovní smlouvu a za svou práci dostávají mzdu. Dílny většinou vyrábějí pro běžný trh, své výrobky prodávají a do určité míry přenášejí ekonomické aspekty svého tržního fungování i na zaměstnané klienty – např. včetně přesčasů při dokončování větších zakázek.

Na druhou stranu také musí dílna na půl cesty vycházet vstříc specifickým potřebám svých klientů, protože pokud by pracovní terapeuti byli při své snaze o přiblížení dílny reálnému produkčnímu prostředí úspěšní příliš, ztratili by samotné klienty. Z toho důvodu musí terapeuti brát ohled na osobnostní výbavu svých klientů, jejich reálné dovednosti a zdravotní omezení. Práce v chráněné dílně je většinou na 6 měsíců a nároky na klienty postupně stoupají. Cílem této služby je, aby po skončení zaměstnání v chráněné dílně byl klient schopen si najít práci na otevřeném trhu práce a také si ji udržet.

**Rekvalifikace** jsou velmi žádanou a potřebnou službou pro klienty léčící se ze závislosti. Většina klientů závislých na nealkoholových drogách vypadala ze vzdělávacích systémů ještě před získáním jakékoliv kvalifikace. Dohonit zameškané je v této oblasti velmi obtížné a současný vzdělávací systém to příliš neumožňuje. S novou kvalifikací významně roste nejen pracovní uplatnění klientů, ale razantně se také zvyšuje jejich sebeúcta a sebevědomí. Klienti často získávají společně s písemným dokladem o získání nové kvalifikace také pro ně mnohem cennější doklad, že jsou schopni něco dokázat, něčemu se naučit navzdory své anamnéze a závislosti. Tato zvýšená sebeúcta se často pozitivně projeví nejen v osobním životě, ale i při pracovním uplatnění na otevřeném trhu práce.

Podobně také fungují programy pro zvyšování dovedností, které nemají formu akreditované rekvalifikace. Nejčastěji se klienti učí používat počítače a další techniku, což jim může otevírat nové obzory a zpřístupňovat nové zájmy a koníčky.

## 4.2 Intervence podporující klienta v běžném prostředí

Intervence vedoucí k pracovní integraci klienta mimo chráněné prostředí jsou poměrně omezené svým rozsahem, ale o to důležitější. Vedení svým strachem ze stigmatizace, klienti většinou odmítají jakékoli intervence, které by navenek prozradily jejich „problém“. V praxi klienti raději preferují například práci v dílně na půl cesty, než intervenci terapeutů, která by jim umožnila pracovat mimo doléčovací zařízení i za lepší mzdu.

Při výběru vhodné intervence je také důležité mít na paměti, že závislí jsou značně heterogenní cílová skupina. Můžeme se zde setkat s klienty, kteří dlouhodobě pracovali, mají vysokou kvalifikaci a pokud se jim podaří získat náhled na svou závislost a dostat ji pod kontrolu, nic nebrání jejich dalšímu pracovnímu uplatnění. Nicméně tito klienti rozhodně netvoří většinu. Setkáváme se také s klienty, kteří podstatnou část své dospělosti strávili na drogách. Pro ně může být i registrace na úřadu práce téměř nepřekonatelný problém. Všechny následující doporučení a postupy je tedy vždy potřeba přizpůsobit konkrétnímu klientovi.

### Podpora a pomoc hledání a výběru vhodného zaměstnání

Zaměstnání je významným sociálním prostředím, hlavní determinantou sebepojetí a místem kritického testování pokračující adaptace do „normálního“ života. Pro mnohé léčící se závislé může být vstup do zaměstnání, které dále nestimuluje jejich osobní vývoj, nebezpečnou stagnací. Je tedy nezbytné věnovat výběru potenciálního zaměstnání potřebnou pozornost. Stejně jako u ostatních uživatelů služeb PZ vycházíme z porovnání požadavků klienta na straně jedné a nabídky na trhu práce na straně druhé. Kromě těchto obecných předpokladů je také vhodné vzít v úvahu i specifické aspekty drogově závislých.

Při výběru vhodného zaměstnání pro závislého člověka je potřeba si uvědomit, že ještě relativně dlouhou dobu po léčbě u závislého člověka existuje riziko relapsu – t.j. návratu k užívání návykové látky. Relaps většinou nastává v rizikových situacích, které jsou u každého klienta individuální. Existují ovšem také typické rizikové situace, které jsou společné pro většinu klientů. Jde především o manipulaci s návykovými látkami, nebo o pobyt v místech, kde se návykové látky vyskytují ve větší míře. Z tohoto pohledu tedy není vhodné doporučit klientovi zaměstnání například v restauraci nebo baru, i kdyby klient byl závislý na jiných látkách než na alkoholu. Další riziková pracoviště mohou být například ve zdravotnictví, kde je snadný přístup k celé řadě psychoaktivních a návykových substancí.

Při výběru vhodného zaměstnání je také vhodné mít na paměti, že čím je klient v zaměstnání spokojenější a zaangažovanější, tím je nižší pravděpodobnost návratu k užívání návykové látky.

Při výběru zaměstnání je vhodné klienty vést k tomu, aby si uvědomili, že kromě peněz by zaměstnání mělo poskytovat i například pocit smysluplnosti, potřebnosti a prospěšnosti pro společnost, nové přátele a pozitivní sociální prostředí a další. Klienti mají sklon tyto další aspekty podceňovat, mimo jiné i kvůli dluhům, které mají z minulosti a které chtějí i musejí splácet. Přesto je důležité klientům tyto aspekty připomínat.

### Jak mluvit o své minulosti v zaměstnání

Při přijímacím pohovoru i později při samotné práci a každodenním kontaktu s kolegy jsou klienti pravidelně konfrontováni s problémem, jestli vůbec se mají o své minulosti zmiňovat, a pokud ano, tak do jaké míry. Jak už jsme uvedli, klienti se často obávají odsuzující reakce svého okolí. Tyto obavy jsou částečně podloženy tím, jak se společnost na závislé dívá, a částečně také nepodložené, protože jde o projekci vlastního strachu (viz výše, „Časté problémy závislých“).

Většina klientů se spontánně rozhoduje o své minulosti mlčet a mají na to plné právo. Tento přístup s sebou nese ovšem také několik nevýhod. Při přijímacím pohovoru se potenciální zaměstnavatel typicky ptá na pracovní zkušenosti a předchozí zaměstnání.

Zde nastává první problém, kdy klient musí vysvětlit některé skutečnosti, například co posledních několik let dělal. Je samozřejmě možné odmítnout tento fakt komentovat či vysvětlovat, což pravděpodobně nepovede ke kýženému výsledku – získání zaměstnání. Klienti se v této situaci typicky uchylují ke lžím, což má ovšem několik podstatných nevýhod. První nevýhodou

je, že si musí velmi dobře zapamatovat, co kdy komu řekli a dávat si pozor aby více či méně komplikovaný systém lží a polopravd pečlivě udržovali. Většinou je to velmi únavné.

Druhou podstatnou nevýhodou je, že lži jsou typickou součástí drogového i alkoholického životního stylu, od kterého se klienti snaží distancovat. Stejně dilema později klienti řeší v kontaktu s kolegy, kteří se zcela přirozeně zajímají o své nové spolupracovníky. Další výraznou nevýhodou tohoto přístupu je trvalý strach z prozrazení. Možných cest k prozrazení je celá řada, např. náhodní společní známí s kolegou ze zaměstnání, někdo ze spolupracovníků uvidí klienta vcházet do doléčovacího zařízení a podobně. Výsledkem je poměrně paranoidní stav, který rozhodně nepřispívá ke stabilitě klienta.

