

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ

STUDIUM

2012 – 2014

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**Martina Kryslová**

**Porovnání motivace a úspěšnosti klientů v rámci Pracovní  
poradenského centra Cheb a Job clubů na Úřadech práce**

Praha 2014

Vedoucí diplomové práce: **Mgr. Alena Samuelová**

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

**MASTER COMBINED (PART TIME) STUDIES**

**2012 - 2014**

**DIPLOMA THESIS**

**Martina Kryslová**

**The comparison of motivation and success of clients within  
the framework of Job-counseling centre in Cheb and Job  
clubs organized by Employment agencies**

Prague 2014

The diploma Thesis Work Supervisor: Mgr. Alena Samuelová

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Sokolově dne 14. 3. 2014

*Bc. Martina Kryslová*

## **Poděkování**

Chtěla bych tímto poděkovat Mgr. Aleně Samuelové za vedení této práce a za její ochotu a trpělivost, Mgr. Jitce Belblové za její spolupráci a poskytnutí informací a také všem, kteří mi poskytli rozhovory.

Bc. Martina Kryslová

## **Anotace**

Diplomová práce seznamuje s problematikou nezaměstnanosti a způsoby, jak lze s nezaměstnaností pracovat v rámci Diecézní charity Plzeň a Úřadů práce ČR. Teoretická část se věnuje popisu těchto dvou institucí a metod jejich práce. Praktická část se věnuje srovnání těchto metod a porovnání úspěšnosti. Na závěr jsou popsána úskalí porovnávání statistických údajů.

## **Klíčové pojmy**

Bilanční diagnostika, komplexní péče, motivace, nezaměstnanost, poradenství, rekvalifikace, sociálně vyloučené lokality, uchazeč o zaměstnání.

## **Annotation**

The thesis acquaints with the issue of unemployment and methods how to deal with the issue within the framework of Diocesan charity of Plzeň and Employment agencies of Czech republic. In the theoretical part, those two institutions and methods that they use are described. The practical part is then concerned with the comparison of those methods, and it compares their efficiency. In the conclusion, the complexity of comparing statistic figures is described.

## **Key words**

Balance diagnosis, complex care, counseling, job applicant, motivation, retraining, socially excluded areas, unemployment.

# OBSAH

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>1 NEZAMĚŠTNANOST</b> .....	<b>11</b>
1.1 Nezaměstnanost jako pojem.....	11
1.2 Druhy nezaměstnanosti .....	12
1.3 Skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením .....	13
1.4 Důsledky nezaměstnanosti .....	14
1.5 Způsoby boje proti nezaměstnanosti.....	14
<b>2 MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ A ÚŘADY PRÁCE V ČESKÉ REPUBLICĚ</b> .....	<b>15</b>
2.1 Ministerstvo práce a sociálních věcí .....	15
2.1.1 Činnost MPSV .....	15
2.2 Historie Úřadů práce v České republice .....	16
2.3 Úloha úřadů práce dnes a jejich projekty.....	17
2.3.1 Organizační struktura úřadů práce .....	18
2.3.2 Druhy činnosti úřadu práce .....	25
2.4 Poradenské služby úřadů práce a Job cluby .....	26
2.4.1 Individuální poradenství.....	26
2.4.2 Skupinové poradenství .....	27
2.4.3 Job cluby .....	27
<b>3 DIECÉZNÍ CHARITA PLZEŇ</b> .....	<b>34</b>
3.1 Historie Charity České republiky .....	34
3.1.1 Historie v časových horizontech .....	35
3.1.2 Historie Diecézní charity Plzeň.....	38
3.2 Projekty v Chebu a jejich historie .....	39

3.3	Pracovně poradenské centrum Cheb.....	41
3.3.1	Metody práce užívané při klíčových aktivitách.....	42
3.3.2	Personální zajištění projektu .....	49
<b>4</b>	<b>SHRNUTÍ DOSAVADNÍCH INFORMACÍ .....</b>	<b>51</b>
<b>5</b>	<b>CÍL 1: POROVNÁNÍ ZPŮSOBŮ PRÁCE S KLIENTY.....</b>	<b>54</b>
5.1	Hypotéza č. 1.....	54
5.2	Hypotéza č. 2.....	57
5.3	Interpretace výsledků .....	60
<b>6</b>	<b>CÍL 2: POROVNÁNÍ PROJEKTŮ NA ZÁKLADĚ OSOBNÍCH ZKUŠENOSTÍ ÚČASTNÍKŮ .....</b>	<b>61</b>
6.1	Hypotéza č. 1.....	67
6.2	Hypotéza č. 2.....	68
6.3	Hypotéza č. 3.....	69
6.4	Hypotéza č. 4.....	70
6.5	Hypotéza č. 5.....	71
6.6	Interpretace výsledků .....	72
<b>7</b>	<b>CÍL 3: POROVNÁNÍ DAT A ÚSPĚŠNOSTI PROJEKTŮ ..</b>	<b>75</b>
7.1	Hypotéza .....	75
7.2	Interpretace výsledků .....	82
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>83</b>



## ÚVOD

Nezaměstnanost se v dnešní společnosti stává čím dál tím více skloňovaným pojmem a já, jakožto sociální pracovnice Diecézní charity Plzeň (dále jen DCHP), se při svém povolání s nezaměstnaností setkávám denně a vnímám ji jako těžko řešitelný problém. DCHP se snaží o zkvalitnění života klientů, kteří jsou vyčleněni z většinové společnosti a mají velmi ztížený vstup na trh práce. Jedním z projektů, který se snažil pomoci těmto lidem se znovu začlenit do běžného života, bylo Pracovně poradenské centrum Cheb, v rámci něhož pracovníci usilovali o motivaci osob k nalezení smyslu práce na řádnou pracovní smlouvu a o následné zvýšení jejich konkurenceschopnosti.

Nejdůležitějším orgánem v práci s nezaměstnaností je v České republice úřad práce (dále jen ÚP), který je často neprávem odsuzován za svou nečinnost v boji proti tomuto problému. Chtěla bych ve své práci ukázat, že tomu tak není, a že je pouze obtížné vždy najít řešení, pokud nedisponujete dostatkem prostředků. I tato instituce má své programy, jako např. Job cluby, které nabízí klientům, a které by měly jejich účastníky motivovat, zůstává však otázkou, zda je vždy pouze jedna cesta správná.

Projekty, které jsem se rozhodla ve své práci srovnávat, mají stejný cíl, ale využívají jiných metod práce. DCHP mám tu výhodu, že si může dovolit pracovat s klienty individuálnější a zároveň komplexnější způsobem především díky jiným časovým možnostem a jinému počtu klientů v kurzu.

V první části mé práce se zaměřuji na seznámení čtenáře s pojmem nezaměstnanost a následně s oběma institucemi (ÚP a DCHP), které se snaží o snížení nezaměstnanosti. V této části práce popisuji jejich historii a strukturu. V druhé části práce popisuji, jaké metody ÚP a DCHP používají pro snížení nezaměstnanosti, jak přistupují k práci s klientem a jaké k tomu mají prostředky. V poslední části se snažím o interpretaci zjištění, ke kterým jsem došla při psaní této práce, jako je porovnání zmiňovaných metod, personálního zabezpečení, efektivnosti a úspěšnosti projektů a také, zda opravdu dochází k motivaci klientů. Za pomoci analýzy dostupných dokumentů a rozboru

rozhovorů, jak s lektory obou kurzů, tak s jejich klienty, bych chtěla dojít k závěru, že v případě, že je dostatek času a prostředků, ať už finančních nebo materiálních a je možnost s člověkem pracovat na jeho cílech a jeho vůli, není boj s nezaměstnaností pouze marnou snahou.

# 1 Nezaměstnanost

Vzhledem k tomu, že se ve své zabývám dvěma projekty, které se snaží alespoň částečně snížit nezaměstnanost v České republice, nastíním nejdříve, co nezaměstnanost je, jaké jsou její příčiny, jaké skupiny lidí jsou v tomto případě nejrizikovější, jaké může mít nezaměstnanost dopady a jak proti ní lze bojovat.

## 1.1 Nezaměstnanost jako pojem

Aby bylo možné nezaměstnanost dobře definovat, je vhodné od sebe odlišit několik základních pojmů, které s pojmem *nezaměstnanost* velmi úzce souvisí – *práce*, *zaměstnání* a *zaměstnanecký poměr*, a to v kontextu legislativy ČR. Legislativa České Republiky nedokáže bezpečně rozlišovat mezi *tím, kdo práci má* a *tím, kdo práci nemá*, neboť jak uvádí Mareš, je rozdíl v různém pojetí práce jako takové, „...především práce konané pro vlastní potěšení či v rámci domácnosti, od zaměstnání“ (Mareš, 1994, s. 16). Pro vymezení pojmu *nezaměstnanost* tedy není důležité, zda člověk vykonává (nebo nevykonává) práci pro vlastní potěšení či v domácnosti, ale zda je tzv. zaměstnan, resp. má zaměstnání, a to v rámci platné legislativy ČR. Zaměstnání jako takové je vázáno na smluvní dohodu, která zahrnuje mimo jiné i stanovení odměny za výkon práce. K zaměstnaným osobám tak patří nejen osoby v zaměstnaneckém poměru, ale např. i živnostníci, podnikatelé. Hovoříme-li však o nezaměstnanosti, kterou lze dobře definovat a přesně určit její užší rámec, pak hovoříme o nezaměstnanosti ve vztahu k zaměstnaneckému poměru. V negativním vymezení lze pak říci, že nezaměstnaným není ten, kdo není v zaměstnaneckém poměru, tedy nezaměstnanými nejsou např. podnikatelé, živnostníci, důchodci nebo rodiče na rodičovské dovolené. Mezinárodní organizace práce pak uvádí jako nezaměstnaného toho, kdo splňuje následující podmínky: nemá práci, chce práci vykonávat, a to za odměnu, a práci si aktivně hledá, tedy k nezaměstnaným osobám pak nepatří ani ti, kteří si práci dle pojetí platné legislativy ČR aktivně nehledají, tedy ti,

kteří nejsou registrováni na ÚP. V rámci české legislativy bychom pak mohli tedy nezaměstnaného označit jednoduše jako registrovaného uchazeče o zaměstnání na Úřadu práce ČR.

## 1.2 Druhy nezaměstnanosti

Z hlediska příčin rozlišuje Buchtová tyto druhy nezaměstnanosti:

- Frikční – vznikající neustálým pohybem lidí mezi různými zaměstnáními, ať již z důvodu hledání lépe placené práce, organizačním změnám, stěhování se do jiných měst nebo hledání prvního zaměstnání po ukončení školní docházky.
- Strukturální – touto příčinou je zánik neprosperujících podniků nebo nahrazování pracovní síly technikou, je vyvolána nedostatečnou poptávkou po určité produkci nabídek a může postihnout i vysoce kvalifikované pracovníky.
- Cyklická – související s periodickým poklesem výkonu ekonomiky, kdy v období hospodářských poklesů druh této nezaměstnanosti narůstá (Buchtová, 2002, s. 66).

Mareš ještě tyto tři základní druhy rozšiřuje o tyto charakteristiky:

- Skrytá nezaměstnanost – zde se jedná o nezaměstnané, kteří sice jako nezaměstnaní nejsou registrováni, avšak o nabídku práce stojí a při jejím dostatečném množství by takovou práci přijali, ale nehledají ji.
- Neúplná a nepravá nezaměstnanost – zde se jedná o případy, kdy jedno pracovní místo je rozděleno mezi více osob, tedy na několik úvazků nebo se jedná o pracovní pozici, která vyžaduje pouze částečný úvazek (Mareš, 1994, s. 20).

### 1.3 Skupiny osob ohrožených sociálním vyloučením

Některé skupiny lidí mohou být více rizikové, co se ztráty nebo nemožnosti najít si práci týče a jsou poté velmi často ohroženy dlouhodobou nezaměstnaností. Jedná se o osoby, které mají svůj handicap ve věku, pohlaví, zdravotním stavu, vzdělání nebo příslušnosti k etnické skupině. Podle Buchtové je to právě těchto šest skupin:

- Mladší věkové skupiny do třiceti let – jedná se především o absolventy středních či vysokých škol, kteří v konkurenci zkušenějších osob mají velké potíže se na trhu práce uplatnit. Pokud bychom zacházeli ještě více do hloubky, tak se tento problém více týká žen, u kterých je předpoklad, že po vystudování budou chtít dříve či později zakládat rodinu a tím se stávají pro zaměstnavatele neperspektivními.
- Starší lidé – zejména osoby, které přijdou o zaměstnání v předdůchodovém věku. Pro zaměstnavatele se stává tento člověk takřka nepotřebný, protože zde nemá vidinu delšího uplatnění a předpokládá se, že ani nebude podávat takové výkony, jaké by podával člověk ve středních letech.
- Ženy – ty nemohou nabídnout takovou mobilitu jako muži, protože je zde předpoklad, že žena je více vázána k péči o domácnost a děti a s tím také spojené častější absence v zaměstnání. V tomto případě nesmíme zapomenout ani na předujatost v poskytování výkonů jak pracovních, tak fyzických.
- Zdravotně postižení lidé – tyto osoby nikdy nemohou podávat takové výkony, jako osoby zdravé, ať už se jedná o postižení fyzické či psychické a produktivita jejich práce je tedy velmi nízká a pro zaměstnavatele nevýhodná.
- Lidé bez kvalifikace – zejména se jedná o mladé lidi a osoby, které se nějakým způsobem podílejí na nežádoucím deviantním

chování. Pro zaměstnavatele totiž znamená větší kvalifikovanost více dovedností.

- Romské etnikum – předpokládá se, že většina Romů absolvuje pouze základní vzdělání a již z rodiny si tyto osoby nepřinášejí žádné pracovní návyky (Buchtová, 2002, s. 109).

## **1.4 Důsledky nezaměstnanosti**

Pro spoustu lidí znamená ztráta zaměstnání ztrátu dostatečných finančních prostředků. V případě prodlužování období nezaměstnanosti se může jednat i o důsledky sociologické. Buchtová (Buchtová, 2002, s. 111) mezi takové řadí tyto tři základní:

- Změna statusu nezaměstnaného
- Ztráta sociálních kontaktů
- Past dlouhodobé nezaměstnanosti

## **1.5 Způsoby boje proti nezaměstnanosti**

Dle Mareše je hlavním cílem politiky zaměstnanosti všech vyspělých zemí redukce dlouhodobé nezaměstnanosti a za hlavní nástroje boje proti ní jsou považovány zejména tyto (Mareš, 1994, s. 109):

- Zvyšování kvalifikace
- Poskytování informací nezaměstnaným ohledně trhu práce,
- Podpora firmám vytvářejícím pracovní místa pro dlouhodobě nezaměstnané,
- Speciální programy tvorby pracovních míst,
- Zvyšování kvality výuky na školách a rekvalifikace a
- Další aktivity zaměřené na nejrizikovější skupiny osob těžko uplatnitelných na trhu práce.

## **2 Ministerstvo práce a sociálních věcí a úřady práce v České republice**

### **2.1 Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Činnost Ministerstva práce a sociálních věcí byla zahájena v roce 1968, avšak v roce 1988 bylo zrušeno a veškeré jeho kompetence přešly na Ministerstvo financí a Ministerstvo zdravotnictví. K jeho znovuzřízení došlo v roce 1990 v souladu s čl. 79 odst. 1 Ústavy zákonem č. 203/1990 Sb., o změnách v organizaci a působnosti ministerstev České republiky, který s účinností k 1. červenci 1990 novelizoval zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky.

#### **2.1.1 Činnost MPSV**

Dle §6 odst. 1 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti je činnost MPSV vymezena takto: „*Ministerstvo řídí a kontroluje výkon státní správy a dodržování zákonnosti při zabezpečování státní politiky zaměstnanosti*“. Mezi hlavní úkoly MPSV v oblasti zaměstnanosti podle tohoto zákona patří:

- Zpracování celostátní koncepce a celostátních programů státní politiky zaměstnanosti
- Sledování a vyhodnocování situace na trhu práce
- Tvorba národní soustavy povolání
- Řízení úřadů práce
- Podpora rovného zacházení a přijímání opatření pro zamezení diskriminace
- Podpora přístupu k zaměstnání osobám se ztíženou možností zaměstnání

- Správa prostředků k realizaci státní politiky zaměstnanosti, na podporu opatření dle Evropského sociálního fondu a v rámci Evropských služeb zaměstnanosti
- Rozvoj mezinárodní spolupráce s Evropským společenstvím ve sféře zaměstnanosti a lidských zdrojů na úseku trhu práce
- Koordinace činnosti v oblasti vysílání občanů k zaměstnání v jiném členském státu Evropské unie se správními orgány těchto států
- Vedení centrální evidence zájemců a uchazečů o zaměstnání, osob se zdravotním postižením, cizinců a k povolení výkonu činnosti dětí
- Kontrolní činnost

## 2.2 Historie Úřadů práce v České republice

Úřad práce je specializovaným, územně dekoncentrovaným orgánem státní správy, podřízeným Ministerstvu práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a zajišťuje realizaci státní politiky zaměstnanosti.

Jakožto prvního předchůdce úřadů práce na českém území můžeme označovat síť veřejných zprostředkovatelen, která vznikala již na začátku 20. století. Od vzniku Československa až do roku 1938 byla ne příliš úspěšná snaha tuto síť nejen zjednodušit, ale i sjednotit jejich postup. Teprve v roce 1939 se podle německého modelu na našem území objevují první úřady práce, jejichž hlavním úkolem bylo zajistit především pracovní sílu pro nacistické Německo. Na základě vládního nařízení však tyto úřady po válce zanikly a nahradily je úřady ochrany práce. Ty ale přestaly být potřebné s nástupem komunistického režimu a po událostech v únoru 1948, protože úplně přestala v českých zemích existovat nezaměstnanost jako pojem. Povinnost zajistiti občanům práci převzaly v té době okresní úřady. Potřeba instituce založené na principech úřadů práce vznikla opět až po roce 1989, kdy opět došlo



k návratu k tržnímu hospodářství. To znamenalo, že se lidé znovu začínají setkávat s nezaměstnaností a stát vidí potřebu tento problém řešit. A tak vznikl opatřením České národní rady zákon č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce jako instituce v podobě, kterou známe dodnes.

### **2.3 Úloha úřadů práce dnes a jejich projekty**

Hlavní úkoly úřadu práce jsou vymezeny v § 8 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti:

- Ve svém správním obvodu zpracovává koncepci vývoje nezaměstnanosti, sleduje a vyhodnocuje trh práce a na základě toho přijímá opatření
- Spolupracuje s ostatními správními orgány na rozvoji trhu práce
- Dbá na rovné zacházení
- Stará se o projekty na podporu rozvoje lidských zdrojů
- Provádí zprostředkování zaměstnání, vyplácí podporu v nezaměstnanosti
- Poskytuje poradenské a informační služby
- Uplatňuje aktivní politiku zaměstnanosti
- Vede evidence dle zákona a předává je do centrálních evidencí
- Poskytuje občanovi EU potvrzení pro účely udělení povolení k trvalému pobytu
- Vykonává kontrolní činnost včetně ukládání pokut
- Poskytuje údaje na žádost orgánu sociálního zabezpečení

Dále pak 14, v zákoně č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, vyjmenovaných úřadů práce plní nad rámec ostatních úřadů tyto činnosti:

- Zpracovává koncepce a strategie zaměstnanosti, statistiky, rozborů a výhledy

- Koordinuje činnost ÚP při provádění aktivní politiky zaměstnanosti
- Vykonává Evropské služby zaměstnanosti
- Spolupracuje na vytváření mezinárodních programů a čerpání prostředků z Evropských strukturálních fondů
- Zřizuje školící a rekvalifikační střediska a pracovní rehabilitační střediska
- Spolupracuje s územně správními celky, odborovými organizacemi a organizacemi zaměstnavatelů
- Zpracovává podklady pro udělování investičních pobídek

### **2.3.1 Organizační struktura úřadů práce**

Dne 1. dubna 2011 nabyl účinnosti zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Ještě do 31. 3. 2001 zabezpečovalo státní správu na úseku zaměstnanosti MPSV a 77 samostatných úřadů práce a správní obvody úřadů práce byly shodné s územními obvody okresů. Z těchto 77 úřadů práce byl v každém kraji jeden úřad práce nad rámec vymezené působnosti pověřen zabezpečením určitých činností v rámci kraje. Celkem úřady práce působily v cca 250 místech v oblasti zaměstnanosti a v cca 400 místech v oblasti státní sociální podpory. V současné době v Úřadu práce působí generální ředitelství a 14 krajských poboček, jejichž součástí je 409 kontaktních pracovišť.

Místní příslušnost úřadů práce se řídí místem, kde má být zaměstnání vykonáváno a při zprostředkování zaměstnání je místně příslušný úřad práce v místě trvalého bydliště uchazeče o zaměstnání.

Úřady práce tvoří:

- Poradní sbory – ty jsou tvořené zástupci odborových organizací, organizací zaměstnavatelů, družstevních orgánů, organizací zdravotně postižených a územních správních celků. Jejich cílem

je koordinace při realizaci státní politiky zaměstnanosti a rozvoje lidských zdrojů.

- Odborné pracovní skupiny - ty posuzují formy pracovní rehabilitace osob se zdravotním postižením. Zastoupení jsou v nich organizace zdravotně postižených a zástupci zaměstnavatelů s více než 50% zdravotně postižených zaměstnanců.

V čele úřadů práce stojí generální ředitel jmenovaný ministrem MPSV, v čele krajských poboček stojí ředitelé a v čele kontaktních pracovišť krajských poboček ředitelé nebo vedoucí. Zvláštní předpis zákona č. 218/2002 Sb., o službě státních zaměstnanců ve správních úřadech a o odměňování těchto zaměstnanců ve správních úřadech udává funkce, které mají plnit, jak generálnímu ředitelství, tak krajským pobočkám i kontaktním pracovištím.

**Generální ředitelství** má tyto funkce (autor neuveden, *O Úřadu práce České republiky* [online], [cit. 14-2-2014]):

- Řídí a kontroluje činnost krajských poboček Úřadu práce ČR.
- Koordinuje výkon krajských poboček s příslušnými útvary v jednotlivých oblastech činnosti Úřadu práce ČR a metodicky je usměřňuje.
- Koordinuje, metodicky řídí a financuje opatření a nástroje aktivní politiky zaměstnanosti.
- Řídí Evropské služby zaměstnanosti EURES a zastupuje Českou republiku ve Výboru Evropské unie vedoucích veřejných služeb zaměstnanosti; zastupuje Českou republiku ve Světové asociaci veřejných služeb zaměstnanosti.
- Dbá v součinnosti s dalšími složkami státní správy na organizaci a zabezpečení poskytování investičních pobídek.
- Uděluje a odnímá povolení právníkům nebo fyzickým osobám ke zprostředkování zaměstnání, posuzuje jejich odbornou

kvalifikaci, vede evidenci agentur práce a kontroluje jejich činnost.

- Spolupracuje na přípravě národních a systémových projektů fondů Evropské unie.
- Má na starosti plnění úkolů v oblasti bezpečnosti, krizového řízení a řízení rizik.
- Provádí interní audity.
- Zabezpečuje oblast personalistiky a vzdělávání zaměstnanců.

**Krajské pobočky** jsou organizačními útvary Úřadu práce ČR a plní tyto úkoly v rámci kraje (autor neuveden, *O Úřadu práce České republiky* [online], [cit. 14-2-2014]):

- Vytvářejí ve spolupráci s kontaktními pracovišti podmínky pro provádění státní politiky zaměstnanosti a činnosti v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením.
- Spolupracují při zabezpečování zaměstnanosti, mobility pracovních sil, rozvoje lidských zdrojů a sociální ochrany s územními samosprávnými celky a jejich orgány, sociálními partnery a organizacemi zaměstnavatelů.
- Podílí se na realizaci projektů, pro které je Úřad práce ČR příjemcem, nebo kde jsou krajské pobočky zapojeny do realizace národních a systémových projektů, pro které je ministerstvo příjemcem.
- Zajišťují agendu ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele v rámci kraje.

- Soustavně monitorují a vyhodnocují situaci na trhu práce a přijímají opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce, vedou evidenci volných pracovních míst.
- Zprostředkovávají zaměstnání uchazečům a zájemcům o zaměstnání, poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské služby v oblasti volby či změny povolání, dalšího profesního vzdělávání, informační a další služby vymezené zákonem o zaměstnanosti.
- Zajišťují rekvalifikaci uchazečům a zájemcům o zaměstnání, osobám na pracovní rehabilitaci a poskytují služby pracovní rehabilitace.
- Zabezpečují uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, poskytují příspěvky z prostředků na aktivní politiku zaměstnanosti, zabezpečují výkon agendy plnění povinného podílu zaměstnaných osob se zdravotním postižením a podpory zaměstnání osob se zdravotním postižením.
- Zajišťují výplatu nepojistných sociálních dávek, podpor v nezaměstnanosti a příspěvků aktivní politiky zaměstnanosti.
- Zabezpečují výkon agend zahraniční zaměstnanosti, zaměstnávání občanů ČR v zahraničí, zaměstnávání a evidenci občanů Evropské unie a cizinců v ČR.
- Zajišťují výkon agendy podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci, nepojistných sociálních dávek, povolování výkonu činnosti dítěte.
- Zajišťují agendu inspekce sociálních služeb.

**Kontaktní pracoviště** jsou organizačními útvary krajských poboček (jejichž součástí mohou být ještě detašovaná či dislokovaná územní pracoviště a v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání obstarávají zejména tyto úkoly (autor neuveden, *O Úřadu práce České republiky* [online], [cit. 14-2-2014]):

- Sledují databázi a podávají informace o volných pracovních místech a aktualizuje je, a zároveň aktivně vyhledávají informace o volných pracovních místech.
- Vedou evidenci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání.
- Rozhodují o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení z této evidence.
- Vydávají a ověřují správní rozhodnutí v oblasti zprostředkování zaměstnání.
- Vyhledávají uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených vhodné pracovní uplatnění; v této souvislosti spolupracují s oddělením zaměstnanosti krajské pobočky.
- Projednávají s uchazeči včetně zdravotně postižených možnosti pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech, při veřejně prospěšných pracích a jednájí s nimi o možnostech rekvalifikace a provádí v těchto oblastech průzkum zájmu uchazečů.
- Podílejí se na realizaci opatření a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, provádějí výběr uchazečů v rámci realizace jednotlivých nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti.
- Ve spolupráci s krajskou pobočkou se podílejí na sociálně právním a profesním poradenství v oblasti zaměstnanosti.
- Vypracovávají a sjednávají individuální akční plány.

V rámci oblasti podpory v nezaměstnanosti plní zejména tyto úkoly:

- Rozhodují ve správním řízení zejména o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci, o její výši.
- Rozhodují ve správním řízení o přiznání kompenzace odstupného dle §44b zákona o zaměstnanosti.
- Zpracovávají řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci.

- Vydávají uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených a určeným orgánům potvrzení, vymezená platnou právní úpravou, o vedení v evidenci a příp. poskytování podpory v nezaměstnanosti.

V neposlední řadě plní v oblasti nepojistných sociálních dávek především tyto úkoly:

- Rozhodují ve správním řízení o přiznání příslušné dávky.
- Vedou evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovávají údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému.
- Rozhodují o případných námitkách účastníka řízení, předávají nadřízenému orgánu odvolání.
- Zpracovávají řádné i mimořádné výplaty dávek.
- Provádějí exekuce z přiznaných dávek.
- Vyřizují agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek.

Samotná struktura jednotlivých úřadů práce se poté řídí organizačním řádem a člení se zpravidla na:

- Sekretariát ředitele
- Odbor zprostředkování (evidence nových uchazečů a zájemců o zaměstnání; zprostředkování zaměstnání uchazečům i zájemcům o zaměstnání; vydávání rozhodnutí ve správním řízení; zpracování výplat podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci)
- Odbor poradenství (zajišťování vymezených poradenských zprostředkovatelských činností poskytovaných uchazečům; poradenství a speciální poradenství pro uchazeče o zaměstnání; agenda povinného podílu občanů se zdravotním postižením; agenda chráněných pracovních míst a agenda příspěvku

pro zaměstnavatele zaměstnávající osoby se zdravotním postižením; rekvalifikace uchazečů; výchovná a poradenská činnost v oblasti rekvalifikací)

- Odbor trhu práce (statistika trhu práce; monitoring zaměstnavatelů a evidence nových volných pracovních míst; publicistické vztahy k veřejnosti; rozhodnutí o vydání a odnětí pracovních povolení k zaměstnání cizincům a osobám bez státní příslušnosti a povolení zaměstnavatelům získávat na volná pracovní místa občany ze zahraničí; agenda evidence občanů EU pracujících v ČR)
- Odbor právní a kontrolní (kontrolní činnost vyplývající ze zákonných norem a předpisů; veřejnoprávní kontroly u příjemců veřejné finanční podpory z podaných podnětů; právní služby pro potřeby ÚP; evidence stížnosti)
- Odbor státní sociální podpory (výplaty dávek státní sociální podpory; konzultační a poradenská činnost na úseku státní sociální podpory; evidence pohledávek a vymáhání přeplatků na dávkách)
- Odbor implementace ESF (poskytování konzultací potenciálním žadatelů o finanční podporu z ESF; činnost související s výběrem a realizací projektů, jejich průběžným hodnocením a monitorováním po stránce finanční i věcné)
- Odbor ekonomický (vedení účetnictví, ekonomické statistiky, evidence majetku, skladové evidence; inventarizace majetku; agenda spojená se zákonem o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatelů)



### 2.3.2 Druhy činnosti úřadu práce

Úřady práce ČR vykonávají takové činnosti, které jim uděluje zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a těmi jsou:

- Zaměstnávání osob se zdravotním postižením – v jehož rámci jsou uchazečům poskytovány služby: pracovní rehabilitace, příprava na práci, chráněná pracovní místa, chráněné pracovní dílny a příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením
- Zaměstnávání zaměstnanců ze zahraničí – zprostředkovává především povolení k zaměstnávání cizinců zaměstnavateli a povolení být jako cizinec zaměstnán na území ČR a vede evidenci občanů Evropské unie a cizinců, kterým bylo vydáno povolení k zaměstnání
- Aktivní politika zaměstnanosti – jejími nástroji jsou: rekvalifikace, investiční pobídky, veřejně prospěšné práce, společensky účelná pracovní místa, překlenovací příspěvky, příspěvky na zapracování, příspěvky při přechodu na nový podnikatelský program
- Výkon umělecké, kulturní, sportovní nebo reklamní činnosti
- Kontrolní činnost – kontrola dodržování pracovněprávních předpisů
- **Zprostředkování zaměstnání úřady práce** – v tomto případě se jedná o nejrozsáhlejší a nejdůležitější činnost, kterou úřady práce vykonávají. Tímto pojmem se rozumí, že úřady práce vyhledávají vhodné zaměstnání pro osobu, která je v evidenci uchazečů o zaměstnání, ale i vyhledává vhodné zaměstnance pro zaměstnavatele. Dále pak vedou evidenci jak zájemců, tak uchazečů o zaměstnání a přiznávají nárok na podporu v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci a tuto podporu vyplácí.

## 2.4 Poradenské služby úřadů práce a Job cluby

Job cluby jsou realizovány v rámci poradenských služeb, které poskytují úřady práce. Z toho důvodu bych nejdříve chtěla nastínit systém poradenství, které můžeme definovat jako určitou konzultační, ale i informační činnost. Ta směřuje klienta k uvědomění si jeho hodnot a zájmů. Na úřadech práce existuje několik základních druhů poradenství, jako je poradenství pro zprostředkování vhodného zaměstnání, pro volbu povolání, pro volbu rekvalifikace, pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením, při výběru vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti a poradenství o možnostech zaměstnávání v zemích Evropské unie, tzv. EURES poradenství. Rozlišit poté můžeme dvě základní formy poradenství, a to individuální a skupinové.

### 2.4.1 Individuální poradenství

Poradenství jako takové může mít sice několik významů, vždy se jedná ale o určitou formu pomoci a „*pomáhat znamená pomoci lidem, aby si dokázali pomoci sami*“ (Matoušek, 2008, s. 85). Proto nejlepším způsobem, jak klientům pomáhat je, naučit je vyhledávat informace či rady, které povedou k získání znalostí a dovedností, jež by alespoň částečně dopomohly k vyřešení jejich situace. Mnoho klientů přichází s tím, že poradce vyřeší jejich problém za ně, avšak jak uvádí Matoušek ve své knize, pokud má osoba problémy, je to také ona, kdo má zdroje k jejich vyřešení (Matoušek, 2008, s. 86). V tomto případě využívá ÚP tzv. třístupňového modelu, kdy nejdříve dojde k vyšetření problému, následnému porozumění a nakonec ke konání, které vede k jeho odstranění. Průběh samotného individuálního poradenského procesu podle Matouška nakonec vypadá následovně:

1. Navázání vztahu a vybudování důvěry
2. Sesbírání informací a analýza problému
3. Stanovení cílů a úkolů

4. Vlastní průběh řešení (v případě nemožnosti problém řešit, pomoc se smířením se se situací)
5. Zpětná vazba a zhodnocení průběhu (Matoušek, 2008, s. 85)

#### **2.4.2 Skupinové poradenství**

Skupinové poradenství využívá dynamiku skupiny. „*Skupinová dynamika aktivizuje členy skupiny, rozvíjí jejich tvořivost a dodává jim odvalu ke změně*“ (Matoušek, 2008, s. 154). Vztahy ve skupině by tedy měly zvyšovat motivaci jedinců, dávat jim příležitost učit se od druhých, možnost vyzkoušet si nové formy jednání a sledovat, jak na ně ostatní reagují, možnost překonat bariéry v komunikaci s ostatními lidmi a možnost výměny informací s lidmi, které mají podobné zkušenosti s nastalým problémem. Skupinová práce jako taková vypadá následovně (Matoušek, 2008, s. 84):

1. První kontakt a zorientování se v problému a ve skupině
2. Boj o postavení ve skupině a vytváření rolí
3. Budování důvěry a stmelování skupiny
4. Sdílení problému ve skupině a pomoc při jeho řešení
5. Zpětná vazba a zhodnocení průběhu

#### **2.4.3 Job cluby**

Job cluby jsou v rámci úřadů práce realizovány v České republice již 20 let, ale teprve od roku 2009 byla jejich struktura a obsah, jak je známe dnes, definovány v Normativní instrukci MPSV č. 14/2009, Poradenský program Job club. Do této doby byly známy spíše jako kluby práce, které vznikly již v 70. letech v USA, Kanadě a Švédsku. V Evropě se jako první objevily v Británii, z jejichž zkušeností i Česká Republika vychází. Návrhy Job clubů na našem území začaly vznikat už v roce 1991, ale teprve v roce 2007 vznikla první Normativní instrukce (č. 6/2007, Poradenský program Job club), která při provádění těchto činností sjednocovala postupy úřadů práce.