V této situaci neexistuje jediné správné řešení. V některých případech je skutečně lepší určitě skutečnosti nezmiňovat – např. rozsáhlou kriminální kariéru. Obecně však platí, že je třeba pomoci klientovi, aby si uvědomil nevýhody spojené s úplným zatajením své minulosti a ujasnil si jestli skutečně tohle chce. Je také vhodné klientovi pomoci najít některé výhody otevřenosti – např. klient vhodnou prezentací své minulosti může zaujmout při výběrovém řízení a narazit na zaměstnavatele, který mu bude chtít pomoci, například z osobních důvodů. Tyto případy se opakovaně stávají, takže nejde o zbožné přání konzultantů. Také může být užitečné motivovat klienta, aby alespoň v jednom případě zkusil svoji minulost zmínit. Je důležité, aby si klient uvědomil, že nejde o černobílé rozhodnutí, buď říct, nebo neříct, ale že existuje celé škála různých variant. Dalším krokem potom je pomoci klientovi připravit vhodnou formu prezentace své minulosti. Nejprve je třeba najít přijatelný obsah, který v zásadě pravdivý a přitom ho bude klient schopen prezentovat. Dále potom najít vhodné formulace a přijatelný způsob, jak svoji minulost prezentovat.

### **Zvládání problémů v zaměstnání**

V zaměstnání se klienti potýkají s celou řadou problémů, které už nesouvisí se závislostmi. Nicméně potřebují ještě specifickou podporu. Tato podpora se většinou uskutečňuje formou konzultací s četností podle potřeby, většinou však jednou týdně po dobu několika měsíců. Pouze výjimečně potřebují klienti podporu přímo na pracovišti.

Nejčastěji klienti přicházejí frustrovaní, protože práce nespĺňuje jejich očekávání a požadavky. Jak jsme již uvedli výše, jejich odolnost vůči stresu bývá obvykle snižena. Za všeobecnou frustraci se většinou skrývají další problémy, jako konflikty s nadřízenými nebo s kolegy. Možných problémů je ale celá řada. Základní strategií je podporovat klienty ve zvládání stresových situací, pomáhat jim hledat další zdroje podpory, jako jsou kolegové v práci, přátelé, zájmy a podobně.

Typickou součástí životního stylu závislého člověka je impulzivita. Z toho důvodu je užitečné vést klienty k tomu, aby výpověď podávali až v okamžiku, kdy mají sehnané jiné zaměstnání. Je také důležité vést klienty k rovnováze životního stylu. Jde o rovnováhu mezi „musím“ a „chci“, tedy rovnováhu mezi povinnostmi a zájmy. V případě, že je tato rovnováha dlouhodobě narušena ve prospěch povinností, dochází k postupnému hromadění tenze. V klientovi narůstá potřeba „pořádně se odreagovat“, odkud už je blízko k relapsu a k návratu k užívání drog. Z toho důvodu je třeba pomoci klientům udržovat vyrovnaný životní styl, ačkoliv už to na první pohled nespádá do oblasti podporovaného zaměstnávání.

## **5. Časté problémy při práci s lidmi se závislostí na návykové látce**

Hlavní problémy, se kterými při práci se závislými setkáváme, jsou craving (bažení, hovorově chutě) a relaps.

### **Craving (bažení)**

Termín craving se v současné době používá v odborné literatuře, někde je možné se setkat i s českým překladem „bažení“. Klienti sami nejčastěji používají termín „chutě“. Ze své definice je craving „silná touha po psychoaktivní látce (droze) nebo pocit puzení tuto drogu užít.“ Craving je součástí kritérií pro diagnózu závislosti a také je fenoménem, se kterým se závislý jedinec bude potýkat ještě velmi dlouho. Intenzita tohoto stavu může být znač-

ná a také intenzivní craving má souvislost s velkým množstvím relapsů. Craving proto může být častým problémem při jakékoliv formě práce se závislými.

Mezi objektivně měřitelné příznaky cravingu patří např. specifická aktivace určitých vývojově starších částí mozku, oslabení paměti, prodloužení reakčních časů, zvýšení tepové frekvence, zvýšené pocení. Mezi subjektivní příznaky patří vzpomínky na pocity související s drogou, svírání na hrudi, bušení srdce, svírání žaludku, sucho v ústech, třesy, bolesti různých částí těla, silná touha po návykové látce, úzkost, stísněnost, únava, slabost, zhoršené vnímání okolí, neklid, vzrušení, podrážděnost.

V průběhu léčby se klienti učí craving zvládat, nicméně pravidelně se stává, se s ním setkávají a jsou zaskočení. Dále uvádíme orientační doporučení pro klienty v této situaci:

- 1) Uvědomte si svoje rozhodnutí abstinovat.
- 2) Myslete na následky užití drogy:
  - prodlouží vaše léčení
  - prohloubí vaši touhu a učiní jí obtížněji zvládnutelnou
  - přinese pocity viny a studu
  - bude vás stát peníze
  - zvýší vaše kontakty s ostatními uživateli drog
  - riskujete úplný pád
  - riskujete předávkování a/nebo další zdravotní komplikace
  - a další
- 3) Uvažte, co způsobuje chuť. Jste v jedné ze svých nebezpečných situací, jako je pocítování úzkosti, spousta peněz v peněžence, přítomnost uživatelů drog nebo dealerů nebo „starých rekvizit“, povídání si o „starých časech“, samota, nuda? Co jiného se ještě děje ve vás a kolem vás?
- 4) Okamžitě změňte nebo opusťte situaci. Jděte někam jinam nebo začněte dělat něco jiného, co rádi děláte, jděte do kina, poslouchejte hudbu, pracujte, jděte za jinými lidmi, kteří drogy neberou. Pokud v tom vytrváte, chuť nebude trvat déle než několik minut. Počkejte si, až skončí.
- 5) Získejte pomoc. Kontaktujte někoho (osobně, po telefonu), kdo je čistý, silný a dá se na něj spolehnout. Buďte k němu upřímní a poslouchejte, co říká.

### Relaps

Relaps je návrat k pití nebo k užívání jiných drog po období abstinence, často doprovázený návratem příznaků závislosti. Relaps bývá nejčastější komplikací léčby závislosti. Je třeba rozlišovat mezi **lapsem** – relapsem, tedy jednorázovým uklouznutím (**laps**) **anebo krátkodobou změnou kontroly abstinence (relaps)** a návratem k životnímu stylu závislého člověka. V kontextu podporovaného zaměstnávání je **laps** i relaps (**užívá se zpravidla jen pojem relaps**) velmi vážnou komplikací a velmi snadno může ohrozit veškeré dosavadní výsledky a úspěchy.

Relaps většinou nebývá izolovanou jednorázovou událostí, ale už nějakou dobu předem lze zaznamenat jasné varovné signály. Klienti často prožívají intenzivní craving. Také se může měnit chování klientů, objevují se impulzivní projevy. Jednou z možných příčin tohoto stavu může být nerovnováha životního stylu popsaná výše.

Mezi další typické příčiny patří **negativní emoční stavy** (např. frustrace, vztek, úzkost, deprese či nuda), **interpersonální konflikty** (konfliktní vztahy s partnery, přáteli a členy rodiny, konfrontace v zaměstnání apod.) a **sociální tlak** (např. setkání „drogovým známým“, který mi nabídne drogu, návštěva na párty, kde se drogy vyskytují a další).