Při jejich realizaci dochází nejen k poradenským a diagnostickým činnostem, ale také k pedagogickým, organizačním a osvětovým. V tomto případě se jedná se o skupinový poradenský program, který je určený specifickým cílovým skupinám a vede k získání sociálních i pracovních dovedností. Cílem tohoto programu je motivovat účastníky k nalezení smyslu zaměstnání, zorientování se na trhu práce, zvýšení jejich konkurenceschopnosti na něm a pomoci jim nalézt vhodné pracovní místo. Tyto aktivity zabezpečuje příslušný úřad práce dvěma formami, a to buď formou interní, nebo formou externí.

- Interní Job club – je zajišťován svépomocí, tzn. vlastními pracovníky, kdy se většinou jedná o speciálního poradce úřadu práce a psychologa. Poradce musí být odborníkem v oblasti problematiky nezaměstnanosti a musí mít přehled o místním trhu práce, znalosti v oblasti pedagogiky a psychologie a vysokou míru empatie.
- Externí Job club – je zajišťován odbornou institucí, která se zaměřuje na provoz poradenské činnosti. Poskytovatelem této poradenské činnosti se organizace stává ve chvíli, kdy uspěje v soutěži o veřejnou zakázku a podepíše rámcovou smlouvu dle ustanovení § 11 a § 89 Zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách. Hlavními kritérii pro získání této zakázky je garance odborného personálu (poradce, psycholog), rozsah a obsah služby v zadávací dokumentaci, cena v místě a čase obvyklá, popř. reference jiných odběratelů.

V případě, že nastane situace, kdy úřad práce nemá k dispozici např. vlastního psychologa, může dojít k tzv. kombinované formě Job clubu, ve které vzdělávací a poradenskou činnost obstarává interní pracovník – poradce z příslušného úřadu práce a diagnostiku a analýzu provádí externí psycholog.

## **Typy Job clubů**

Normativní instrukce č. 14/2009, Poradenský program Job club člení Job cluby podle cílové skupiny účastníků daného programu na:

- Job club START – pro fyzické osoby do 20 let věku
- Job club KLASIK – pro fyzické osoby, které jsou v evidenci uchazečů o zaměstnání déle než 5 měsíců nebo fyzické osoby, které se přechodně ocitly v mimořádně obtížných poměrech nebo v nich žijí, fyzické osoby společensky nepřizpůsobené, fyzické osoby po ukončení výkonu trestu odnětí svobody nebo po propuštění z výkonu ochranného opatření zabezpečovací detence a fyzické osoby ze sociokulturně znevýhodněného prostředí
- Job club HELP – Fyzické osoby se zdravotním postižením nebo zdravotním omezením v možnostech jejich pracovního uplatnění
- Job club NÁVRAT – Fyzické osoby po mateřské nebo rodičovské dovolené a fyzické osoby pečující o dítě do 15 let věku
- Job club PLUS – Fyzické osoby nad 50 let věku
- Job club MIX – Fyzické osoby, které patří do cílových skupin uvedených v předchozích bodech a které nebyly zařazeny do výše uvedených typů programu Job club

## **Metody práce**

Účast v programu Job club je založena čistě na dobrovolnosti a svobodném rozhodnutí klienta úřadu práce. V případě zájmu je klient nejdříve pozván na úvodní schůzku, kde je poradcem seznámen s průběhem, obsahem, délkou a četností programu, po které se může klient rozhodnout, zda do programu nastoupí či ne. Podle Normativní instrukce 14/2009 je optimální počet účastníků ve skupině 8 – 12 osob, optimální počet schůzek je 5 – 6, kdy

délka jedné schůzky by měla mít 3 – 4 hodiny a uskutečňovat by se měl 1 – 2krát týdně, ale je samozřejmé, že se při sestavování rozvrhu těchto programů také přihlíží ke složení a k možnostem cílové skupiny. V případě, kdy uchazeč projeví zájem o absolvování Job clubu, je pozván na zahajovací schůzku se skupinou, do které byl přidělen. Ve chvíli, kdy nastoupí do programu je oprostěn od pravidelných povinných schůzek se zprostředkovatelem příslušného úřadu práce do doby, než je program opět ukončen.

Normativní instrukce udává také základní materiálně technické vybavení pro úspěšné konání programu:

#### 1. Vybavení učebny

- samostatná místnost s možností vytvoření klubové atmosféry
- odpovídající počet konferenčních židlí s podložkou nebo odpovídající počet stolů a židlí
- flipchart
- nástěnky
- televize, video, DVD přehrávač
- pevná telefonní linka nebo mobilní linka
- počítače s napojením na internet včetně tiskárny

#### 2. Další doporučené vhodné vybavení

- kopírka
- dataprojektor s promítacím plátnem
- notebook
- kamera

### 3. Informačně poradenská média centrálně zabezpečovaná pro IPS<sup>1</sup>

- tištěná
- audiovizuální
- elektronická

### 4. Vybavení pro účastníka, základní pomůcky

- psací potřeby
- kancelářské potřeby

### 5. Pracovní pomůcky

- informační letáky
- denní tisk
- aktuální nabídka volných pracovních míst
- telefonní seznamy

S postupem času dochází samozřejmě i se změnami v technickém vybavení, např. již nemusí být k dispozici video a dochází k nově vytvářeným portálům vhodných k výuce.

Celá poradenská činnost úřadů práce je zaměřena především na oblast pracovně právní a finanční gramotnosti a většina kurzů při poradenských programech má podobnou náplň. Obsah Job clubů opět přímo udává Normativní směrnice 14/2009 a řídí níže uvedenou rámcovou osnovou.

#### **Rámcová osnova v jednotlivých modulech:**

##### 1. modul – Úvodní schůzka

- přivítání a představení účastníků
- seznámení s obsahem a cílem skupinového poradenství  
Job club

---

<sup>1</sup> Informační a poradenská střediska pro volbu a změnu povolání při pracovištích ÚP

- prezentace očekávání účastníků
  - stanovení pravidel pro účastníky skupinového poradenství  
Job club
2. modul – Orientace na trhu práce
- disponibilní informační zdroje
  - formy kontaktu se zaměstnavateli
  - nabídka služeb zaměstnaností (nástroje aktivní politiky zaměstnanosti)
3. modul – Osobní portfolio
- strukturovaný životopis
  - motivační dopis
  - druhy dokladů o vzdělání a praxi
  - tvorba portfolia
4. modul – Příprava na přijímací pohovor
- verbální a neverbální komunikace
  - umění naslouchat
  - sebehodnocení
  - nácvik přijímacího pohovoru
5. modul – Závěrečný
- pracovněprávní problematika
  - zhodnocení dosavadních aktivit účastníka (zpětná vazba)
  - vyplnění dotazníku
  - předání osvědčení

Program skupiny se ale může samozřejmě v jednotlivých modulech měnit podle potřeby a dovedností cílové skupiny. Každý z poradců si upravuje



náplně podle toho, jak vedení kurzů vyhovuje jemu, ale vždy s přihlédnutím na možnosti účastníků a tak, aby dodržel alespoň rámcový model dle instrukce.

### 3 Diecézní charita Plzeň

Diecézní charita Plzeň je účelovým zařízením římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou a jejím posláním je pomoc lidem v nouzi bez rozdílu barvy pleti, náboženství či národnosti. Jejím zřizovatelem je biskupství plzeňské a spadá mezi 348 farních, městských a oblastních charit, které nadále provozují jednotlivé služby a zařízení. Alespoň přibližný nástin toho, jak postupně došlo ke vzniku takového počtu charit a současně i ke vzniku DCHP je uvedeno v následující podkapitole.

Obrázek 1: Mapa sítě charit ČR



Zdroj: Charita České republiky

#### 3.1 Historie Charity České republiky

Charita Česká republika neposkytuje svou pomoc pouze od roku založení, ale naprosto vědomě navázala na téměř stoletou historii svého působení v České republice, nemluvě o bohatých zkušenostech péče křesťanů o chudý, nemocný a trpící lid od dob vzniku církve. Jak se můžeme dočíst ve spisech charity, po útlumu v období komunismu obnovila Česká katolická

charita svou činnost mimo jiné v souvislosti s amnestií Václava Havla či válkou v Jugoslávii. Od té doby se zprofesionalizovala, otevřela stovky sociálně-zdravotních služeb a rozšířila své projekty v zahraničí na desítky zemí. Pomáhala také při všech větších povodních na území České republiky.

### **3.1.1 Historie v časových horizontech**

#### **1919 – 1939**

- Zakládání několikaset sociálně zdravotních ústavů pod patronátem katolické charity v Československé republice
- Poskytování ošetrovatelských služeb a péče v chudých rodinách v Československu
- V roce 1919 začal kaplan Ludvík Antonín Bláha shromažďovat informace o humanitní a osvětové činnosti řeholních domů a tím započal organizování charitní činnosti především na Olomoucku.
- Brzy na to se L. A. Bláha stal prvním ředitelem Charity, když jeho sběr informací vedl až k tomu, že církve přijala charitativní činnost za jednu z hlavních složek své činnosti.
- 7. února 1922 byly úřady schváleny stanovy Svazu charity v Olomouci.
- V těchto letech začíná organizovat charitu i diecéze brněnská.
- V roce 1928 se Zemské svazy charit (Čechy, Morava a Slezsko a Slovensko) sdružují. V řízení Charity dochází k centralizaci; vrcholným orgánem se stává Ústředí svazů katolických charit v ČSR.
- V dalším období se již z Charity stává mohutná organizace, která sdružuje stovky sociálně-zdravotních ústavů pečujících o mládež, dospělé a seniory, o osoby zdravé i duševně či tělesně postižené.
- Činnost Charity se nadále rozšiřuje, a to konkrétně o práci s dětmi a mládeží, zdravotní a ošetrovatelskou službu v rodinách nebo podpůrné sociální akce.
- V roce 1938 čítá Charita na 338 sociálních charitních ústavů.

Ve farnostech začínají fungovat chudinské ústavy a nadace, které podporují chudé, staré, sirotky apod. a zde také začínají působit farní odbory charity, nesoucí název "Ludmily". „V *"Ludmilách"* se sdružovaly charitativní spolky a jednotlivci za účelem provádění křesťanské dobročinnosti“ (Kopřiva a spol., *Stručná historie charity do r. 1990* [online], [cit. 17-12-2013]).

### **1939 – 1989**

- Výrazně omezena činnost svazů v době II. Světové války především v oblasti ústavů
- Významnou činností charity byla na jaře roku 1945 pomoc vracejícím se z koncentračních táborů a touto sítí prochází přes půl milionu lidí.
- Za nedlouho na to se okresní a obvodní charitní ošetrovatelské stanice stává díky svým diplomovaným a dobrovolným sestřám velmi vyhledávaným útočištěm všech nemocných a trpících.
- V době komunistického zestátnění však přichází konec charitní veřejné sociální práce, přitom do té doby spravovala Charita 379 ústavů různého typu s kapacitou 15 tisíc lůžek a ošetrovatelská a zdravotní služba v rodinách měla 125 stanic.

Z historie charity popsané na jejích webových stránkách víme, že v roce 1950 přechází Česká katolická charita do kompetence Státního úřadu pro věci církevní a stává se tím zcela závislou na jeho rozhodování. Tímto veškerý vztah ke katolické církvi zůstává pouze formální. Charitě tím byla odňata veškerá činnost s dětmi a mládeží, stanice ošetrovatelské a zdravotní služby přechází pod Československý červený kříž. Dochází k úplné likvidaci podpůrné sociální péče o civilní osoby (ještě v roce 1949 bylo rozděleno 12 milionů korun). Charitě zůstává jen ústavní péče o přestárlé, tělesně a mentálně postižené a péče o duchovní, řádové sestry a farní hospodyně (Kopřiva a spol., *Stručná historie charity do r. 1990* [online], [cit. 17.12.2013]).

V roce 1951 však dochází k úplnému podřízení charity komunistickému státu a s tím souvisí i dosazení státních správců – členů Komunistické strany

Československa - do zbylých ústavů. V roce 1960, kdy tyto sociální ústavy zcela přecházejí do správy národních výborů, zůstanou Charitě už pouze ústavy pro duchovní, řádové sestry a farní hospodyně. Malá změna k lepšímu nastává v roce 1968, kdy dochází k pokusům o obnovu diecézních charit a jsou navázány první mezinárodní kontakty, tím se ústavní sociální péče Charity začíná opět mírně rozšiřovat a koncem roku 1968 Česká katolická charita opět provozuje 22 charitních domovů o celkové kapacitě 2880 lůžek, dvě rekreační a jedno ubytovací zařízení.

### **Po roce 1989**

- Tento rok znamená nový začátek Charity.
- Ve společnosti se otevírají možnosti práce na církevním poli.
- Díky vládnímu zákonu 308/1991 může Charita opět figurovat jako organizace pečující o potřebné.
- Dochází k postupné profesionalizaci těchto služeb.
- Charita zakládá úplně první hospic v ČR.
- Dochází k rozšíření domácí péče, pomoc je poskytnuta i při moravských povodních.
- Charita se snaží vypomáhat i ve válce se lopotící Jugoslávii.
- Na přelomu tisíciletí tak Charita čítá kolem 300 sociálních projektů včetně humanitární pomoci či projektů Adopce na dálku.
- V roce 1995 je Česká katolická charita přijata za řádného člena mezinárodních organizací Caritas Europa.
- Výrazně roste pomoc v zahraničí, konkrétně v již zmiňované Jugoslávii, dále pak v Rumunsku a na Ukrajině.

Celkově se v tomto případě jedná o období, kde se otvírají nové obzory a možnosti. *„Zatímco vláda a státní orgány urychleně hledaly cesty ke komplexní transformaci ekonomického, sociálního a zdravotního systému lavinovitě vznikající nadace, občanská sdružení a církevní organizace s velkou intenzitou doháněly mnohaletý deficit v konkrétní péči o dosud zanedbávané skupiny (zejména lidé staří, lidé s nejrůznějšími druhy tělesného a mentálního*

*postižení a propuštění vězni).*“ (Kopřiva a spol., Charita začátkem 90. let [online], [cit. 7.3.2014]). Znakem této doby se staly principy participace a subsidiarity, ale do vědomí a rozhodování lidí se prozatím dostávají opatrně a velmi pomalu. S tím může souviset i to, že společnost do této doby ještě pořádně nezná problém nezaměstnanosti, bezdomovectví a nepřipouští si ani možnost s tím spojeného nárůstu kriminality. Málo známým fenoménem jsou v této době i drogy.

Když byl v roce 1990 schválen nový statut Charity, odstraněn byl i dozor státu a Česká katolická charita se mohla vrátit do pravomoci církve katolické, resp. České biskupské konference. Tím charita dostala prostor vrátit se opět ke svému původnímu poslání. K řadám pracovníků se připojují noví lidé a činnost je stavěna především na dobrovolných pracovnících, kteří nacházejí v sociální oblasti vlastní seberealizaci. *„Během roku 1991 začaly vznikat první diecézní charity, jako samostatné právní subjekty s vlastním financováním, odděleným od ústředí. Většina ředitelů diecézních charit významně ovlivnila vývoj Charity v dalších deseti letech. V jednotlivých farnostech postupně vznikaly farní a oblastní charity. Decentralizace se stala základem systematické činnosti Charity v celé republice“* (Kopřiva a spol., Charita začátkem 90. let [online], [cit. 7.3.2014]). V této době také dochází k založení Diecézní charity Plzeň jako neziskové organizace se statutem účelového zařízení římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou.