Po relapsu obvykle nastupuje **syndrom porušení abstinence**. Projevuje se intenzivními pocity viny, studu, hněvu vůči sobě i vůči okolí. Klient si v první řadě uvědomuje že selhal a zklamal celou řadu lidí, kteří mu věřili – rodina, přátelé, terapeuti z léčebny a další. Intenzita výčitek svědomí bývá značná a klient může využít několik metod pro jejich potlačení. Může si sám pro sebe celou situaci zbagatelizovat a přesvědčit se, že vlastně vůbec o nic nejde. O tomtéž bude přesvědčovat i své okolí. Nevýhodou této strategie je, že pokud klient sám

sebe přesvědčil, že skutečně o nic nešlo, tak snižuje práh pro další užití návykové látky. Další strategií je pokusit se intenzivní pocity viny utlumit další aplikací návykové látky – stejné nebo jiné, např. alkoholu nebo marihuany. Tento způsob v daném okamžiku funguje, nicméně se klient takto vrací k závislému životnímu stylu, kdy braní drog mimo jiné sloužilo i k tlumení nevladatelných emočních stavů.

Doporučená strategie pro práci s relapsujícím klientem je v první řadě užívání návykové látky zastavit, pokud jde o rozsáhlejší relaps tak i za pomoci detoxifikace (viz výše, Systém služeb pro závislé). Dále je potřeba klientovi pomoci přijmout to co se stalo bez zlehčování i bez přehánění. Velmi důležité je, aby si klient uvědomil, kde udělal chybu a aby byl schopen se této chyby do budoucna vyvarovat. Tento postup předpokládá značnou míru spolupráce klienta, což se ne vždy podaří. Je vhodné, aby s klientem po relapsu pracoval poradce nebo terapeut, který už má s tímto typem práce zkušenosti.

Nezvládnutý relaps většinou znamená, že klienta ztrácíme. Klient přichází o těžce vydané zaměstnání a další pokus o tuto službu můžeme očekávat až po nějaké době užívání návykové látky a další léčbě. V případě zvládnutého relapsu se většinou daří způsobené škody minimalizovat a posléze napravit.

### Doporučená literatura

- Anonymní alkoholici, Příběh o tom, jak se tisíce mužů i žen vyléčilo z alkoholismu, česká verze, AA World Service Inc., New York, 1989
- Dorner K., Plog U.: Bláznit je lidské, Grada, Praha, 1999
- Dvořák D. a kol.: Koncepce a realizace britské protidrogové politiky, P-centrum, Olomouc, 2000
- Kalina K. a kol.: Mezioborový glosář pojmů z oblasti drog a závislostí, Filia Nova, Praha, 2002
- Kalina K. a kol.: Drogy a drogové závislosti, Úřad vlády – Národní monitorovací středisko pro drogy a drogové závislosti, Praha, 2003
- Miller W. R., Rollnick S.: Motivační rozhovory, Sdružení SCAN, Tišnov, 2004
- Nerad J. M., Neradová L.: Drogy a mýty, Votobia, Olomouc, 1988
- Nešpor K., Csémy L.: Léčba a prevence závislostí, Psychiatrické centrum, Praha, 1999
- Nešpor K.: Návykové chování a závislost, Portál, Praha, 2000
- Procházka J. O., Norcross J. C.: Psychoterapeutické systémy, Praha, 1999
- Rotgers F. a kol.: Léčba drogových závislostí, Grada, Praha, 1999
- Skála J. a kol.: Závislost na alkoholu a jiných látkách, Avicenum, Praha, 1987
- Wanigaratne a kol.: Prevence relapsu – pracovní překlad, P-centrum, Olomouc, 2000
- Zábranský T. a kol.: Drogy na předpis, Votobia, Olomouc, 1998

## 4. PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ PRO LIDI S MENTÁLNÍM POSTIŽENÍM

<sup>11</sup> Název „Sebeobhájci“ používají skupiny lidí s postižením, kteří se chtějí naučit mluvit sami za sebe, vyjádřit svůj názor, říci o sobě ostatním, mluvit o svých právech. Poslání a činnost těchto skupin vycházejí z myšlenek a zkušeností zahraničního hnutí Self Advocacy

### 1. Charakteristika cílové skupiny

Lidé s mentálním postižením představují skupinu lidí, kteří se učí, orientují, rozumějí a komunikují v okolním světě obtížněji než ostatní lidé, a proto v těchto oblastech zpravidla potřebují podporu. To však neznamená, že každému člověku s mentálním postižením je třeba v procesu podporovaného zaměstnávání pomáhat ve všech těchto okruzích a v maximálním rozsahu. Oblast, způsob a míra podpory je odvislá stejně jako v případě ostatních cílových skupin od individuální úrovně dovedností uživatele a od možností podpory z jeho přirozeného prostředí.

Člověk s mentálním postižením je často zvyklý na péči a pomoc druhých lidí – členů rodiny, pracovníků ústavu sociální péče či asistentů v chráněném bydlení. Také pro tyto lidi může být samozřejmé o člověka s mentálním postižením pečovat a v mnoha případech za něj rozhodovat. Z toho vyplývá nutnost vnímat jako uživatele služeb nejen tohoto člověka, ale i jeho blízké okolí. Zapojení těchto lidí do procesu PZ je nutno zvážit. Nezapojení rodiny nebo ÚSP může způsobit neúspěch PZ, někdy je však důležité podporovat samostatnost klienta a nechat ho rozhodovat se bez vlivu členů rodiny či ústavu nebo tento vliv omezovat. Specifické postavení má opatrovník uživatele (v případě omezení způsobilosti k právním úkonům), který musí podepisovat pracovní smlouvu a případně přebírat výplatu, a je vhodné, aby společně s klientem podepsal i dohodu o spolupráci s agenturou PZ. Pracovní konzultant v tomto případě také zjišťuje důsledky omezení způsobilosti k právním úkonům, například výši výplaty, kterou si může uživatel sám převzít.

Pracovní konzultant doporučuje klientovi a případně členům jeho týmu i další služby, které mohou a nemusejí souviset s pracovním uplatněním.

Jedná se například o poradenství, služby bydlení, terapeutické služby, služby podporující rozvoj samostatnosti, účast na schůzkách sebeobhájců<sup>11</sup> a podobně.

### 2. Možnosti pracovního uplatnění lidí s mentálním postižením

Pro uživatele služeb PZ s mentálním postižením je stejně jako u příslušníků ostatních cílových skupin vhodná taková práce, která je zaujme a budou ji vykonávat se zájmem. Mnozí lidé s mentálním postižením podávají stabilní pracovní výkon v pomalejším tempu, proto jim obvykle nevádí práce monotónní, ale bez velkých nároků na rychlost.

Lidé s mentálním postižením většinou nemají předpoklady (schopnosti, požadované vzdělání) k provádění odborných činností, mohou však kvalitně vykonávat řadu pomocných prací v nejrůznějších oborech.

### 3. Komunikace s člověkem s mentálním postižením

Člověku s obtížemi v komunikaci pomáhá, uplatňuje-li pracovní konzultant tyto osvědčené zásady:

- používat jednoduchou řeč a krátké věty, bez odboček a souvětí,
- používat co nejjednodušší krátká slova,
- vyhýbat se abstraktním pojmům, není-li to možné, objasňovat pomocí konkrétních příkladů nebo srovnáním,
- používat běžný jazyk, nepoužívat cizí slova,
- používat řeč dospělých, dospělí lidé s mentálním postižením nejsou malé děti,
- upřednostňovat přímý styl: „Máte právo, abyste...“ je lepší než: „Uživatelé služeb mají právo, aby...“

- používat praktické příklady – ilustruje pomocí fotografií, obrázků, videozáznamu,
- mluvit jen o jedné myšlence, až po ujištění o porozumění přejít na další a upozornit, že je to jiná myšlenka,
- předem strukturovat řeč, hlavní body psát na tabuli,
- ujišťovat se, že uživatel porozuměl, případně požádat o interpretaci,
- používat pozitivní formu řeči, nepoužívat mnoho záporů,
- používat slovesa v aktivní formě, formulace „splnili jsme úkol“ je vhodnější než pasivní forma „úkol byl splněn“,
- vyhýbat se žargonu, zkratkám, iniciálám a podobně,
- zmiňovat se co nejvíce o kontaktní adrese, člověku, kde lze získat obsáhlejší informace
- hovořit přímo na klienta, neobracet se na jeho průvodce,
- vytvořit klidnou atmosféru při rozhovoru a totéž se snažit zajistit v zaměstnání,
- v případě poskytování služeb PZ uživateli, který používá alternativní nebo augmentativní komunikaci, je nutné, aby se pracovníci agentury naučili základní pravidla této komunikace, vhodné je sestavit slovník a pomůcky, které umožní komunikaci s kolegy i nadřízenými na pracovišti.

#### 4. Specifické situace a postupy v procesu PZ

##### a) Ve vztahu k uživateli

Pracovní konzultant ve spolupráci s uživatelem (případně s dalšími lidmi z jeho okolí) zjistí **úroveň jeho dovedností**, agentura PZ má k tomu účelu vypracovánu metodiku práce s lidmi s mentálním postižením. Podpora je poskytována jen tam, kde je potřebná, je nutno respektovat a podněcovat samostatnost v těch oblastech, kde se uživatel již orientuje a podpora není nutná. U lidí s mentálním postižením bývá jejich okolí mnohdy léta přesvědčeno o nízké úrovni jejich dovedností, která však může být v jiném prostředí a v jiných situacích daleko vyšší.

Při **definování vhodného pracovního místa** může pracovní konzultant pomáhat příklady, ukázkami, či exkurzí na některá pracoviště, aby si klient vytvořil představu o dané práci. Doporučení lidí z okolí uživatele může být vhodné, ale také někdy zkreslí skutečná přání klienta. Je vhodné zjistit, proč si klient vybral určitý druh zaměstnání, pomůže to v pochopení jeho motivace.

U lidí s mentálním postižením většinou **vyjednává se zaměstnavatelem** pracovní konzultant společně s uživatelem, ale i zde jsou možné výjimky, nutno zvážit potřeby a schopnosti klienta.

V oblasti pracovního uplatnění je člověk s mentálním postižením schopen zvládnout mnoho různých profesí, zpravidla je však nutno podpořit jej při získání nových dovedností, vysvětlit a kontrolovat pochopení daného úkolu a ověřovat, zda si uživatel daný úkon pamatuje v delším časovém horizontu. V případě lidí s mentálním postižením bývá častěji nutná a zároveň delší přímá podpora na pracovišti (**pracovní asistence**). Je vhodné vytvářet speciální pracovní pomůcky a postupy pro lepší zapamatování, zároveň je třeba vyhnout se zbytečné stigmatizaci uživatele. Kromě nácviku pracovních dovedností se pracovní konzultant zabývá také komunikací uživatele se spolupracovníky a tréninkem dalších dovedností, které s prací souvisejí nepřímou (zajištění pracovního volna, cestování na pracoviště, omlouvání nepřítomnosti).

Po ukončení pracovní asistence pracovní konzultant zajistí, aby klient v případě problému a nového úkolu věděl, na koho se má na pracovišti obrátit s žádostí o pomoc. Je vhodné, aby pracovní konzultant vypracoval pro tyto situace plán jejich řešení (tzv. **krizový plán**):

- v oblasti cestování může takovou situací být například změna jízdního řádu, zpoždění dopravního prostředku, konflikt v dopravě,
- v zaměstnání je jí například konflikt s kolegy nebo nadřízeným na pracovišti, problém s pracovním úkolem, znehodnocení výrobku, změna výrobní činnosti,

- při nemoci je nutno poslat nemocenský lístek zaměstnavateli, zajistit omluvu u zaměstnavatele,
- při čerpání dovolené je zpravidla nutno uživateli vysvětlit jak a kde se nahlásí termín, pravidla a délku dovolené, nutnost čerpání dovolené nebo naopak nutnost dodržovat maximální počet dní dovolené stanovené zákoníkem práce.

#### **b) Ve vztahu k zaměstnavateli**

Pracovní konzultant informuje se souhlasem klienta zaměstnavatele o jeho individuálních potřebách a reakcích. Tím může předejít nedorozuměním na pracovišti.

V případě omezení nebo zbavení klienta způsobilosti k právním úkonům je potřeba se zaměstnavatelem vyřešit podpis pracovní smlouvy a mzdového výměru a také způsob předání výplaty.

Pracovní konzultant zajistí se souhlasem uživatele předání kontaktu zaměstnavateli na všechny podporující osoby.

#### **c) Ve vztahu k jeho rodině**

Pracovní konzultant vysvětlí blízkým lidem uživatele možnosti služby podporovaného zaměstnávání a související okolnosti, které zaměstnávání na otevřeném trhu práce přináší. Zmíní všechny stránky služby – pozitiva (kontakt s okolím, rozvoj dovedností, zvýšení samostatnosti) i negativa (nutnost pravidelně vstávat, být zodpovědný za vykonání svěřeného úkolu apod.).

Rodině a týmu klienta je často třeba vysvětlit, za jakých podmínek lze současně pobírat invalidní důchod a být zaměstnán.

Pro lidi z blízkého okolí může zvýšení samostatnosti uživatele znamenat pocit ohrožení. Je třeba takové pocity respektovat a pomoci jim je zvládnout.



# 5. PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ PRO LIDI SE SOCIÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM

## 1. Charakteristika cílové skupiny

Podporované zaměstnávání se ukazuje být vhodným nástrojem k získání a udržení si vhodného pracovního uplatnění pro lidi, kteří jsou v tomto směru znevýhodněni nejen v důsledku zdravotního postižení, ale i dalších faktorů, které vedou ke snížení potřebných předpokladů k dosažení tohoto cíle. Jedná se zpravidla o situace vyloučení (exkluze) z většinové společnosti, v nichž člověk nemá možnost získat nebo dokonce ztrácí potřebné dovednosti. K příčinám takové sociální izolace patří například pobyt v zařízení výkonu trestu, v dětském domově, v diagnostickém ústavu, v azylovém domě, v „domě na půli cesty“ nebo v ústavu sociální péče, absence domova, příslušnost k etnické menšině nebo „jen“ dlouhodobá nezaměstnanost.

### Osoby ze zařízení výkonu trestu

Jedná se převážně o osoby, které určitou dobu žily pod tlakem stanoveného režimu v zařízení výkonu trestu. Ti, kteří zde byli zaměstnaní, mají sice vypěstovaný návyk ráno jít do práce, ovšem činili tak vždy „pod dohledem“. Režim dne byl závazný a nebylo možné uplatnit úhybné manévry nebo výmluvy. Otázkou je, jak se „na svobodě“ vypořádají s „chozením do práce“ ve chvíli, kdy nad nimi nestojí režim a dostanou se do širokého pásma svobodného rozhodování.

Skupina odsouzených, kteří z nejrůznějších důvodů nepracovali, nemá často vypěstované ani tyto návyky.

### Občané, zařazení do programu alternativních trestů

Tito lidé neprošli zařízením výkonu trestu, nicméně často mívají obtíže v oblasti získání vhodného pracovního uplatnění.