### **3.1.2 Historie Diecézní charity Plzeň**

Jak popisuje Ouředníková ve své publikaci (Ouředníková, 2013, s. 37), byla Plzeňská diecéze římskokatolické církve zřízena bulou papeže Jana Pavla II. 31. května 1993 a Diecézní charita Plzeň půl roku poté. Oficiálním datem vzniku je 1. listopad 1993 a v roce 1994 zahájila nově ustanovená DCH v Plzni provoz služeb pro bezdomovce. Z počátku to organizace neměla vůbec jednoduché, na čemž se podepsal především již výše zmiňovaný komunismus a vnímání duchovního života většinou obyvatelstva. Činnost byla zpočátku soustředěna především na ošetrovatelskou službu, pomoc lidem bez domova a

poradnu pro uprchlíky a poměrně záhy se její činnost rozšířila o domovy pro matky s dětmi v tísni, azylové domy, noclehárny pro bezdomovce, nízkoprahová centra, domovy pokojného stáří pro seniory a zdravotně postižené, stacionáře pro seniory a handicapované, chráněné dílny, humanitární pomoc v zahraničí aj. V současné době zastřešuje Diecézní charita Plzeň 12 Charit s vlastní právní subjektivitou a 10 Charit, které právní subjektivitu nemají. Rozsáhlou a úzce propojenou sít' služeb poskytuje Diecézní charita Plzeň i v Chebu.

### **3.2 Projekty v Chebu a jejich historie**

První zmínka o aktivitách DCHP v Chebu je ze třetího čtvrtletí roku 2003, kdy město Cheb nechalo na své náklady (konkrétně se jednalo o částku 350.000,- Kč) zrekonstruovat část bývalých kasáren na Zlatém vrchu a ve spolupráci právě s Diecézní charitou Plzeň tak vznikla noclehárna pro muže. 15. 1. 2004 byla oficiálně zahájena činnost Noclehárny Betlém Cheb s kapacitou 14 lůžek pro muže s cílem u každého klienta vytvořit či znovuobnovit hygienické návyky, naučit se žít v komunitě, najít si zaměstnání na trvalý pracovní poměr, naučit se hospodařit s penězi, oddlužit se a získat si bydlení. Od května 2004 také probíhaly přípravné práce na nové aktivitě: denního azylového zázemí, jehož provoz zajišťovali pracovníci noclehárny ve svém volném čase. Ve třetím čtvrtletí téhož roku začala noclehárna pracovat v režimu nepřetržitého provozu a zvýšila se kapacita na 24 lůžek pro muže a rovněž započala příprava pracovního rehabilitačního programu pro uživatele noclehárny. 15. 3. 2005 vznikl pracovní rehabilitační program Zpět do práce, jehož cílem bylo vytvořit pracovní místa pro klienty noclehárny. Tento projekt měl kapacitu pěti klientů a uplatnění mezi nimi našel i jeden člověk vykonávající alternativní trest. 1. 7. 2005 započala 2. etapa tohoto projektu, byla navýšena jeho kapacita a změnilo se i financování. Kapacita Noclehárny Betlém Cheb byla navýšena na 30 lůžek pro muže a město Cheb, i díky ohlasům veřejnosti, pronajalo Diecézní charitě Plzeň celou budovu pro další rozvoj noclehárny a k realizaci nových projektů.

V následujícím roce byl sice ukončen projekt Zpět do práce, ale vzápětí na něj navazoval projekt Zpět do práce 2, který měl stejný cíl jako jeho předchůdce, tj. v rámci programu se uživatelé noclehárny zapojují do pracovní terapie s cílem znovuoobnovení pracovních návyků a získání běžného zaměstnání s řádnou pracovní smlouvou. Jeho realizace byla oficiálně zahájena 1. 8. 2006. Financován byl za pomoci programu SROP, z Karlovarského kraje a ze státního rozpočtu ČR. Jeho kapacita byla navýšena o 4 klienty a dohromady tedy činila 14 pracovních míst. V témže roce vznikla i ženská část noclehárny o kapacitě 6 lůžek a započaly přípravy k otevření nízkoprahového denního centra. To bylo oficiálně otevřeno 1. 6. 2007 s cílem umožnění osobní hygieny, individuální přípravy teplé stravy z vlastních potravin a poskytnutí azylu v chladných obdobích lidem z ulice během dne.

K 31. 5.2008 byla ukončena financovaná část projektu Zpět do práce 2 a v rámci udržitelnosti zahájilo 1. 6. 2008 činnost Středisko podporovaného zaměstnávání Cheb. To navázalo na předchozí projekty Zpět do práce a Zpět do práce 2 svou myšlenkou: podpořit klienty noclehárny v návratu na trh práce i do běžného života tím, že dostanou možnost pracovat. V rámci 9 vytvořených pracovních míst se tedy dále realizoval program pracovní rehabilitace.

Důležitým mezníkem pro chebské projekty byl rok 2009, kdy byl 1.1 zahájen provoz nově vzniklé služby Azylového domu Betlém Cheb, jehož cílem bylo u každého člověka vytvořit či znovuoobnovit hygienické návyky, naučit se žít v komunitě, najít si zaměstnání na trvalý pracovní poměr, naučit se hospodařit s penězi, oddlužit se a získat si bydlení. Azylový dům měl maximální kapacitu 22 lůžek pro muže i ženy a v důsledku toho se snížil počet lůžek na noclehárně, a to na 11 lůžek pro muže a 6 lůžek pro ženy. 1. 7. 2009 bylo jako sociální služba registrováno Středisko sociální rehabilitace Cheb, jehož cílem už je nejen zaměstnat klienty na řádnou pracovní smlouvu a podpořit je v prohlubování jejich individuálních pracovních dovedností, ale i podpořit je v přijetí zodpovědnosti za závazky z minulosti a motivovat je k jejich řešení. Zároveň měli pracovníci snahu o motivaci klientů k zodpovědnému rozhodování o tom, jak nakládat s finančními prostředky.



Počátkem roku 2010 byla ještě uzavřena smlouva s městem Cheb, na jejímž základě Středisko podporovaného zaměstnání poskytuje možnost občanům, kteří dlouhodobě pobírají sociální dávky vykonat veřejnou službu.

V roce 2011 získala Diecézní charita Plzeň pro chebské projekty akreditaci od MŠMT pro počítačové kurzy a kurzy na motorovou kosu a motorovou pilu a též začala s motivačními a vzdělávacími kurzy pro klienty Střediska sociální rehabilitace Cheb.

### **3.3 Pracovně poradenské centrum Cheb**

Pracovně poradenské centrum Cheb byl projekt, který vypsal Evropská unie v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a který byl DCHP doporučen k realizaci v roce 2011. Datum zahájení byl 1. 6. 2011 a jeho realizace byla ukončena 31. 8. 2013. Projekt byl zaměřen na podporu pracovní a sociální integrace osob z jiného sociokulturního prostředí. Pomocí komplexního přístupu ke klientovi bylo jeho hlavním cílem umístit klienty programu pracovního poradenství na legální trh práce a udržet je na něm a k tomu využít poradenské služby, konzultační a poradenské činnosti psychologa, motivační kurzy, rekvalifikace, podporu uplatnění na trhu práce formou příspěvku na úhradu mzdových nákladů zaměstnavatelům a vytvoření čtyř nových pracovních míst.

Dílními cíli bylo přitom motivovat dlouhodobě nezaměstnané ke změně svých postojů, vzdělat klienta pro konkrétní pracovní pozici nebo typ práce na základě potřeb trhu a co nejlépe připravit klienta pro trh práce pomocí praxe, udržet klienta v zaměstnání pomocí služby pracovní asistence.

Snahou celého projektu tedy bylo reagovat na všechny nejdůležitější aspekty velké míry nezaměstnanosti osob ze sociálně vyloučených lokalit, jako je:

- Absence základních pracovních a sociálních kompetencí nezbytných pro fakt být vůbec zaměstnatelný
- Nekvalifikovanost

- Nedůvěra a neochota zaměstnavatelů zaměstnat příslušníky cílové skupiny projektu
- Rezignace na změnu
- Další překážky na straně klienta (předluženost, past příbuzenské solidární sítě, žárlivost partnera, imobilita, strach z nového prostředí, atd.)

### **3.3.1 Metody práce užívané při klíčových aktivitách**

#### **Pracovní poradenství**

Tato aktivita směřovala k zajištění přiměřených služeb pro klienty, které odpovídaly jeho potřebám a usměrňovaly jeho orientaci na trhu práce ve vztahu k realitě nabídky. Cílem bylo, aby toto vše vedlo k trvalému sociálnímu začlenění klienta do společnosti a na trh práce. K části těchto činností docházelo v klientově přirozeném prostředí, tedy přímo v sociálně vyloučených lokalitách. V rámci tohoto procesu docházelo:

- K seznámení této osoby s možnostmi služby a ke srovnání možností služby s jejími vlastními představami o spolupráci
- Ke zmapování klientovi situace a stanovení základních cílů, které by chtěl klient naplnit, včetně domluvení diagnostiky s psychologem

#### **Konzultace psychologa**

Na základě stanovení hlavních potřeb klienta s pracovním poradcem absolvoval každý klient bilanční diagnostiku, diagnostiku osobnosti, příp. pracovní diagnostiku, které následně byly nápomocny při výběru budoucího povolání, případně při predikci úspěšnosti ve vybraném povolání. Diagnostický proces byl zajištěn psychologem a měl klienta aktivně zapojit do rozhodování o svém budoucím pracovním uplatnění. Doporučení vycházející z diagnostického procesu by měla alespoň částečně předcházet selhávání

klientů v profesním uplatnění a podpořit jejich začlenění na trh práce pro ně nejvhodnějším individuálním způsobem.

Komplexní diagnostický proces měl tedy vést nejen k výběru vhodné pracovní pozice ve vhodném pracovním odvětví, ale měl být rovněž základem pro doporučení psychologa pro další vedení a míru podpory klienta během celého poradenského procesu.

- Bilanční diagnostika - může na základě zmapování klientovy osobnosti nabídnout nejvhodnější uplatnění v určité profesi, jejíž nároky odpovídají osobnostnímu profilu klienta. Na základě sestavení osobnostního profilu bude doporučeno několik profesí, které nejlépe klientovu profilu odpovídají
- Diagnostika osobnosti – jejím cílem by mělo být určení možností a limitů klienta, na jejichž základě by měly být nejen stanoveny doporučení pro klienta, aby byl schopen rozpoznat vlastní možnosti a limity, s nimiž je třeba při návratu na trh práce, příp. při samotném výkonu povolání, zacházet, ale i doporučení pro míru podpory klienta v diagnostikovaných oblastech pro pracovního poradce a pracovní asistenty
- Pracovní diagnostika – by měla být prováděna na základě zájmu klienta o poznání vlastních schopností, které by mohly být buď limitami, nebo naopak výhodami při hledání pracovního uplatnění

### **Motivační kurzy**

Cílová skupina je řazena mezi rizikovou skupinu na trhu práce. Dlouhodobé vyloučení z pracovních aktivit snižuje u této skupiny motivaci k dalšímu zaměstnávání a klesá její vzdělanostní úroveň, která je i tak velmi nízká. V důsledku dlouhodobé nezaměstnanosti ztrácejí tyto lidé pracovní návyky, a právě z tohoto důvodu nejsou konkurenceschopní a jejich šance na nalezení zaměstnání klesají. Lidé, kteří nemají alespoň triviální znalosti práce na počítači, neumí si napsat životopis, neumějí adekvátně jednat s úřady či potenciálními zaměstnavateli, jsou téměř neuplatnitelní na trhu práce a tím

pádem je jejich návrat do většinové společnosti velmi ztížen. Tito lidé mají velké problémy s tzv. funkční gramotností, která je často důsledkem jejich velké zadluženosti. Dospělý člověk potřebuje k učení výraznou motivaci. Funkce lektora je povolna ovlivňovat posluchače, předkládat uvážlivě nové podněty k vzdělávání a tolerantně provádět poradenskou činnost. Demotivující je v tomto případě mentorování, moralizování a autoritativní přístup.

I z těchto důvodů byli lektory těchto kurzů pracovníci DCHP, kteří mají několikaletou praxi s cílovou skupinou osob bez přístřeší, což dávalo předpoklad znalosti zvláštností a z toho vyplývajících potřeb osob ze sociálně vyloučených lokalit a tedy i schopnost umění do značné míry klienty namotivovat ke vstupu na trh práce nebo alespoň ke snaze se na trhu práce uplatnit.

#### **Principy uplatňované při vzdělávání určité cílové skupiny:**

- Princip přiměřenosti – cíle, obsah, formy a metody odpovídají psychickému a fyzickému stavu (stupni vývoje) účastníka
- Princip uvědomělosti – lektor musí rozumět tomu, co učí a musí chápat smysl této činnosti
- Princip postupnosti – důležitý je postup od jednoduchého k složitějšímu
- Princip systematičnosti – potřeba logicky uspořádaného systému
- Princip názornosti – využití více smyslů člověka, předávat informaci více způsoby, používat prostředky, prezentovat
- Princip aktivity – začlenění účastníka do přímé poznávací činnosti
- Princip soustavnosti a kontinuity práce
- Princip spojení teorie s praxí – obě složky by měly být v návaznosti
- Princip individuálního přístupu – vyučující respektuje individuální zvláštnosti, předpoklady, podmínky (zázemí)

- Princip kulturnosti – respekt důstojnosti účastníků, ale i národnost nebo náboženství
- Princip generalizace (zevšeobecnění) – účastník vzdělávání si nikdy nezapamatuje vše, co se dozvěděl, proto je důležité zdůraznit a zevšeobecnit klíčové pojmy
- Princip optimálního řízení - účastníka soustředíme na hlavní fakta a využijeme přitom zkušenosti a motivy, které si účastník přináší s sebou do kurzu

**Preferované didaktické metody používané při vzdělávání dospělých:**

- Přednášení, přednášení s diskusí, cvičení
- Diskuzní metody, skupinové řešení problému
- Inscenanční metody, jednoduchá strukturní inscenace

**Výukové pomůcky:**

- Notebook s připojením k internetu – účastníci se v prvním bloku naučí základní obsluhu PC a tato dovednost bude rozvíjena nenásilnou formou v dalších blocích při aktivní práci
- Interaktivní tabule
- Flipchart
- Vzorové formuláře pracovních smluv, životopisů a dotazníků, žádostí
- Pomůcky na psaní

Trvání kurzu bylo 30 výukových hodin a kurz byl rozložen do 6 bloků po pěti vyučovacích hodinách, vždy jedenkrát týdně. Náplní těchto samotných kurzů poté bylo:

1. Seznámení s prací na PC
  - Úvod, seznámení se

- Operační systém Microsoft Windows – klávesnice, myš, struktura složek,
- Práce s textem – práce v textovém editoru MS Word
- Využití služeb internetu

## 2. Hledáme zaměstnání

- Sebereflexe na základě hodnocení psychologa - vlastní (osobní) možnosti a omezení, pomoc ÚP, odmítnutí nabízené práce
- Osobní portfolio - typy životopisů, motivační dopis, druhy dokladů o vzdělání a praxi, osobní dotazník
- Rekvalifikace – co je rekvalifikace a jaké jsou její podmínky
- Oslovování zaměstnavatelů - orientace na trhu práce, portál MPSV, ISTEP

## 3. Komunikace

- Teorie komunikace – verbální, neverbální
- Pravidla společenského chování - oslovení, představení, podávání ruky, pravidla při rozhovoru
- Konflikty - typy konfliktů, typické spouštěče konfliktů, řešení konfliktních situací
- Význam osobní hygieny, celkového dojmu, základní trendy v oblékání, oblečení k různým příležitostem
- Osobní jednání se zaměstnavatelem - telefonát do firmy, osobní představení, nácvik přijímacího pohovoru

## 4. Pracovně právní problematika

- Pracovní poměr: druhy, způsoby vzniku a zániku

- Pracovní smlouva: druhy, náležitosti, přílohy, práce „na dohodu“, rizika práce „načerno“
- Mzdový výměr
- Pracovní doba
- Pracovní řád
- Diskriminace na trhu práce, rozpoznání, možnosti řešení, výpis rejstříku trestů
- Zaměstnanecká práva
- BOZP

#### 5. Orientace v systému státní a veřejné správy

- Základní struktura úřadů - úřad práce, městský úřad a jeho odbory, Okresní správa sociálního zabezpečení v Chebu, finanční úřad, zdravotní pojišťovny, finanční úřad, exekutorský úřad, okresní soud
- Czech point – podstata, možnosti využití

#### 6. Základy finanční gramotnosti

- Pojem finance
- Mzda – její tvorba, další odměny za práci
- Daně, pojištění
- Existenční a životní minimum - z čeho se skládá, výpočet
- Sociální podpory
- Půjčky

### **Poskytnutí rekvalifikací**

V rámci projektu došlo i ke zvýšení konkurenceschopnosti klientů na trhu práce i zvýšením jejich kvalifikace, čehož bylo možno dosáhnout

především respektováním jejich osobních potřeb a tužeb a cílenou, dlouhodobou individuální podporou odbornými pracovníky, kteří jim pomohli v orientaci a zhodnocení vlastních přání ve vztahu k realitě pracovního trhu. Poskytnuta byla tedy i podpora při rekvalifikaci s platnou akreditací MPSV dle výběru a zhodnocených možností vybraným klientům.

### **Spolupráce se zaměstnavateli**

Tzv. párování klienta a zaměstnavatele bylo prováděno dvěma způsoby:

1. Podle nabídky pracovních pozic na trhu práce, kdy došlo k přípravě klienta.
2. Podle klientova profilu, kdy docházelo k výběru vhodné pracovní pozice.

Směrem k zaměstnavatelům se koordinátor nabídky trhu práce snažil, kromě mapování volných pracovních míst a vyjednání o možné spolupráci, také představit projekt v jeho šíři a informovat zaměstnavatele o vazbách služby na ÚP a o výhodách plynoucích pro zaměstnavatele. Důležitým předpokladem pro tuto spolupráci bylo včasné dohodnutí podmínek zaměstnání a některých nestandardních přístupů ke klientovi (příspěvek na mzdu, zálohy, placené ubytování, cestovné), bez nichž by se někteří klienti v práci neměli šanci uplatnit, neboť jejich počáteční investice do své budoucnosti je značně omezená. Bylo žádoucí se zaměstnavatelem udržovat pravidelný kontakt v průběhu celé klientovi pracovní anabáze a to jednak za účelem pomoci při řešení případných sporů mezi oběma stranami, ale též pro ať již faktickou či latentní kontrolu zaměstnavatele.

V rozpočtu bylo počítáno se mzdovými příspěvky zaměstnavatelům ve výši 15 000,- Kč na klienta projektu po dobu 6 měsíců a výše těchto příspěvků tedy směřovala zaměstnavatele k vyplácení vyšší než minimální mzdy.



## **Podpora klienta**

- Pracovní asistence - podpůrné opatření pro úspěšné zaměstnání klienta jak směrem k němu samotnému tak směrem k zaměstnavateli. Jedná se o inovativní službu, která přesahuje dosavadní metody práce s klientem. Smyslem je zabezpečit, aby získané pracovní místo klient předčasně neopustil. Pracovní asistent působí na pracovišti i v domácím prostředí klienta a jeho spolupráci mohl klient i zaměstnavatel odmítnout v případě, že by tato služba byla kontraproduktivní
- Praxe klienta u zaměstnavatele - v trvání dvou týdnů na dvě hodiny denně, jejímž smyslem je adaptace klienta na pracovní prostředí, poznání kolektivu na pracovišti, přímé poznání charakteru svěřené práce a svých schopností ji v souladu s požadavky zaměstnavatele řádně vykonávat, ale také ze strany zaměstnavatele vyzkoušení si adepta na zaměstnání, jeho zručností, dovedností, schopností, předpokladů a morálně volných vlastností
- Podpora úhrad za bydlení – na dobu maximálně šesti měsíců pro vybrané klienty, kteří nemají možnost do zaměstnání dojíždět nebo by tato činnost pro ně byla značně nekomfortní
- Náhrada nákladů na dopravu – podpora je určena klientům, kteří buď do zaměstnání denně dojíždí, nebo těm, kteří jsou ubytováni mimo své stávající bydliště a musí na toto místo z něj dojíždět

### **3.3.2 Personální zajištění projektu**

- Projektový manažer - zodpovídá za realizaci projektu jako celku, a to podle metodických pokynů řídicího orgánu, v souladu s pravidly výzvy a s projektovou žádostí

- Finanční manažer - spolu s projektovým manažerem sestavuje finanční plán projektu, řídí finanční toky, kontroluje jejich dodržování a průběžně je reviduje
- Psycholog – věnuje se klientům individuálně i skupinově, systematicky, cíleně a podle předem stanoveného plánu, ale i podle okamžité potřeby
- Pracovní poradce - působí jak v přirozeném prostředí klienta, tak poskytuje klientům projektu individuální pracovní a sociálně právní poradenství na pracovišti a zpracovává anamnézu klienta. Na základě té a výstupů od psychologa hledá s klientem vhodné pracovní uplatnění
- 3 lektori - připravuje náplně a zaměření kurzů a jejich jednotlivých lekcí, volí metody výuky a výcviku a výcvik přímo vede. Smyslem práce lektora je vést klienta k orientaci ve své situaci a v možnostech, které se mu nabízejí a vybavit jej kompetencemi nezbytnými pro vstup na trh práce
- 6 pracovních asistentů - doprovází klienta v případě jeho zájmu a souhlasu zaměstnavatele na pracoviště při výkonu praxe a v adaptační fázi po nástupu do zaměstnání, je mu oporou při vstupu do nového neznámého prostředí. Usnadňuje kontakt a pomáhá odstranit případné komunikační bariéry mezi klientem a zaměstnavatelem nebo klientem a dalšími zaměstnanci, působí mediačně v případě konfliktů a snaží se jim včas předcházet. Na druhé straně pracuje s rodinou zaměstnaného klienta, především ve vztahu k její možné negativní úloze pro setrvání klienta v zaměstnání, obzvláště je-li klient zaměstnán mimo své bydliště
- Koordinátor nabídky pracovních pozic - monitoruje volná pracovní místa a aktuální trendy (především regionálního) trhu práce a na základě informací od pracovního poradce o dispozicích a požadavcích klientů hledá vhodné nabídky zaměstnání

## 4 Shrnutí dosavadních informací

Nezaměstnanost je takový stav, kdy poptávka po práci převyšuje nabídku. Pro účely této práce je ale jako nezaměstnaný uváděn ten, kdo je zaevidován na ÚP jako uchazeč o zaměstnání. Nezaměstnanost můžeme dělit na nezaměstnanost frikční, strukturální, cyklickou, skrytou a neúplnou a nepravou. Mezi rizikové skupiny lidí ohrožených nezaměstnaností patří mladší věkové skupiny do třiceti let, starší lidé, ženy, osoby se zdravotním postižením, lidé bez kvalifikace a romské etnikum. Ne vždy je ale nezaměstnanost způsobena tím, že je nedostatek pracovních nabídek. Jedním z důvodů nezaměstnanosti může být i fakt, že lidé často ani pracovat nechtějí nebo jim k výdělku stačí tzv. práce načerno.

MPSV řídí a kontroluje výkon státní správy a jeho činnost začala v roce 1968. Jeho podřízeným orgánem je Úřad práce. Ten, v podobě, ve které ho známe dnes, vznikl v roce 1989 zákonným opatřením České národní rady - zákon č. 306/1990 Sb., o zřízení úřadů práce. Diecézní charita Plzeň je účelovým zařízením římskokatolické církve s vlastní právní subjektivitou a jako taková začala působit v roce 1993. Její činnost ovšem navazovala na již dlouholetou tradici Charity České republiky, o jejichž činnostech jsou první zmínky již v roce 1919. Od roku 2003 poskytuje DCHP své služby i v Chebu.

Hlavní úkoly ÚP jsou vymezeny v § 8 zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti a jsou jimi např. poskytování poradenské a informační služby, uplatňování aktivní politiky zaměstnanosti, zprostředkovávání zaměstnání, vyplácení státní podpory v nezaměstnanosti, aj. Činnost DCHP byla zpočátku soustředěna především na ošetřovatelskou službu, pomoc lidem bez domova a poradnu pro uprchlíky a poměrně záhy se její činnost rozšířila o domovy pro matky s dětmi v tísní, azylové domy, noclehárny pro bezdomovce, nízkoprahová centra, domovy pokojného stáří pro seniory a zdravotně postižené, stacionáře pro seniory a handicapované, chráněné dílny, humanitární pomoc v zahraničí aj.

Job cluby jsou realizovány v rámci poradenských služeb, které poskytují úřady práce, a měly by klienta směřovat k uvědomění si jeho hodnot

a zájmů. V tomto případě můžeme rozlišit hned několik druhů poradenství, jako je poradenství pro zprostředkování vhodného zaměstnání, pro volbu povolání, pro volbu rekvalifikace, pro volbu přípravy k práci osob se zdravotním postižením, při výběru vhodných nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti a poradenství o možnostech zaměstnávání v zemích Evropské unie. PPC Cheb bylo jedním z projektů DCHP. V současné době provozuje tato organizace v Chebu ještě azylový dům, noclehárnu, nízkoprahové denní centrum, středisko sociální rehabilitace, dluhovou poradnu a krizovou pomoc.

V případě Job clubů se jedná o skupinový poradenský program, který je určený specifickým cílovým skupinám a vede k získání sociálních i pracovních dovedností. Cílem tohoto programu je motivovat účastníky k nalezení smyslu zaměstnání, zorientování se na trhu práce, zvýšit jejich konkurenceschopnost na něm a pomoci jim nalézt vhodné pracovní místo. Projekt PPC Cheb byl zaměřen na podporu pracovní a sociální integrace osob z jiného sociokulturního prostředí. Jeho hlavním cílem bylo umístit klienty programu pracovního poradenství na legální trh práce a následně je na něm udržet. To je také jeden z hlavních rozdílů mezi těmito dvěma programy.

Optimální počet účastníků ve skupině při konání Job clubů je 8 – 12 osob, optimální počet schůzek je 5 – 6, kdy délka jedné schůzky by měla mít 3 – 4 hodiny a uskutečňovat by se měl 1 – 2krát týdně. Motivační kurzy PPC Cheb se konaly jednou týdně, jejich délka byla vždy 5 hodin a uskutečňovány byly v šesti blocích. Při porovnání dostaneme tedy konečný stav rozsahu hodin Job clubů – 24 hodin: motivační kurzy PPC Cheb – 30 hodin.

Materiální a technické vybavení obou projektů je takřka stejné a je přizpůsobené potřebám cílové skupiny. Jedinou výhodou v PPC Cheb je možnost využití interaktivní tabule. Ani obsahově se kurzy moc neliší a zaměřují se na seznámení účastníka se situací na trhu práce, s finanční gramotností, na schopnost sepsání životopisu, na přípravu k přijímacímu pohovoru, na schopnost práce na počítači, aj.

Velký rozdíl mezi těmito dvěma programy je v personálním obsazení a v návaznosti služeb. Zatímco v interních Job clubech, které jsou v rámci

karlovarského kraje provozovány momentálně, je pouze jeden lektor, v motivačních kurzech PPC Cheb byli lektoři dva. K tomu navíc byli klientům k dispozici další pracovníci, jako pracovní poradce, pracovní asistenti nebo psycholog. Job cluby si také stojí jako samostatný celek, který je sice součástí škály poradenských i jiných programů, ale bez žádné další užší návaznosti či provázanosti. V PPC Cheb byly s motivačními kurzy propojeny i aktivity typu pracovní poradenství, psychologické posudky, pracovní asistence, rekvalifikační kurzy, poskytování příspěvku zaměstnavateli nebo příspěvky na dopravu a ubytování.

Dle prozatím získaných teoretických poznatků lze vyjádřit tezi, že DCHP je více zaměřena a připravena na práci s cílovou skupinou uživatelů projektu než Úřad práce, a také svým klientům v PPC Cheb nabízí komplexnější systém služeb, než nabízí poradenské programy ÚP. Tuto tezi bych v následující části práce ráda ověřila. Pro ověření jsem si stanovila následující tři cíle, s jejich konkrétními hypotézami: Cíl 1, Cíl 2, Cíl 3.

- Cíl 1 - Porovnání způsobů práce s klienty; použitá metoda: analýza teoretických poznatků
- Cíl 2 – Porovnání projektů na základě osobních zkušeností; použitá metoda: polostrukturované rozhovory s klienty a lektory
- Cíl 3 – Porovnání dat a úspěšnosti projektů; použitá metoda: porovnání statistických dat výsledků práce s klienty

## **5 Cíl 1: Porovnání způsobů práce s klienty**

V této části práce bych se chtěla zaměřit na porovnání již nastíněných skutečností a na jejich uplatnění v praxi. Domnívám se, že PPC Cheb oproti ÚP je daleko lépe připravené na práci se svými klienty a způsob této práce s nimi vede k větší motivaci těchto osob pro vstup na trh práce.

### **5.1 Hypotéza č. 1**

*V PPC Cheb je s klienty pracováno komplexnějším a individuálnějším způsobem, proto jsou lépe motivováni ke hledání zaměstnání.*

#### **Pracovně poradenské centrum Cheb**

Pokud jedinec projevil zájem o spolupráci v rámci PPC Cheb, bylo jeho přijetí konzultováno s vedoucí projektu, a pokud spadal do cílové skupiny, sjednala se další schůzka, sloužící k podepsání Dohody o spolupráci a ostatních dokumentů potřebných k nástupu do motivačních kurzů. Dále byl s klienty v kontaktu pracovní poradce prostřednictvím schůzek směřujících k naplnění konkrétního stanoveného cíle. Účastnil se prvních sezení motivačních kurzů, na kterých probíhalo seznamování zúčastněných, kde mohl klienty lépe poznat, a tyto informace dále využít při další spolupráci. Pro klienty byla toto první, pravidelně se opakující a časově náročnější aktivita, kde termín byl jasně dán a kde nebylo možno sjednávat schůzky jednotlivě a dle konkrétních možností každého z účastníků. První kontakt s pracovním poradcem, respektive tedy první oficiální schůzka v pracovně poradenském centru, byla však často ještě zastíněna nedůvěrou a pocitem beznaděje při neúspěšném hledání zaměstnání. Tyto předsudky, mnohdy podpořené různými nepříjemnými zážitky při oslovování potenciálního zaměstnavatele, jakož i týkající se subjektivního pocitu „zbytečného ztrácení času na kurzech a školeních“, bylo nutné nejprve překlenout a motivovat klienta k jakékoli činnosti, která pomůže usnadnit získání pracovního místa, ať již záhy po ukončení motivačních kurzů, či do budoucna. To klienty, kteří skutečně zaměstnání hledali, odrazovalo

nejvíce. Byla to nejistota v tom, že po absolvování kurzů pracovní místo získají. Mnozí však, i přes prvotní nechuť vůbec dohodu podepsat, na závěr kurzů děkovali celému týmu, především lektorům, za psychickou podporu a důležité informace upotřebitelné obecně. Naopak několikrát se také stalo, že oslovená osoba o zaměstnání ve skutečnosti nestála, nestála tedy pochopitelně ani o jakoukoli snahu či změnu, sepsání životopisu, či pomoc při vyhledávání pracovní pozice na volném trhu práce, a měla v tomto smyslu jasnou představu, jak se všem aktivizacím vyhnout (návštěvou lékaře počínaje a zapíráním v místě bydliště konče).

Velmi důležitou roli při práci s klienty hraje i psychologická anamnéza těchto osob. Nejčastějším tématem konzultací s psychologem byla podpora ve změně životního stylu, spojená s nástupem do práce – pro klienty projektu jakožto pro dlouhodobě nezaměstnané osoby byl vstup do práce obrovskou životní změnou, která se týkala změny jak jejich denního režimu, tak i změny režimu v jejich rodině jako v systému, který je na sobě závislý. Objevovala se především témata výpovědi z práce, kdy náročnost nového řádu byla pro klienty po určité době v zaměstnání demotivující, objevovaly se úvahy, zda nebylo výhodnější pro klienty zůstat v evidenci Úřadu práce a pobírat dávky, zda by neměli více času pro své děti, partnery, pro sebe. V konzultacích byla vyzdvižována především společenská úloha práce, rodinná hrdost, zabezpečení rodiny i sebe, podpora ve vývoji osobní vůle k zapojení do společnosti, ke společenskému uznání např. od dětí, od sousedů, příp. od širší rodiny.

Další podpůrnou aktivitou, kterou obsahoval „balíček služeb PPC Cheb“, byly rekvalifikační kurzy. Účastníci motivačních kurzů byli s těmito nabídkami průběžně seznamováni a spolu s psychologem byly tipovány vhodné rekvalifikace a kurzy i s ohledem na potřeby budoucích zaměstnavatelů. Vedle toho sledoval koordinátor trhu práce i jiné vyhlášené rekvalifikační kurzy a úzce spolupracoval s psychologem při plánování zařazení klientů do kurzů dle jejich schopností a dispozic.

V neposlední řadě je potřeba zmínit i službu pracovní asistence. Během celého období realizace projektu bylo aktivně zapojeno 6 asistentů, kteří byli

nápomocni především v individuální podpoře klientů umístěných na podpořené pracovní místo u zaměstnavatele po dobu 6 měsíců, včetně dalšího období, kdy již nebyli klienti na podpořeném místě, ale zůstali dále u zaměstnavatele pracovat. Asistentství pomáhalo klientům zpočátku překonat nedůvěru a podpořit danou osobu, aby absolvovala přinejmenším první schůzku, kde si ujasnila, zda může za pomoci PPC Cheb svou životní situaci řešit, případně ji změnit. Asistenti docházeli za klienty na pracoviště, kde působili jako mediátoři vzájemných vztahů na pracovišti a pomáhali s řešením problémů, které na pracovišti vznikaly. Dále pak poskytovali klientům pomoc s řešením jejich osobních problémů, při řešení jejich ubytování nebo při řešení otázek dluhů a exekucí. Pro klienty dojíždějící do jiného města byla důležitá i pomoc při orientaci v jízdách řádech a na nástupištích, při návaznosti spojů apod. Asistenti pracovali jako prostředníci mezi klientem, zaměstnavatelem a dalšími členy týmu PPC Cheb. Pomáhali klientům i při řešení jejich problémů na pracovišti, jako byly problémy s kolegy, kteří mnohdy jejich přítomnost pojali jako ohrožení vlastní pozice. Klienti se v počátku museli vyrovnávat s určitou nedůvěrou i předsudky a myslím si, že zde získali klienti díky asistenci opravdu velmi cennou podporu.