### Osoby z uzavřených zařízení pro mládež

Lidé, kteří žili v zařízení pro mládež, mají mnohdy omezenější možnost volby oboru profesní přípravy než jejich vrstevníci. Mohou si například vybrat mezi obory: pomocný zedník, pomocný kuchař, zahradník.

Také v těchto zařízeních existuje do značné míry chráněné a režimové prostředí. Po opuštění zařízení se dostali do svobodného prostředí, v němž nejsou nuceni dodržovat denní program.

### Občané z azylových domů

Jedná se o skupinu občanů přicházejících z nejrůznějšího prostředí – věznic, léčeben, zdravotnických zařízení, zařízení pro mládež, z ulice, z rodin apod.

Ve společnosti existuje mýtus, že žen bezdomovkyní je malý počet. Skutečným problémem je, že jim nemůžeme nabídnout alternativu k jejich prozatímnímu životu – azylové domy nebo podobná zařízení pro ženy jsou výjimečné. A tak se často tyto ženy dostávají do různých komunit, kde jsou znásilňovány, týrány a zneužívány. Jejich základní charakteristika je nedůvěra, nízké sebevědomí a upnutí se na „vůdce“.

Skupinou, která zasluhuje zvláštní pozornost, jsou matky s dětmi. Azylový dům pro ně představuje chráněné prostředí, které jim zajišťuje sice skromný, nicméně jistý život. Mají kde bydlet, mají co jíst, dítě mohou umístit do školky, družiny. V tomto prostředí je nebezpečí rezignace nebo určitého „zpoždění“. Zde je velice důležitá motivace, kde je základním kamenem touha získat vlastní bydlení (zjednodušeně řečeno: „pokud chcete bydlet, musíte mít na to finanční prostředky, které si zajistíte prací“).

### Občané z domu na půli cesty

Jde o výraznou skupinu převážně mladých lidí, kteří dosud neměli prostor k vypracování základních pracovních návyků. Z toho důvodu je nezbytná úzká spolupráce pracovníků podporovaného zaměstnávání se stávající organizací, která již s uživatelem služeb pracuje.

Lidé se sociálním znevýhodněním se neorientují v běžných životních situacích. Mají problémy s navazováním kontaktů a zapojováním se do „normálního“ života. Potřebují pomoc s řešením otázek, jimiž jsou například:

- žádost o sociální podporu – potřebují přesně poradit, na který úřad, kdy tam zajít, co vzít sebou, o co žádat,
- evidence na úřadu práce – kdy tam zajít, jaké doklady vzít sebou, co si všechno zařídit (například klienti domů na půl cesty mají většinou trvalé bydliště odlišné od aktuálního), mít představu, kdy skončí hmotné zabezpečení a kdy zajít na sociální odbor žádat o sociální dávky
- vyplňování formulářů – potřebují poradit, jak správně vyplnit formulář, mnohdy ani nevědí, kde mají požadovaná data získat,
- řešení bytové otázky (většinou neplatí pro dlouhodobě nezaměstnané) – nevědí, kdy jim končí smlouva v chráněném bydlení, zda si ji mohou prodloužit, platí nájem, i když smlouva již vypršela, nevědí, jak řešit následné bydlení – „půjdu pod most nebo na nádraží“.

Pracovní konzultant musí přesně zjistit, jaké problémy klient má a co je třeba vyřešit před započítím služby podporovaného zaměstnávání. Je nutné domluvit s klientem postup vyjasnění sporných otázek. Pracovní konzultant může pomoci kontaktovat sociální odbor, pomoci s evidencí na úřadu práce, se získáním hmotného zabezpečení, s navázáním užšího kontaktu se zprostředkovatelkou. Konzultant úzce spolupracuje se sociálními pracovníky domů na půl cesty, kurátory, pracovníky azylových domů. Pracovní konzultant může nabídnout klientovi i spolupráci s různými neziskovými organizacemi – dle nabídky služeb v daném regionu – hlavně poradenství, pomoc odborných spolupracujících lékařů – psychologů.

## 2. Komunikace s člověkem se sociálním handicapem

Pracovní konzultant musí velmi opatrně volit otázky a způsob dotazování. Lidé se sociálním handicapem mají velké problémy s navazováním bližších vztahů, obávají se zklamání, opakování špatných zkušeností. Přesto je nutné získat konkrétní informace o situaci klienta. Během prvotních konzultací získává konzultant pouze základní data, po navázání bližšího vztahu je možné s klientem hovořit o důvěrnějších informacích. Klient musí mít jistotu, že informace, které konzultantovi předá, jsou přísně důvěrné. O předání informací se musí konzultant vždy s klientem konkrétně domluvit – přesně specifikovat komu a jaké informace poskytne. Je dobré vše zaznamenat písemně.

Důležité je, aby klient získal jistotu, že pracovní konzultant je připraven mu pomoci nejen v otázce zaměstnání, buď přímo nebo odkázáním na další odborníky. V případě spolupráce s jinými organizacemi je opět velmi důležitá důvěra v konzultanta. Klient si musí být jistý, že ho konzultant pošle za správnými lidmi. Vhodné je absolvovat první kontakt společně. Zároveň ale musí pracovní konzultant pracovat na osamostatnění klienta – osvojení a udržení si sociálních návyků. Snažit se, aby si klient postupně řešil své problémy sám, úspěchy je vhodné ocenit, vyzdvihnout.

## 3. Specifické situace a postupy v procesu podporovaného zaměstnávání

### Ve vztahu k uživateli

V průběhu služby podporovaného zaměstnávání je nejdůležitější vytvořit při konzultacích **vstřícnou atmosféru**. Klient pak pozitivně reaguje při řešení otázek spojených se získáním a udržením zaměstnání (nutnost vyřídit si vyřazení z evidence úřadu práce, zrušení sociálních dávek, nutnost pravidelně docházet do zaměstnání, plnit dohodnuté úkoly apod.).

Zvláštní pozornost v případě lidí z této cílové skupiny zasluhuje otázka jejich **motivace k práci**.

Mnohdy totiž nevidí důvod, proč pracovat, když sociální dávka a občasný přivýdělek „na černo“ jim zaručují pravidelný příjem peněz.

Bývá nezbytné zaměřit se **na udržení či vytvoření základních životních návyků** (pravidelná práce, každodenní odchod do zaměstnání ve stejnou dobu apod.).

Lidé se sociálním handicapem mnohdy nemají vůbec **představu o tom, co chtějí a mohou dělat**, a pokud ji mají, stává se, že nevědí, co která profese obnáší. (Například klient má zájem o práci pomocného stavebního dělníka, ale po několika týdnech má pocit, že je jen „poskok“, navštíví tedy agenturu podporovaného zaměstnávání s žádostí o vyhledání práce v kuchyni). Je tedy nutné konkrétně hovořit o jednotlivých profesích, domlouvat návštěvy pracovišť, mít možnost hovořit s pracovníky na konkrétních pracovištích, využít možnosti praxe.

Lidé z této cílové skupiny mají obvykle problémy s komunikací, zejména **s navazováním kontaktů v cizím prostředí**, s neznámými lidmi. Je proto třeba, aby pracovní konzultant klienty předem připravoval na nová setkání – v rámci job klubů (např. kontakty s praktikanty, které klient nezná, simulované situace – rozhovory, zkušební telefony, návštěva libovolného pracoviště, kterou pracovní konzultant předem vyjedná). I z tohoto důvodu je dobré při vyjednávání pracovního místa domluvit se zaměstnavatelem předběžnou praxi nebo alespoň několik návštěv pracoviště ještě před nástupem do pracovního poměru. Pro klienta to znamená příležitost k zorientování se na pracovišti, zmírnění obav z nového kolektivu.