### **Job cluby Úřadů práce**

Úřad práce skoro všechny tyto aktivity nabízí svým klientům také, ale nikdy ne v tak komplexním systému. Každý z uchazečů o zaměstnání, který je v evidenci ÚP, dochází za svým pracovním poradcem. Ten má ale na starosti stovky takovýchto uchazečů, takže se žádnému z nich nemůže věnovat takovým způsobem, jako je tomu v případě poradce z PPC Cheb, který v jednom časovém období musí obstarat max. 20 klientů. Podle mého názoru je tato pozice na ÚP velmi podhodnocená a bylo by dobré si uvědomit, že pokud má docházet k lepší spolupráci s klienty, měli by poradci mít více času a možností s nimi jednat.

I v tomto případě může uchazeč projít psychologickým vyšetřením v rámci tzv. bilanční diagnostiky, což je *„poradenský proces, který s využitím komplexních odborných diagnostických metod směřuje k optimálnímu využití*



*potenciality člověka při hledání alternativ jeho uplatnění. Z této definice vyplývá, že bilanční diagnostika je proces, při kterém se speciální poradci (psychologové) snaží zjistit co nejvhodnější využití schopností, dovedností, zájmů a motivace klienta pro jeho neoptimálnější začlenění do pracovních aktivit. Prostřednictvím využití skupinových a individuálních konzultací a při zpracování psychologických metod, lze společně s klientem hledat cesty, které mu usnadní jeho návrat na trh práce při jeho relativním uspokojení s navrženým řešením – kariérovým plánem“ (FREIBERGOVÁ, Zuzana. Bilanční diagnostika-projekt mezinárodní spolupráce [online]. [cit. 9. 3. 2014]). Ta ale opět není v žádné užší návaznosti k jiným poradenským procesům jako celku.*

Dále pak nabízí ÚP svým klientům rekvalifikační kurzy podle aktuální nabídky, jako jsou např. rekvalifikační kurz kuchař, číšník, svářečský rekvalifikační kurz, rekvalifikační kurz v oboru účetnictví a podnikání a spoustu dalších. Tyto kurzy si ale volí uchazeč sám a nejsou v návaznosti na žádnou jinou podporu v rámci ÚP.

Job cluby, které fungují na stejném principu, a mají obdobnou náplň jako motivační kurzy v PPC Cheb, jsou také pouze jedním ze škály nabízených pracovních poradenských programů a nevážou na sebe na sebe žádnou jinou činnost, ani nejsou na žádnou jinou činnost vázané.

## **5.2 Hypotéza č. 2**

*PPC Cheb má propojenější síť služeb, což usnadňuje práci s klienty během kurzů i po jejich ukončení.*

### **Pracovní poradenské centrum Cheb**

V případě, že klient podepsal smlouvu v rámci Pracovní poradenského centra Cheb, tak to neznamená, že absolvoval pouze motivační kurzy v rozsahu 30 hodin, ale prošel celým systémem, který tato služba nabízela. Nejdříve s ním byl vypracován individuální plán, kde si stanovil cíle, kterých chtěl

dosáhnout a dílčí kroky vedoucí k jeho dosažení, který byl průběžně po celou dobu revidován. Následovaly motivační kurzy, psychologický posudek, výběr vhodného zaměstnání, domluveny byly pracovní pohovory. Ve chvíli, kdy se klient při všech těchto aktivitách osvědčil, mohl nastoupit na pracovní pozici v rámci podporovaného zaměstnání. K velké podpoře klienta v tomto případě patřila činnost pracovního poradce, kdy ten soustředil svou pomoc klientovi i na spolupráci s ostatními členy týmu, jako byl psycholog, koordinátor nabídky pracovních pozic a pracovní asistenti. A nejen s nimi. Pracovní poradce i pracovní asistent byli klientovi též nápomocni při kontaktu s jinými institucemi, jako byli potenciální zaměstnavatelé, úředníci ÚP nebo sociálního odboru a spousta dalších. V neposlední řadě byla velmi důležitá i návaznost jiných služeb, které DCHP poskytuje v Chebu. Velmi důležitá byla ta na Středisko podporovaného zaměstnání, kam bylo v průběhu projektu umístěno 12 klientů v rámci podporovaného zaměstnání. Velká část z klientů, kteří prošli motivačními kurzy, také dodnes využívá služeb Dluhové poradny Cheb, kde se snaží řešit své závazky z minulosti.

### **Job cluby Úřadů práce**

V případě ÚP je systém ale jiný. Uchazeč o zaměstnání absolvuje kurzy, které jsou sice Úřadem práce nabízeny v rámci širokého komplexu poradenských služeb. Využití dalších služeb ze široké nabídky, kterou má uchazeč k dispozici, pak závisí na více faktorech, např. na tom, zda se o další nabídku zajímá, zda se o ní dozví, zda je dostatečně motivován ke vstupu do těchto dalších programů. V tomto ohledu je zde rozdíl oproti PPC Cheb, kde je navázání kontaktu s klientem intenzivnější, klient je hned od počátku informován o kompletní nabídce služeb PPC Cheb (podepisuje tuto nabídku i ve smlouvě) a následně je všemi pracovníky týmu maximálně motivován k využití těchto dalších částí projektu. Přitom Úřad práce Karlovarského kraje např. v roce 2013 nabízel svým klientům opravdu široký výběr poradenských programů:

- Job club (pro různé cílové skupiny, v rozsahu 24 hodin)

- Poradenský program pro uchazeče se základním vzděláním do 20 let (v rozsahu 50 hodin) – v rámci tohoto programu byla snaha o motivaci klientů k dokončení si vzdělání, jako prostředek byla využita i exkurze ve školách
- Poradenský program pro uchazeče starší 20 let (v rozsahu 60 hodin)
- Bilanční diagnostika (pro různé cílové skupiny)
- Poradenský program pro mladé do 25 let ve spolupráci s EURES poradenstvím (v rozsahu cca 10 hodin)
- plus navíc samostatné vzdělávací programy o rozsahu 4 – 6 hodin
  - Jak vytvořit životopis
  - Finanční gramotnost
  - Jak si najít práci na internetu
  - Zahájení podnikání
  - Vstupní poradenství o ÚP
  - EURES poradenství

Každý z klientů ÚP má pak možnost opakovaného poskytnutí podpory, protože většina z těchto programů na sebe navazuje. V tomto případě není tedy ani tak problémem nedostatek nabízené podpory, ale spíše počet osob vedených v evidenci uchazečů o zaměstnání. Podle osobních zkušeností lidí, kteří na Úřad práce docházejí, se jim nedostává tolik potřebného času na jejich individuální potřeby, a tak ani nemohou vědět, jaký poradenský proces by pro ně byl nejvhodnější. Často tedy dochází k tomu, že osoba zaevidovaná na ÚP sice absolvuje některý z poradenských programů, ale pak nadále opět dochází pouze na pravidelné schůzky s pracovním poradcem z důvodu, aby nebyla vyřazena z evidence uchazečů o zaměstnání a žádná další podpora jí není poskytnuta.

### 5.3 Interpretace výsledků

U hypotézy č. 1 (*V PPC Cheb je s klienty pracováno komplexnějším a individuálnějším způsobem, proto jsou lépe motivováni ke hledání zaměstnání*) mohou potvrdit její pravdivost, protože Úřad práce jako takový tedy nabízí v globálu přibližně stejné množství podpůrných služeb a programů svým klientům. Ale vzhledem k tomu, že s klienty nepracuje komplexním způsobem a všechny tyto služby nabízí pouze jednotlivě, a protože nemá tolik prostoru pro intenzivnější a specificky zaměřenou práci s klientem, nemá podporovaná osoba možnost projít víceúčelovým systémem, jako je tomu v PPC Cheb. Tím pádem si dovoluji tvrdit, že nedochází ani k tak velkému namotivování těchto osob k dalším aktivitám souvisejícím s jejich životem a s uplatněním se na trhu práce.

Pravdivost hypotézy č. 2 (*PPC Cheb má propojenější síť služeb, což usnadňuje práci s klienty během kurzů i po jejich ukončení.*) mohou také potvrdit. Jak z výše uvedeného vyplývá, je opravdu s klienty PPC Cheb pracováno komplexnějším způsobem a je také kladen větší důraz na jeho individualitu a jeho vlastní potřeby a vůli. Stejně tak je tomu v následné péči o tuto osobu, která, jak v průběhu, tak i po skončení klientova zapojení do projektu může využít dalších návazných služeb, jako jsou např. dluhová poradna nebo azylový dům. To vše vede k následnému lepšímu uplatnění většiny těchto osob jak na trhu práce, tak v jejich osobním životě. Dovolují si ale tvrdit, že pokud by pracovníci ÚP měli více času na samotné uchazeče o zaměstnání, mohli by s nimi častěji a intenzivněji pracovat, tím by je dokázali motivovat k využívání sítě služeb, kterou tato instituce nabízí a dokázali by následně s výsledky jednotlivých nabízených programů lépe zacházet tak, aby pro klienty ÚP měli větší smysl.

## **6 Cíl 2: Porovnání projektů na základě osobních zkušeností účastníků**

Ve svém mapování skutečnosti, jak tyto dva projekty vnímají samotní lektori a klienti Pracovně poradenského centra Cheb a Job clubů jsem se setkala s jediným problémem, a to s oslovením klienta projektu Úřadu práce, neboť Úřad práce nemůže vydávat informace o osobách, které eviduje, z důvodu ochrany osobních údajů. Musela jsem tedy oslovovat klienty, kteří využívají služeb DCHP v Chebu, protože i ti ve většině případů bývají dlouhodobě nezaměstnaní a jsou zaregistrováni v evidenci uchazečů o zaměstnání.

V tomto šetření jsem se pokusila o co nejobjektivnější zaznamenání skutečných pocitů a zkušeností dotazovaných respondentů. Zmapování jsem pojala ve dvou rovinách. Tou první je pohled na PPC Cheb a Job cluby ze strany jejich klientů – zda oni sami vidí tyto kurzy jako přínosné, zda je dostatečně motivovaly a zda jim daly něco do dalšího období. Druhou rovinou je poté pohled samotných lektorů – zda vidí smysl těchto kurzů, co vše dělají pro motivaci klientů a zda vidí nějaké nedostatky. V rámci provádění rozhovorů jsem také zpovídala jednoho klienta, který absolvoval oba programy.

### **Užitá metoda**

Pro zjišťování informací a vyhodnocení cíle jsem se rozhodla použít kvalitativního výzkumu pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru. Rozhovor je způsob získávání ústních odpovědí na ústně položené otázky v kontaktu tváří v tvář. Tento způsob dotazování jsem shledala jako nejpřínosnější, protože dovoluje přímé reagování na výpověď respondenta, což u strukturovaného rozhovoru možné není. Výhodou je tedy možnost otázku přeformulovat v průběhu rozhovoru nebo požádat o další vysvětlení. V rozhovoru jsem užívala otevřené otázky, které nenabízejí respondentovi žádné alternativy odpovědí a dávají tak respondentům možnost odpovědět podle své vlastní vůle.

## **Výběr respondentů**

Výběr respondentů byl zpočátku velmi složitý, alespoň v případě výběru z řad klientů. Jak jsem uvedla již výše, velkým problémem bylo oslovení klientů Job clubu úřadu práce, kdy jsem se nesetkala s nevlí z jejich strany, ale s překážkou zákonnou a to s ochranou osobních údajů. Oslovila jsem tedy 37 uživatelů služeb DCHP v Chebu, o kterých jsem věděla, že jsou v evidenci uchazečů o zaměstnání, kdy pět z nich skutečně absolvovalo program Job clubu a dva z nich souhlasili s rozhovorem. Zde tedy došlo k situaci, kdy i v případě zpovídaných respondentů z ÚP se jedná o klienty DCHP, konkrétně o jednu osobu bez domova a jednu ze sociálně vyloučené lokality. V případě PPC Cheb jsem oslovila šest klientů, kdy s rozhovorem souhlasili dva. Kontaktovala jsem také jednoho klienta, který absolvoval oba programy a s rozhovorem souhlasil. Z řad lektorů jsem oslovila jednoho z ÚP a jednoho z PPC Cheb a rozhovor mi poskytli oba.

## **Stanovení hypotéz**

Pro sestavení otázek do rozhovoru jsem si nejdříve musela naformulovat hypotézy, které zní:

*Hypotéza č. 1: V PPC Cheb jsou k dispozici kvalifikovanější lektori ve větším počtu, proto dochází k lepší osvětě klientů, než je tomu v Job clubech.*

K této hypotéze byly klientům položeny tyto otázky:

- Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?
- Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

K této hypotéze byly lektorům položeny tyto otázky:

- Jakým způsobem jste se stal/a lektorem/kou těchto kurzů?

- Jaká je Vaše kvalifikace?
- Myslíte si, že je pro klienty větší výhodou, když má kurzy na starosti jeden člověk nebo když se jedná o širší skupinu osob? Proč?

Hypotéza č. 2: *V PPC Cheb je účast dobrovolná, proto je docházení do těchto kurzů pro klienty příjemnější, než je tomu v Job clubech.*

K této hypotéze byly klientům položeny tyto otázky:

- Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job clubů?
- Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně? Bylo Vám to příjemné?

Hypotéza č. 3: *V PPC kladou lektori větší důraz především na praktickou část výuky a na individuální přístup ke klientům, proto klienti odchází lépe připraveni na ucházení se o zaměstnání, než je tomu v Job clubech.*

K této hypotéze byly klientům položeny tyto otázky:

- Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?
- S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?
- Co vidíte na těchto kurzech jako nejpřínosnější?
- Případal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?
- Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

K této hypotéze byly lektorům položeny tyto otázky:

- Jak probíhaly přípravy na tyto kurzy? Podílel/a jste se na jejich přípravě?
- Pociťujete, že klienti odchází dostatečně namotivováni? V čem?
- Jste spokojen/a s výsledky, které PPC Cheb/Job cluby mají?

- Myslíte si, že by tyto kurzy měly nadále pokračovat? Pro stejnou cílovou skupinu?

Hypotéza č. 4: *Klienti se lépe cítili v prostředí PPC Cheb, než na Úřadu práce Cheb, což vedlo k jejich uvolnění se.*

K této hypotéze byla klientům položena tato otázka:

- Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se kurzy konaly?

K této hypotéze byla lektorům položena tato otázka:

- Myslíte si, že klienty může motivovat prostředí probíhajících kurzů?

Hypotéza č. 5: *V případě obou kurzů bude klienty i lektory zmiňováno více kladů než záporů, ale lépe hodnocené bude PPC Cheb.*

K této hypotéze byly klientům položeny tyto otázky:

- Kde vidíte největší klady těchto kurzů?
- Kde vidíte největší zápory těchto kurzů?

K této hypotéze byly lektorům položeny tyto otázky:

- Myslíte si, že mají kurzy nějaké nedostatky? Jaké?
- Změnil/a byste něco na průběhu kurzů?

## **Provedení**

Zjišťování názorů a informací od jednotlivých respondentů probíhalo formou rozhovorů. Každý rozhovor byl specifický, záleželo na zkušenostech jednotlivých respondentů. Odpovědi dotazovaných jsem si během rozhovoru nahrávala na diktafon, s čímž na začátku ústně souhlasili.

Před rozhovory jsem si připravila základní soubor otázek, které jsem respondentům chtěla pokládat. To, jaké otázky a odpovědi nakonec zazněly,



záviselo na zkušenostech jednotlivých respondentů, jejich chuti vypovídat a případně ochotě sdělit něco, na co nebyli tázáni.

#### **Rozhovor probíhal tímto způsobem:**

1. Na začátku jsem se představila, uvedla jsem, jakou studuji školu a jaké téma diplomové práce jsem si zvolila.
2. Vysvětlila jsem respondentům, jaké jejich zkušenosti by mě zajímaly a co je cílem mého šetření.
3. Obeznámila jsem respondenty s tím, že ke své práci potřebuji použít audiozáznam a požádala je o jejich ústní souhlas, v případě, že s ním skutečně souhlasí.
4. Poprosila jsem dotazované o představení se a představení organizace, ve které absolvovali kurz nebo pro kterou kurz lektorovali.
5. Poté již následovali otázky předpřipraveného rozhovoru.

#### **Rozhovor s lektory:**

- Jakým způsobem jste se stal/a lektorem/kou těchto kurzů?
- Jaká je Vaše kvalifikace?
- Jak probíhaly přípravy na tyto kurzy? Podílel/a jste se na jejich přípravě?
- Myslíte si, že je pro klienty větší výhodou, když má kurzy na starosti jeden člověk nebo když se jedná o širší skupinu osob? Proč?
- Myslíte si, že cílová skupina těchto kurzů je dobře zvolená pro motivaci?
- Myslíte si, že klienty může motivovat prostředí probíhajících kurzů?
- Kde vidíte největší přínos těchto kurzů pro klienty?
- Myslíte si, že mají kurzy nějaké nedostatky? Jaké?
- Změnil/a byste něco na průběhu kurzů?

- Pociťujete, že klienti odchází dostatečně namotivováni? V čem?
- Jste spokojen/a s výsledky, které PPC Cheb/Job cluby mají?
- Myslíte si, že by tyto kurzy měly nadále pokračovat? Pro stejnou cílovou skupinu?

#### Rozhovor s klienty:

- Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job clubů?
- Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně? Bylo Vám to příjemné?
- Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?
- S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?
- Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?
- Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?
- Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se kurzy konaly?
- Co vidíte na těchto kurzech jako nejprínosnější?
- Připadal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?
- Kde vidíte největší klady těchto kurzů?
- Kde vidíte největší zápory těchto kurzů?
- Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

Jak jsem již v předchozí části zmiňovala, rozhovory jsem vedla se sedmi respondenty, a to v tomto složení:

- Respondent 1 – Klient Job klubu
- Respondent 2 – Klientka Job klubu
- Respondent 3 – Klient PPC Cheb
- Respondent 4 – Klientka PPC Cheb

- Respondent 5 – Klient obou programů
- Lektorka Job clubů
- Lektorka z PPC Cheb

## 6.1 Hypotéza č. 1

*V PPC Cheb jsou k dispozici kvalifikovanější lektori a ve větším počtu, proto dochází k lepší osvětě klientů, než je tomu v Job clubech.*

### **Respondenti z Job klubu**

Na otázku, jak se klienti cítili při spolupráci s lektory, odpověděli oba dva respondenti z Job klubu, že příjemně. Oba vyzdvihovali odbornou kvalitu a ochotu lektora v případě potřeby poradit. Když jsem se respondentů zeptala, zda vidí jako přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více a proč, respondent 1 byl toho názoru, že více lektorů by do kurzů vneslo zmatek. Respondent 2 v tom viděl výhodu v tom, že více lektorů může přinést více informací.

### **Respondenti z PPC Cheb**

V případě MK v PPC Cheb se oba dva respondenti cítili z počátku nervózní, ale po pár schůzkách se na tuto spolupráci začali těšit. Respondent 3 uvedl, že si cení nově nabytých vědomostí. Respondentka 4 ocenila především příklady dobré praxe a odbornou znalost lektorky z této praxe vycházející. V případě otázky na vhodný počet lektorů, odpověděl respondent 3, že to nepovažuje za důležité, jen si asi člověk zvykne na jednoho lektora a respondentka 4 shledala jako výhodnější lektorů více pro větší informovanost.

### **Respondent absolvující oba programy**

Respondent 5, který prošel oběma projekty, ovšem více vyzdvihoval kvality motivačních kurzů PPC Cheb. Oceňoval větší spolupráci lektorů s účastníky a větší zapojenost účastníků do dění. Na otázku, zda vidí jako

přínosnější mít v kurzech jednoho nebo více lektorů, odpověděl, že při větším počtu lektorů by v tom měl asi zmatek. Během rozhovorů jsem postřehla, že při kurzech, které vedla vedoucí PPC Cheb, se respondenti cítili zpočátku nesví, ale poté je její přítomnost popoháněla k vyšším výkonům.

### **Lektorky programů**

Obě dvě dotazované lektorky jsou odbornicemi ve svém oboru a mají bohaté zkušenosti s lektorováním i jiných kurzů. Lektorka Job clubů absolvovala kurzy lektorování na ÚP a studuje vysokou školu v Českých Budějovicích, obor Etika.

Dotazovaná lektorka z PPC Cheb lektorovala již také Job cluby, ale i jiné kurzy a vystudovala bakalářský obor Speciální pedagogika a magisterský obor Psychologie.

Dle dotazované lektorky z PPC Cheb, má druhá lektorka tohoto projektu dlouholetou praxi ve školství a vystudovala magisterský obor Andragogika.

Obě dvě shledávají jako prospěšné klientům, když do kurzů dochází více než jeden lektor, protože to vnáší více pohledů na řešenou problematiku.

Ačkoliv jsem se domnívala, že interní Job cluby vede pouze jeden lektor, vyplývá z rozhovoru s lektorkou těchto kurzů, že tomu v případě ÚP v Chebu tak není. Na jeho uskutečňování se podílí také právník, pracovnice ze zprostředkování zaměstnání a pracovnice, která má na starosti rekvalifikační kurzy na ÚP.

## **6.2 Hypotéza č. 2**

*V PPC Cheb je účast dobrovolná, proto je docházení do těchto kurzů pro klienty příjemnější, než je tomu v Job clubech.*

Na otázku, kde se respondenti dozvěděli o možnosti absolvování, všichni (s výjimkou respondenta 3 z PPC Cheb, který objevil možnost absolvování programu PPC Cheb na jiném místě) uvedli, že na ÚP.

Všichni se také shodli, že se do kurzů přihlásili dobrovolně. V případě ÚP ovšem uvedli respondenti z řad klientů Job clubů, že pokud by Job club v jeho průběhu bez udání závažných důvodů opustili, hrozila by jim sankce vyřazení z evidence uchazečů o zaměstnání. Ani jednomu z nich to nebylo příjemné a uvítali by spíše dobrovolnou účast.

### **6.3 Hypotéza č. 3**

*V PPC kladou lektori větší důraz především na praktickou část výuky a na individuální přístup ke klientům, proto klienti odchází lépe připraveni na ucházení se o zaměstnání a pro trh práce, než je tomu v Job clubech.*

Při položení otázky, jak hledali respondenti zaměstnání před absolvováním kurzů, uvedli všichni shodně, že za pomoci ÚP, na internetu a v inzerátech. Ani jeden z respondentů neodpověděl kladně na otázku, s jakými výsledky se při hledání zaměstnání setkával předtím. Všichni měli velmi špatné zkušenosti a často slýchávali věty typu „My se vám ozveme.“ Jako záporný také uváděli fakt, že pro většinu pozic neměli dostatečnou kvalifikaci.

Všem respondentům (až na respondenta 1 z Job clubu) se podařilo získat po skončení kurzů práci.

#### **Respondenti z Job clubu**

Na otázku, zda se klienti cítili více namotivovaní k hledání zaměstnání po skončení kurzů, odpověděli respondenti 1, 2 že ano. Připadali si více kompetentní a připravenější na tuto činnost.

Jako nejpřínosnější na kurzech respondent 1 uvedl kurz jako takový. Respondentka 2 uvedla psaní životopisu, práci na počítači a přípravu na přijímací pohovor.

### **Respondenti z PPC Cheb**

Také respondent 3 odpověděl ano na otázku, zda se cítil více namotivovaný pro hledání zaměstnání a i on si přišel kompetentnější a připravenější. Respondentka 4 odpověděla, že si sice více namotivovaná nepřišla, protože chtěla pracovat už předtím, ale že si připadala více prakticky vybavená.

Respondent 3 k otázce na přínosnost kurzů uvedl, že se dozvěděl nové informace a respondentka 4, že si připadala lépe připravena na přijímací pohovor a nebyla tolik nervózní.

### **Respondent absolvující oba programy**

Respondent 5 uvedl, že u DCHP měl vidinu práce, což ho motivovalo velmi, a také jako nejpřínosnější viděl to, že se naučil psát životopis, což v Job clubech neudělal.

### **Lektorky programů**

Obě dotazované lektorky se podílely na přípravě kurzů a obě si myslí, že cílová skupina je pro motivaci dobře zvolená. Lektorka Job clubů k tomu ještě uvedla, že pokud ale klienti po skončení kurzů nenastoupí v nejbližší době do práce, tuto motivaci opět rychle ztrácí. Pro ni samotnou je velký pocit zadostiučinění, pokud klienti odchází uvolnění a zrelaxovaní. Lektorka v PPC Cheb pociťuje dostatečnou namotivovanost a praktičnost kurzů ve zpětné vazbě od zaměstnavatelů. Ti poukazovali na fakt, že klienti přicházeli na pracovní pohovory upraveni a připraveni.

## **6.4 Hypotéza č. 4**

*Klienti se lépe cítili v prostředí PPC Cheb, než na Úřadu práce Cheb, což vedlo k jejich uvolnění se.*

### **Respondenti z Job clubů**

Respondent 1 oceňoval klidnou a pozitivní atmosféru. Respondentka 2 by uvítala jiné prostory mimo ÚP, kde by se cítila přirozeněji, lidštěji a uvolněněji.

### **Respondenti z PPC Cheb**

Respondent 3 byl spokojen a líbilo se mu, vyzdvihnul i pohoštění, které při konání kurzů klienti PPC dostávali. Respondentka 4 ocenila moderní vybavení učebny a také zmínila pohoštění.

### **Respondent absolvující oba programy**

Respondent 5 řekl, že příjemněji na něj působila charita, kde se cítil více jako doma.

### **Lektorky programů**

Lektorka Job clubů uvedla, že si myslí, že prostředí je velmi důležité pro motivaci klientů a že prostředí ÚP, kde se kurzy konají, poskytují klientům dostatečný komfort.

Lektorka v PPC Cheb si myslí, že příjemné prostředí a větší prostor pro komunikaci s klienty dopomohli k lepší spolupráci s nimi.

## **6.5 Hypotéza č. 5**

*V případě obou kurzů bude klienty i lektory zmiňováno více kladů než záporů, ale lépe hodnocené bude PPC Cheb.*

### **Respondenti z Job klubu**

Respondent 1 vidí klady Job clubů v získání osvědčení, což mu dodává větší konkurenceschopnosti na trhu práce a zápory v povinnosti kurzy

dochodit. Respondentka 2 vidí klady v nově získaných informacích a schopnostech, jako záporné na těchto kurzech uvedla časovou náročnost.

### **Respondenti z PPC Cheb**

Respondent 3 také jako klad na kurzech PPC uvedl nově získané informace a zkušenosti, zápory neuvedl žádné. Respondentka 4 vyzdvihla fakt, že se zbavila strachu z pohovorů a naučila se novým věcem, zápory také žádné neuvedla.

### **Respondent absolvující oba programy**

Respondent 5 uvedl, že si v PPC připadal více zapojený do dění a jako zápor zmínil časovou náročnost obou programů.

### **Lektorky programů**

Lektorka Job clubu během rozhovoru uvedla, že klienti se naučí spoustě nových věcí, jako je psaní životopisu, práce na počítači, orientaci v systému ÚP nebo jak si hledat práci. Jako velký nedostatek ale zmínila nedostatek časové flexibility a také, že nemá k dispozici služební vůz vždy, když potřebuje jet s účastníkem Job clubu ucházet se o zaměstnání.

Lektorka PPC Cheb uvedla jako klady možnost předávání zkušeností a informací aktérů v úzkém kruhu, prostředí, kde se kurzy konaly nebo přítomnost bývalých klientů, kteří již službou prošli a následně získali zaměstnání. Nedostatky neviděla skoro žádné, zmínila pouze dobu, kdy se kurzy konaly.

## **6.6 Interpretace výsledků**

U hypotézy č. 1 (*V PPC Cheb jsou k dispozici kvalifikovanější lektori ve větším počtu, proto dochází k lepší osvětě klientů, než je tomu v Job clubech.*) nemohu potvrdit pravdivost, protože odbornost lektorů je na stejné úrovni v obou projektech a v obou projektech je také k dispozici větší počet



lektorů – odborníků. Klienti, kteří nemohli porovnat oba dva projekty zároveň, vyzdvihovali v obou případech odbornou kvalitu kurzů a ochotu lektorů. V případě PPC Cheb oceňovali klienti také zaměření kurzů na praxi a poukazovali na fakt, že je přítomnost vedoucího pracovníka motivovala k vyšším výkonům.

Hypotézu č. 2 (*V PPC Cheb je účast dobrovolná, proto je docházení do těchto kurzů pro klienty příjemnější, než je tomu v Job clubech.*) mohou potvrdit, protože do Job clubů se sice klienti hlásí dobrovolně, ale pohružka sankce vyřazení z ÚP, pokud by kurzy nedokončili, jim nebyla příjemná a cítili se ze strany ÚP pod tlakem.

Také hypotézu č. 3 (*V PPC kladou lektori větší důraz především na praktickou část výuky a na individuální přístup ke klientům, proto klienti odchází lépe připraveni na ucházení se o zaměstnání, než je tomu v Job clubech.*) mohou částečně potvrdit. Klienti si sice přišli namotivovaní v obou kurzech, k čemuž dopomohly i předchozí zkušenosti. Předtím se klienti setkávali pouze s odmítavým postojem a jejich motivace pro hledání práce byla již takřka nulová. V získání práce byli ale úspěšnější klienti PPC Cheb, mohou tedy tvrdit, že praktické dovednosti typu umění psaní životopisu nebo prezentace sebe sama při pracovních pohovorech se ukázaly jako účinnější u klientů PPC Cheb. Lektorka Job clubů vidí největší přínos v relaxaci klientů a velké úskalí spatřuje v tom, když na kurzy hned nenavazuje nějaké zaměstnání. Dle jejích slov klesá poté motivace strmě dolů. Lektorka v PPC Cheb se odkazovala především na zpětnou vazbu od zaměstnavatelů, která byla velmi kladná.

Hypotézu č.4 (*Klienti se lépe cítili v prostředí PPC Cheb, než na Úřadu práce Cheb, což vedlo k jejich uvolnění se.*) mohou z větší části potvrdit, protože více kladných reakcí bylo ze strany klientů PPC Cheb. Ale je pravdou, že v obou projektech se lektori snaží o zpříjemnění prostředí, protože si uvědomují, že to může na klienty velmi působit.

Hypotézu č. 5 (*V případě obou kurzů bude klienty i lektory zmiňováno více kladů než záporů, ale lépe hodnocené bude PPC Cheb.*) mohou potvrdit,

protože klienti obou kurzů jmenovali více kladů a zápory nezmínili skoro žádné. Job cluby získali 4 kladné a 3 záporné „body“. Kdežto PPC získalo 5 kladných „bodů“ a jeden záporný. Lektorky uváděly přibližně stejné klady obou projektů. Lektorka Job clubů ale postrádá více časových možností a služební vůz.

Během sběru informací za pomoci rozhovorů jsem zjistila jednu důležitou skutečnost, která se sice nevztahuje ani k jedné stanovené hypotéze, ale mohla by být důležitým poznatkem při plánování dalších motivačních kurzů v rámci DCHP. Jeden z respondentů uvedl, že v době, kdy docházel do PPC Cheb, s ním ve skupině byla i jeho sestra. To zapříčinilo, že cítil určitý blok při sdělování všech informací o jeho osobě. Nechtěl v souvislosti se svou minulostí uvádět sestru do rozpaků před ostatními, protože on sám se za svou minulost stydí, a tak se nedokázal skupině otevřít tak, jak by možná chtěl a jak to dělali jiní. Toto sice není předmětem mé práce, ale poukazuje nám to na fakt, že lidé často přicházejí s různými handicapy a musí se s nimi nějakým způsobem vyrovnávat sami. V PPC Cheb je ale klientům k dispozici podpora psychologa, kterou mohou kdykoliv využít a v tomto případě tedy shledávám jako potřebnou komplexnost služeb v rámci PPC Cheb.

## 7 Cíl 3: Porovnání dat a úspěšnosti projektů

Při shromažďování informací k této práci jsem se setkala s potížemi, které mi znemožňují verifikovat či falzifikovat mou hypotézu. Jedná se o nemožnost získání podrobných statistických dat z Úřadu práce Karlovarského kraje. Ačkoliv by tento úřad měl vést evidenci dle Normativní instrukce 14/2009, nebyla mi během mých konzultací s pracovníky úřadu práce, a to včetně konzultací s vedoucí, poskytnuta žádná podrobná statistická data o výstupech z jednotlivých poradenských programů. Tito pracovníci se domnívají, že nelze srovnávat poradenské programy úřadu práce a poradenský program PPC Cheb. Na základě této jejich domněnky mi byly poskytnuty pouze výstupy ze všech poradenských programů souhrnně, tedy skutečně tuto část porovnat nemohu.

### 7.1 Hypotéza

*Klienti PPC Cheb budou při výstupech z programu úspěšnější při vstupu na trh práce, než je tomu v případě Job clubů na Úřadu práce.*

Jak jsem již v této práci jednou zmiňovala, Job cluby jsou jedním ze široké škály poradenských programů, které ÚP poskytuje (v roce 2013 bylo takovýchto programů na ÚP zrealizováno 62 a prošlo jimi 603 osob, kdežto z toho samotných Job clubů bylo pouze 9 a prošlo jimi cca 80 osob) a není snadné ho z tohoto komplexu vyčlenit.

Podle Normativní instrukce č. 14/2009 by měli pracovníci ÚP zaznamenávat tyto ukazatele, týkající se Job clubů:

- Počet realizovaných (a za sledované období ukončených) programů Job club celkem, z toho Job club START, Job club KLASIK, Job club HELP, Job club NÁVRAT, Job club PLUS, Job club MIX.

- Počet účastníků, kteří byli zařazeni do programu Job club celkem, z toho Job club START, Job club KLASIK, Job club HELP, Job club NÁVRAT, Job club PLUS, Job club MIX, z toho počet uchazečů o zaměstnání, zájemců o zaměstnání, účastníků pracovní rehabilitace.
- Počet účastníků, kteří absolvovali program Job club celkem, z toho Job club START, Job club KLASIK, Job club HELP, Job club NÁVRAT, Job club PLUS, Job club MIX, z toho počet uchazečů o zaměstnání, zájemců o zaměstnání, účastníků pracovní rehabilitace.
- Počet účastníků, kteří absolvovali program Job club celkem, z toho Job club START, Job club KLASIK, Job club HELP, Job club NÁVRAT, Job club PLUS, Job club MIX, umístěných na trhu práce prostřednictvím úřadu práce i vlastní aktivitou do 6 měsíců po ukončení programu ve sledovaném období.