Lidé se sociálním handicapem mají problémy **s řešením krizových situací**. Napomenutí vnímají jako křivdu, mají pocit, že je nikdo neuznává, nikoho nezajímají (např. klient má udělat něco co ho nebaví nebo to nechce dělat a bez jakéhokoli sdělení zaměstnavateli odejde z práce). Potřebují pochvalu, uznání. Až ve chvíli, kdy mají pocit vzájemné důvěry, jsou schopni mluvit o svých problémech a řešit je. Pracovní konzultant musí také pracovat s kolektivem na pracovišti a pokusit se ho zapojit do řešení krizových situací. Předejde tak možným problémům klienta. Nezbytnou součástí poskytování služeb PZ je průběžné vytváření krizového plánu a sestavení závěrečného plánu ve spolupráci se zaměstnavatelem.

Samozřejmostí by měla být pomoc klientovi při dojednávání pracovních podmínek, uzavírání pracovní smlouvy. Klientovi je třeba pomoci i při **vyřizování s tím souvisejících záležitostí** – vyřazení z evidence úřadu práce, zrušení sociálních dávek.

V některých případech je vhodné pokusit se o **zajištění alternativního způsobu finančního odměňování** (například denní nebo týdenní mzda).

Při práci s touto cílovou skupinou je účelné dodržovat zejména tyto zásady:

- zaměřit se na vybudování důvěry mezi uživatelem služeb a mezi pracovníky v podporovaném zaměstnávání,
- úzce spolupracovat s organizací, která uživateli poskytuje další služby,
- „získat“ uživatele pro tento program,
- udržet stálý a pravidelný kontakt s uživatelem služeb,
- důsledně kontrolovat dohodnuté úkoly,
- vytvořit výhled do dalšího života (dalšího zaměstnání, samostatného života).

### **Ve vztahu k zaměstnavateli**

Zaměstnavateli je třeba zprostředkovat důkladné seznámení s celou životní situací klienta, s jeho specifiky, zaměřit se na vztahy na pracovišti, dojednat způsoby jednání, zadávání úkolů. Vyjasnit si, zda klient přijme lépe prosté příkazy nebo je třeba s ním zadané úkoly podrobněji prohovorit, zadávat úkoly postupně. Pracovní konzultant předchází krizím navázáním úzkého kontaktu s přímými spolupracovníky klienta. Pro případ nestandardních situací je nutno mít připravený krizový plán. Důležité je, aby zaměstnavatel věděl, kam se obrátit při řešení problémů.

### **Ve vztahu k rodině**

Většina klientů se sociálním handicapem má problémy se vztahy v rodině, mnozí z nich v kontaktu s rodinou prakticky nejsou. Na řešení problémů se podílí spíše sociální pracovníci. V praxi se stává, že je nutné navázat bližší spolupráci. Terénní pracovníci se mnohdy zají-

mají o situaci klientů z pohledu své organizace, je tedy nezbytné služby provázat, se souhlasem klienta nebo s jeho přímou účastí na schůzkách předávat informace, domlouvat strategii postupu při řešení konfliktních situací.

## PŘÍKLADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PZ LIDEM SE SOCIÁLNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM

### Pavel – 22 let

- dosažené vzdělání: odborné učiliště (obor malíř – natěrač)
- klient „domu na půli cesty“

Do agentury podporovaného zaměstnávání se dostavil spolu se sociální pracovnící domu na půli cesty, kam přišel po skončení učebního oboru. Domů se nechtěl vrátit pro neshody s rodiči. V současné době bydlí v chráněném bytě se spolubydlícím, od kterého se dozvěděl o naší agentuře PZ.

Jeho prvotní požadavek byla pomoc při hledání práce. Pracovní konzultantce předal informace o dosaženém vzdělání a předchozí praxi. Pracoval jako operátor (dělník pásové výroby), doplňoval zboží v hypermarketu. Během dalších schůzek si sám vytipoval druh práce – pomocný stavební dělník nebo pomocný kuchař.

Pracovní konzultantka kontaktovala stavební firmu a domluvila schůzku se zaměstnavatelem. Pavel nastoupil do firmy jako pomocný stavební dělník. Uzavřel pracovní smlouvu na dobu určitou s tříměsíční zkušební dobou. Po tuto dobu byl jak klient tak i zaměstnavatel spokojen, na základě toho došlo k prodloužení smlouvy – opět na dobu určitou, v délce 1 roku. Vzápětí však došlo k problémům – klient začal porušovat pracovní kázeň, odmítl splnit zadanou práci a opustil pracoviště bez souhlasu zaměstnavatele.

Situace z pohledu klienta: domníval se, že je již schopný dělat odborné práce, pomocné práce již pro něho byly podřadné.

Situace z pohledu zaměstnavatele: klient neplnil podmínky sjednané v pracovní smlouvě, odmítl plnit příkazy nadřízených.

Klient přišel do agentury, informoval konzultantku o vzniklé situaci. Pracovní konzultantka s ním opět probrala podmínky pracovní smlouvy – pomocné stavební práce. Zároveň mluvili o vztazích na pracovišti (klient říkal, že ho spolupracovníci „buzerují“). Výsledkem schůzky byla dohoda, že konzultantka se telefonicky spojí se zaměstnavatelem a domluví projednání současné situace. Schůzka proběhla v agentuře, zaměstnavatel si znovu s klientem vysvětlil povinnosti vyplývající z pracovní náplně. Klient se omluvil za své chování, přislíbil, že se bude snažit řešit krizové situace v klidu. Další dva měsíce bylo vše v pořádku, klient pracoval dobře. Poté byl klient v pracovní neschopnosti, po návratu do zaměstnání s ním zaměstnavatel dohodou ukončil pracovní poměr. Jako důvod sdělil pracovní konzultantce, že klient je pomalý a nestíhá pracovní tempo. Klient sám říkal, že se mu v práci nelíbí.

V této době začal mít klient problémy s bydlením, neměl prodlouženou smlouvu. Snažil se spojit se sociální pracovnící Domu na půli cesty, ale neúspěšně. Stále nevěděl, jak se bude jeho bytová otázka řešit. Pracovní konzultantka tedy kontaktovala sociální pracovníci a domluvily si spolu schůzku. Sociální pracovníce měla pocit, že klient pracovat nechce, další problémy klienta neznala (klient potřeboval poradit ohledně evidence na úřadu práce, získání podpory, eventuálně sociálních dávek – kde a jak si má zažádat, co k tomu potřebuje). Řešila se také otázka bydlení, smlouva byla prodloužena o další rok. Smlouva je pro klienta důležitá z hlediska bydlení, ale také pro získání sociálních dávek (musí předkládat kde bydlí a kolik za bydlení platí).

Během dalších konzultací v agentuře došel klient k závěru, že chce pracovat v kuchyni. Konzultantka domluvila návštěvu kuchyně, aby klient získal přímou zkušenost s pomocnými pra-

covními činnostmi v kuchyni. Dostal i zpětnou vazbu od vedoucího kuchyně – pokud bude dál mít zájem o práci tohoto typu, bude muset zrychlit tempo, být více aktivní.

V současné době chodí klient do agentury na pravidelné konzultace, pracovní konzultantka hledá uplatnění dle přání klienta. Informovala se také o možnosti rekvalifikace – rekvalifikační kurz je možné absolvovat pouze v Praze v délce trvání jednoho roku. Tuto možnost klient odmítl. Během konzultací hovoří konzultantka s klientem hlavně o vztazích, vzájemné komunikaci na pracovišti, toleranci, řešení krizových situací.

### **Ludmila / Patrik – 23 let**

→ dosažené vzdělání: základní škola

→ klient „domu na půli cesty“

První návštěvu v agentuře iniciovala sociální pracovnice domu na půl cesty, Patrik v té době ještě pracoval, ale měl v zaměstnání problémy, předpokládal, že pracovní poměr bude ukončen. První schůzka byla pouze informativní, obdržel informaci o tom, co mu může nabídnout agentura PZ. S pracovní konzultantkou se domluvil, že klientem agentury PZ se stane ve chvíli, kdy nebude zaměstnán, a že se ozve sám, pokud bude potřebovat služby agentury PZ.

Občas agenturu navštívil, zdálo se, že potřebuje s někým mluvit, postupně začal komunikovat, svěřovat se a hovořit o svých osobních problémech v důsledku transsexuality. Pracovní konzultantka doporučila Patrikovi kontaktovat psycholožku.

Po čtyřech měsících přišel do agentury s tím, že ho z práce vyhodili. Měl osobní problém s vedoucím, který řekl ostatním pracovníkům o Patrikově transsexualitě. Patrik na nastalou situaci reagoval tak, že nepřišel do práce a měl tak neomluvené absence. Klient psychicky danou situaci nezvládl a i přes návštěvy u psycholožky byl hospitalizován v psychiatrické léčebně (pokus o sebevraždu). Během hospitalizace byli pracovníci agentury PZ s Patrikem v telefonickém kontaktu. Po návratu z léčebny přišel do agentury na předvánoční posezení s klienty. Do komunikace se příliš nezapojoval, hovořil pouze s pracovními konzultantkami.

Při další konzultaci se svěřil, že má velké problémy s babičkou, neshody vyvrcholily na Štědrý den, týkají se hlavně jeho transsexuality, Silvestr trávil sám. Měl i finanční problémy. Začátkem února jel do Prahy na sexuologické vyšetření – bylo mu doporučeno, aby se přestěhoval do Prahy, kde bude probíhat jeho další léčba – nechce. Na sociální odbor nesl lístek na peníze, ale nebyl nalezen v databázi – opět nevěděl, co má dělat. Stále by chtěl pracovat, ale neví, jak to bude mít s bydlením – nemá prodlouženou smlouvu, i když nájem platí – konzultantka vyvolala jednání se sociální pracovníci domu na půl cesty.

Na schůzkách řeší pracovní konzultantka s Patrikem typ práce, kterou by chtěl dělat. Patrik by chtěl práci fyzicky náročnou, vznikají problémy s ženským pohlavím, občanským průkazem, který má ještě na své původní jméno (v průběhu úspěšné hormonální léčby může zažádat o nový občanský průkaz s neutrálním jménem). Pracovní konzultantka se spojila se sociální pracovníci domu na půl cesty – řešily spolu jednak otázku bydlení a prodloužení smlouvy, jednak i otázku pracovního uplatnění Patrika. Sociální pracovnice byla přesvědčena, že Patrik pracovat nechce, konzultantka vysvětlila jeho aktuální situaci.

V současné době čeká Patrik na neutrální občanský průkaz, který by měl dostat během září. Od půlky srpna by měl nastoupit na praxi – třídění oděvů, po zapracování uzavře se zaměstnavatelem pracovní smlouvu.

# POSKYTOVATELÉ PODPOROVANÉHO ZAMĚSTNÁVÁNÍ

## HLAVNÍ MĚSTO PRAHA

### **Asistence**

V Pevnosti 4, 128 41 Praha 2  
tel.: 241 404 130  
e-mail: stredisko@asistence.org  
www.asistence.org

### **Eset Help**

Hekrova 805, 149 00 Praha 11  
tel.: 272 93 77 12, 272 91 65 90  
e-mail: podpor.zam@esethelp.cz.  
www.esethelp.cz

### **Fokus Praha**

Dolákova 24, 181 00 Praha 8  
tel.: 233 55 33 03, linka 214  
e-mail: cppz@fokus-praha.cz  
www.fokus-praha.cz

### **Formika**

Konstantinova 1476, 149 00 Praha 4  
tel.: 777 262 624  
e-mail: formika@seznam.cz

### **Máme otevřeno**

Ve Smečkách 5, 110 00 Praha 1  
tel.: 222 212 363  
e-mail: tranzit@mameotevreno.cz  
www.mameotevreno.cz

### **Rytmus**

Bruselská 16, 120 00 Praha 2  
tel.: 224 251 610, 224 255 819  
e-mail: rytmus@rytmus.org  
www.rytmus.org

### **Rytmus**

Terronská 49, 160 00 Praha 6  
tel.: 224 324 639  
e-mail: dejvice@rytmus.org  
www.rytmus.org

### **Společnost Duha**

Bolevecká 468, 109 00 Praha 15  
tel.: 274 867 370  
e-mail: pz@duha.nsnet.cz  
www.spolecnostduha.cz

## STŘEDOČESKÝ KRAJ

### **Fokus Mladá Boleslav**

Ptácká 138, 293 01 Mladá Boleslav  
tel.: 326 725 814  
e-mail: fokus@fokus-mb.cz  
www.fokus-mb.cz

### **Rytmus Benešov**

Piaristická kolej – Masarkovo nám 1,  
256 01 Benešov u Prahy  
tel.: 317 742 742  
e-mail: benesov@rytmus.org  
www.rytmus.org

## PLZEŇSKÝ KRAJ

### **Sdružení Ledovec**

Z. Wintra 21, 301 00 Plzeň  
tel.: 377 420 479, 776 795 336  
e-mail: apzledovec@volny.cz  
www.ledovec.cz

## ÚSTECKÝ KRAJ

### **Agentura Pondělí**

T.G.Masaryka 575, 407 77 Šluknov  
tel.: 412 398 021  
e-mail: info@agenturapondeli.cz  
www.agenturapondeli.cz

### **Jurta, Agentura osmý den**

17. listopadu 637/8, 405 01 Děčín I  
tel.: 412 517 051  
e-mail: osmyden@jurta.cz  
www.jurta.cz

### **Rytmus Litvínov**

Mostecká 21, 436 01 Litvínov  
tel.: 476 732 807  
e-mail: litvinov@rytmus.org  
www.rytmus.org

## LIBERECKÝ KRAJ

### Rytmus Liberec

Tanvaldská 269, 463 11 Liberec 30  
tel.: 482 750 06  
e-mail: liberec@rytmus.org  
www.rytmus.org

## PARDUBICKÝ KRAJ

### Česká abilympijská asociace

Pospíšilovo nám. 1693, 530 03 Pardubice  
tel.: 466 265 583  
e-mail: abilinfo@abilympics.cz  
www.abilympics.cz

### Rytmus Chrudim

Městský park 274, 537 01 Chrudim  
tel.: 469 621 599  
e-mail: chrudim@rytmus.org  
www.rytmus.org

## KRALOVEHRADECKÝ KRAJ

### JOB

Veveřkova 1631/5, 500 02 Hradec Králové  
tel.: 498 500 476, 498 012 476  
e-mail: j.jirsova@jobos.cz  
www.jobos.cz

## JIHOČESKÝ KRAJ

### Koník Č. Budějovice

U Tří lvů 4, 370 01 České Budějovice  
tel.: 386 351 944, 386 351 955, 775 737 394  
e-mail: cb@konik.cz  
www.konik.cz

### Koník Strakonice

Heydukova 349, 386 01 Strakonice  
tel.: 383 322 040, 775 737 392  
e-mail: st@konik.cz  
www.konik.cz

### Mesada Č. Budějovice

J.Š.Baara 21, 370 29 České Budějovice  
tel.: 721 288 837, 387 310 612  
e-mail: mesada.cb@volny.cz  
mesada.webpark.cz

### Mesada J. Hradec

Růžová 30/II, 377 01 Jindřichův Hradec  
tel.: 384 321 513  
e-mail: mesada.jh@volny.cz  
mesada.webpark.cz

### Mesada Písek

Nábřeží 1.máje 2259, 397 01 Písek  
tel.: 382 222 246, 724 057 926  
e-mail: mesada@volny.cz  
mesada.webpark.cz

### Mesada Vimperk

1 máje 74, PO Box 18, Vimperk  
tel.: 388 411 718, 606 731 196  
e-mail: mesada.v@volny.cz  
mesada.webpark.cz

## ZLÍNSKÝ KRAJ

### Elim Vsetín

Smetanova 1484, 750 01 Vsetín  
tel.: 572 429 300  
e-mail: apz@elimvsetin.cz  
www.elimvsetin.cz

## VYSOČINA

### Fokus Vysočina, Středisko Havlíčkův Brod

Rozkošská 2331, 580 01 Havlíčkův Brod  
tel.: 569 426 657  
e-mail: fokus.havlbrod@worldonline.cz

### Fokus Vysočina, Středisko Pelhřimov

Humpolecká 736, 393 01 Pelhřimov  
tel.: 565 323 239, 565 327 835  
e-mail: fokus-pe@cbox.cz

## MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

### Ninive, centrum PZ

Humpolecká 736, 794 01 Krnov  
tel.: 554 645 027  
e-mail: ninive@slezskadiakonie.cz  
www.slezskadiakonie.cz

### o. s. Mens Sana Agentura PZ

Rošického 1082, 721 00 Ostrava-Svinov  
tel.: 596 918 104  
e-mail: menssana.apz@email.cz  
www.menssana.cz

## **JIHOMORAVSKÝ KRAJ**

### **Práh, Agentura PZ**

Štefánikova 1, 620 00 Brno

tel.: 541 210 549

e-mail: [agpz.brno@post.cz](mailto:agpz.brno@post.cz)

[www.prah-brno.cz](http://www.prah-brno.cz)

## **OLOMOUCKÝ KRAJ**

### **Spolu Olomouc**

Dolní náměstí 38, 772 00 Olomouc

tel.: 585 221 546

e-mail: [spolu.apz@volny.cz](mailto:spolu.apz@volny.cz)

[www.volny.cz/spolu/](http://www.volny.cz/spolu/)



# PŘEHLED AUTORŮ KAPITOL (NEBO NÁMĚTŮ KE KAPITOLÁM) SOUHRNNÉ METODIKY PODPOROVANÉHO ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

1. **Mgr. Jana Adamčíková** – autor kapitoly Empowerment
2. **Mgr. Pavla Baxová** – autor připomínek k obecné části metodiky
3. **Mgr. Kateřina Benešová** – autor kapitoly Regionální spolupráce
4. **Mgr. Markéta Berkovská** – autor námětů ke kapitolám Trénink dovedností potřebných k získání a udržení vhodného pracovního místa
5. **Ivana Dolečková** – autor námětů ke kapitolám Technické zabezpečení, Organizační prostředky využívané v agentuře podporovaného zaměstnávání, Zdroje finančních prostředků, Regionální spolupráce a Podporované zaměstnávání pro lidi se sociálním znevýhodněním
6. **Mgr. Dušan Dvořák** – autor připomínek ke kapitole Podporované zaměstnávání pro lidi se závislostí na návykových látkách
7. **Ing. Hana Fišerová** – autor námětů ke kapitole Vyhledávání vhodného pracovního místa
8. **Zdenka Hanáková** – autor připomínek ke kapitole Podporované zaměstnávání pro lidi s fyzickým a kombinovaným postižením
9. **Mgr. Milena Johnová** – autor kapitol Podporované zaměstnání ve světě, Podporované zaměstnávání v České republice, Hodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání, autor připomínek k obecné části metodiky
10. **Daniel Kaucký, DiS.** – autor připomínek ke kapitole Podporované zaměstnávání pro lidi s duševním onemocněním
11. **Věra Kohoutová, DiS.** – autor kapitoly Podporované zaměstnávání pro lidi s duševním onemocněním
12. **Richard Kořínek** – autor kapitoly Podporované zaměstnávání pro lidi se závislostí na návykových látkách
13. **Ing. Monika Lampová** – autor námětů ke kapitolám Personální zabezpečení služeb podporovaného zaměstnávání, Vyhledávání vhodného pracovního místa a Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením
14. **Antonín Plachý** – autor připomínek ke kapitole Podporované zaměstnávání pro lidi se sociálním znevýhodněním
15. **Mgr. Vlasta Stupková** – autor námětů ke kapitolám Vytváření osobního profilu uživatele služeb podporovaného zaměstnávání, Vytváření představy vhodného pracovního místa a kapitoly Podporované zaměstnávání pro lidi s fyzickým a kombinovaným postižením
16. **PhDr. Jan Šiška, PhD.** – autor připomínek ke kapitole Podporované zaměstnávání pro lidi s mentálním postižením
17. **Mgr. Martina Trampotová** – autor námětů ke kapitole Podpora uživateli po uzavření pracovního vztahu
18. **Mgr. Petra Vítáková** – autor kapitol Filozofie podporovaného zaměstnávání, Definice a znaky podporovaného zaměstnávání, dále kapitol Proces podporovaného zaměstnávání, Podmínky pro poskytování služeb podporovaného zaměstnávání a autor příkladů ke kapitole Hodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání s využitím námětů uvedených autorů a autor odborné úpravy textů kapitol specifické části

**Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání**

**Vydal Rytmus**

Bruselská 16, 120 00 Praha 2

ČESKÁ UNIE   
PRO PODPOROVANÉ  
ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Se souhlasem Rytmus, o.s. vytiskla v roce 2006


**Česká unie pro podporované zaměstnávání**

v rámci projektu „Vlaštovky do ústavů“

podpořeného z fondu PHARE v nákladu 1 000 ks

Tisk Herbert & Theodor, s. r. o. Znojmo

**uspořádala** Mgr. Petra Vitáková

**grafika**  Jana Štěpánová, janastepanova@volny.cz

© Rytmus, 2005

**ISBN: 80-903598-0-9**

## DO PRÁCE KROK ZA KROKEM – STEPPING STONES

/doporučená cena 350,- Kč/

Rytmus se zúčastnil mezinárodního projektu Stepping Stones, jehož výstupem je softwarový program s minimálním množstvím textu, s použitím symbolů a animovaných obrázků. Formou interaktivní názorné hry pomáhá lidem s mentálním postižením pomocí počítače seznámit se s dovednostmi nutnými pro hledání zaměstnání (například vytvořit svůj životopis, najít vhodný typ práce apod.) Software na CD je propojen na webové stránky s databází podpůrných organizací a příklady osob a projektů úspěšných v práci a při výcviku. Kromě češtiny jsou texty v angličtině, finštině, španělštině a maďarštině.

Bližší informace na tel. 224 255 819.

nebo na adrese: Rytmus, Bruselská 16, 120 00 Praha 2

nebo [rytmus@rytmus.org](mailto:rytmus@rytmus.org)





EQUAL

Tento projekt byl spolufinancován Evropskou unií  
a českým státním rozpočtem.

ISBN: 80-903598-0-9