Dále tyto údaje vyhodnocují pracovníci do tabulky, která je k instrukci dodána jako příloha. Jak ale již zmiňuji v předešlé části, odmítli mi pracovníci ÚP Karlovarského kraje tyto údaje sdělit.

Obrázek 2: Tabulka k vyhodnocení programu Job club

Příloha č. 2 k Normativní instrukci č. /2009

Úřad práce

Vyhodnocení programu Job club za období: od \_\_\_\_\_ do \_\_\_\_\_

Job cluby - interní/externí/celkem

Č. ř.	Ukazatel	Typ poradenského programu Job club						Programy celkem
		START	KLASIK	HELP	NÁVRAT	PLUS	MIX	
a	b	1	2	3	4	5	6	7
1	Počet realizovaných (a za sledované období ukončených) programů Job club							
2	Počet účastníků zařazených do programu Job club - CELKEM							
3	x počet uchazečů o zaměstnání							
4	s počet zájemců o zaměstnání							
5	h o počet účastníků pracovní rehabilitace							
6	Počet účastníků, kteří absolvovali program Job club							
7	x počet uchazečů o zaměstnání							
8	s počet zájemců o zaměstnání							
9	h o počet účastníků pracovní rehabilitace							
10	Počet účastníků, kteří absolvovali program Job club, umístěných na TP prostřednictvím ÚP i vlastní aktivitou do 6 měsíců po ukončení programu ve sledovaném období							
11	x počet uchazečů o zaměstnání							
12	s počet zájemců o zaměstnání							
13	h o počet účastníků pracovní rehabilitace							

Zdroj: Normativní instrukce č. 14/2009

Ze všech těchto informací mi byla poskytnuta pouze ta, týkající se počtu pořádaných Job clubů Úřadu práce Karlovarského kraje od roku 2010, viz. následující tabulka.

Tabulka č. 1: Počet programů Job club dle období

Rok	Počet Job clubů
2010	39
2011	40
2012	12
2013	9

vydávání S-karet

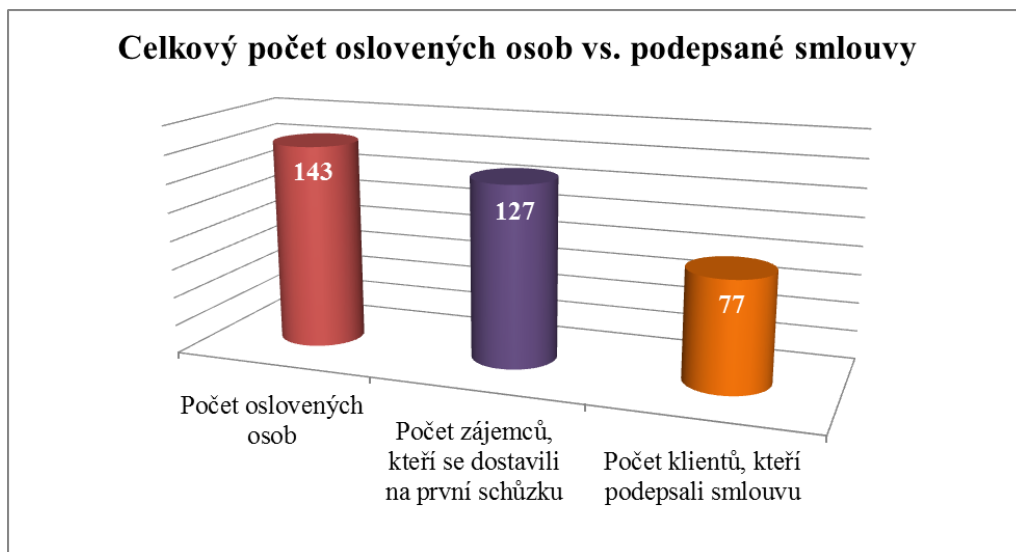
nakupování poradenských programů

Zdroj: autor na základě informací z ÚP

Jak je z tabulky patrné, v letech 2010 a 2011 bylo v rámci Karlovarského kraje pořádáno přibližně 4krát více Job clubů, než tomu bylo v následujících letech 2012 a 2013. Zapříčiněno je to právě tím, že ÚP Karlovarského kraje pracují jako celek a tyto programy si vytváří a následně pořádají interně sami pracovníci. Dle vyjádření se pracovnice ÚP Karlovarského kraje „došlo v roce k novele zákona a začalo se s výdejem S-karet a v roce 2013 došlo ze strany ÚP Karlovarského kraje k nákupu jiných poradenských programů se stejným obsahem jako v Job clubech, ale jiným uplatněním.“ V obou případech tedy došlo k přesunu pracovních sil k těmto aktivitám.

Chtěla bych tímto alespoň poukázat na úspěšnost projektu PPC Cheb. Nejdříve se zaměřím na celková čísla týkající počtu zájemců a těch, kteří dokončili celý program, a poté se budu věnovat podrobnější analýze dat týkajících se těchto úspěšných klientů. Úspěšnými klienty jsou v tomto případě ty osoby, které projevíly zájem o tuto službu, byla s nimi sepsána smlouva a následně úspěšně dokončily účast v motivačních kurzech a převzaly si osvědčení.

Graf 1: Celkový počet oslovených osob vs. podepsané smlouvy



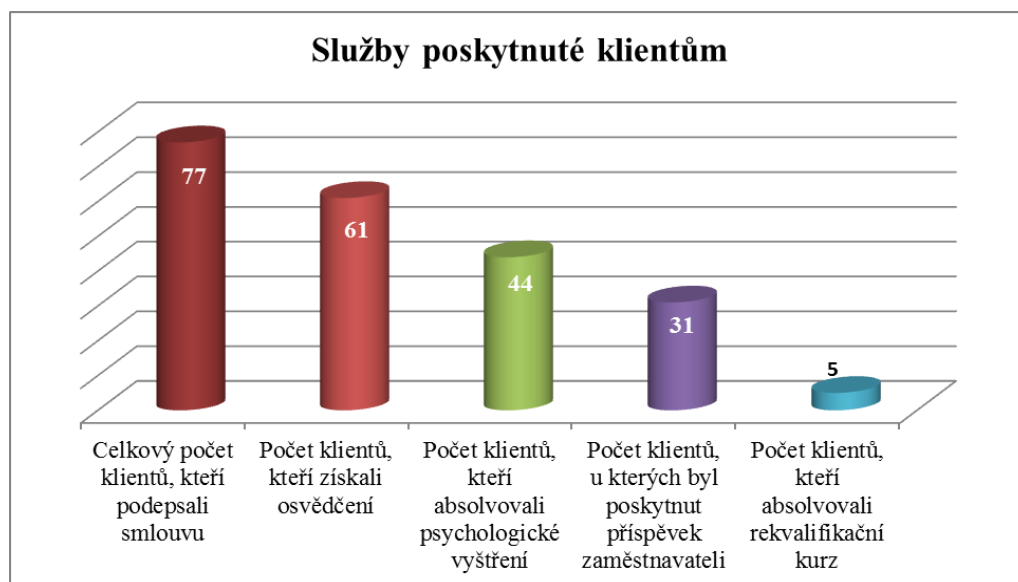
Zdroj: autor

Jak je z grafu patrné, během celého projektu bylo osloveno 143 osob, které byly vytipovány na základě spolupráce s ÚP Cheb, Městským Úřadem Cheb, Probační a mediační službou Cheb, jinými neziskovými organizacemi působícími v Chebu a ostatními službami DCHP v Chebu. Z tohoto počtu se na úvodní informační schůzku s pracovním poradcem dostavilo 127 uchazečů, a pokud tito spadali do cílové skupiny a projevíli zájem o službu, byla s nimi sjednána schůzka druhá, kde došlo k podepsání smlouvy a ostatních dokumentů potřebných k nástupu do motivačních kurzů. Smlouvu nakonec s DCHP uzavřelo 77 uživatelů, což je 50% z celkového počtu oslovených osob. Z toho vyplývá, že pouze polovina osob projevíla zájem o řešení své dosavadní situace.

Se stejným problémem se pracovníci setkávají také na ÚP. Pro příklad uvádím situaci, kdy Úřad práce Karlovarského kraje vyhlásil projekt na začlenění mladých osob na trh práce. Podmínkou pro vstup do tohoto projektu byl věk do 25 let, dokončené středoškolské vzdělání a být alespoň 6 měsíců v evidenci uchazečů o zaměstnání na Úřadu práce. Náplní tohoto projektu poté byly nejen motivační kurzy, ale i kurzy vzdělávací a kurzy finanční

gramotnosti, kdy na konci bylo všem účastníkům zajištěno pracovní místo v rámci podporovaného zaměstnání na dobu šesti měsíců. Osloveno bylo a na úvodní schůzku přišlo 200 osob z karlovarského kraje, do projektu se přihlásilo cca 100 osob a samotný projekt dokončilo cca 60 osob, což znamená, že úspěšnost celého projektu byla pouze 30% a tedy, že pouze 30% osob z celkového osloveného počtu mělo vážný zájem o práci. Můžeme se tedy domýšlet, že zbytku těchto lidí stačí pro živobytí pouze podpora v nezaměstnanosti, kterou od úřadů práce pobírá, pokud pomineme ilegální trh práce.<sup>2</sup>

Graf 2: Služby poskytnuté klientům



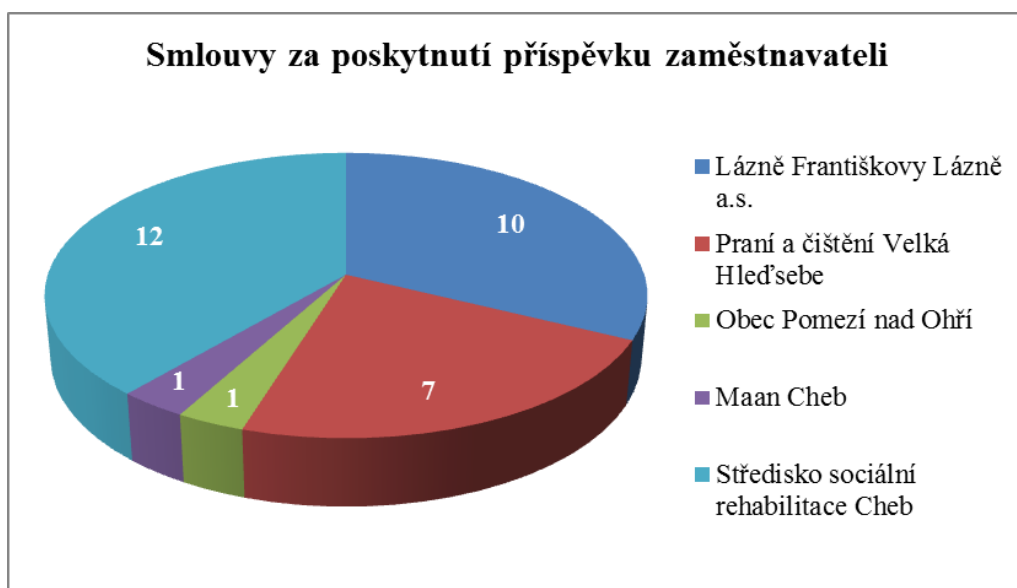
Zdroj: autor

Z grafu lze vyčíst, že 77 osob podepsalo smlouvu, avšak motivační kurzy dokončilo pouze 61 těchto osob, což je 79% úspěšnost. Zbytek klientů do kurzů buď přestali chodit úplně nebo se v jednom případě stalo, že klient kurz sice dokončil, ale překročil dané možnosti absence a nemohlo mu být

<sup>2</sup> Informace od vedoucí Odboru zaměstnanosti Úřadu práce Karlovarského kraje

vydáno osvědčení. 44 osob absolvovalo psychologické vyšetření, tzn. že zájem o tuto dobrovolnou aktivitu projevil 57% účastníků z celkového počtu. Počet klientů, kteří dokončili motivační kurzy a u kterých byl poskytnut pozdější příspěvek zaměstnavateli, činil 31 osob, což nám dokládá že se v tomto případě jedná o úspěšnost 51%. Rekvalifikace byly poskytnuty pouze 5ti osobám, to ale zapříčinil i fakt, že více jak jedna polovina absolventů nastoupila hned po skončení motivačních kurzů do zaměstnání. Druhým důvodem pro menší využití této aktivity byla skutečnost, že ne vždy po skončení motivačních kurzů byly v regionu rekvalifikace pořádány. V případě těchto statistik mohou upozornit na fakt, že s jistotou víme, že více jak polovina osob z těch, které motivační kurzy dokončily, byla v největší možné míře motivována ke vstupu na trh práce a podepsala řádnou pracovní smlouvu.

Graf 3: Smlouvy za poskytnutí příspěvku zaměstnavateli



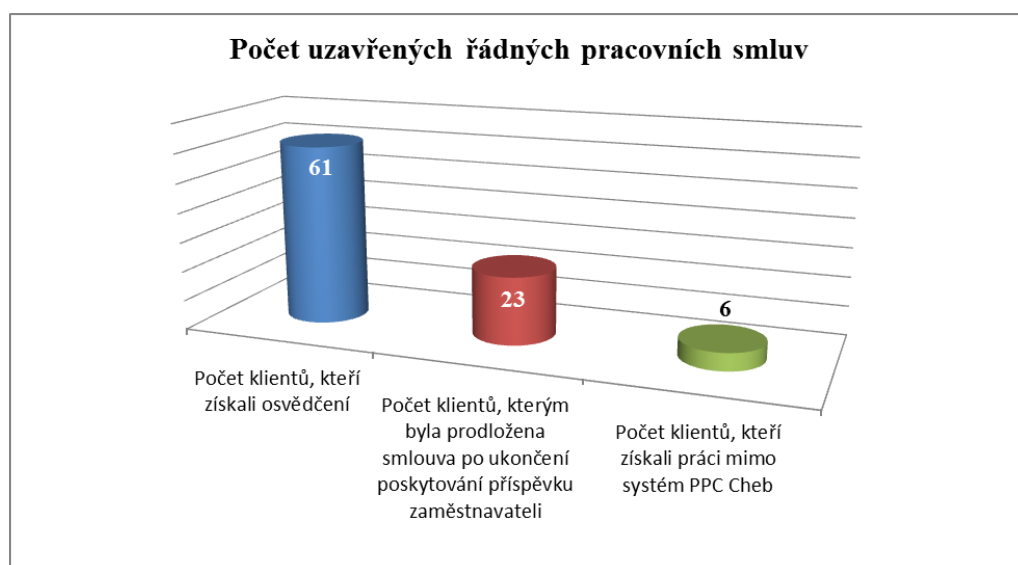
Zdroj: autor

Z celkového počtu 31 umístěných osob do pracovního poměru v rámci poskytnutí příspěvku zaměstnavateli, bylo 12 osob zaměstnáno ve Středisku sociální rehabilitace, což je jeden z projektů DCHP na pozici pomocný dělník. Do dalších pracovních pozic, např. servírka, pomocný kuchař, pokojská bylo



dosazeno 19 úspěšných absolventů motivačních kurzů. To znamená, že se v rámci projektu podařilo nejen namotivovat více jak polovinu osob k práci, ale také u 61% zaměstnavatelů (z celkového počtu 31) odbourat předsudky vůči osobám ze sociálně vyloučených lokalit. To bylo také jedním ze záměrů PPC Cheb. Velmi se osvědčila spolupráce s většími zaměstnavateli. Toto se dařilo zejména u firem Lázně Františkovy Lázně a.s, kde se povedlo v průběhu projektu umístit 10 klientů a Praní a čištění Velká Hleďsebe, kam bylo umístěno 7 klientů. 1 klient nastoupil na podpořené pracovní místo v obci Pomezí nad Ohří jako pracovník Obecního úřadu, kde prováděl úklidové a údržbářské práce. 1 klient PPC nastoupil do firmy Maan Cheb, ale z důvodů neplnění podmínek uzavřené smlouvy a nemožnosti poskytnout příspěvek, muselo být přikročeno ke zrušení smlouvy a vrácení podpory de minimis u tohoto zaměstnavatele.

Graf 4: Počet uzavřených řádných pracovních smluv



Zdroj: autor

Za velký úspěch lze považovat také fakt, že 23 klientům byla prodložena smlouva i po skončení poskytování příspěvku zaměstnavatelům. Pokud toto číslo porovná s počtem původně uzavřených smluv (31), dostanu

74% úspěšnost. 8 z těchto osob zůstalo nadále pracovat ve společnosti Lázně Františkovy Lázně, 6 v Praní a čištění Velká Hleďsebe a 9 osobám byla za spolupráce s ÚP Cheb prodloužena smlouva i ve Středisku sociální rehabilitace. Jak je patrné z grafu, tak se po skončení motivačních kurzů podařilo umístit 6 osob na otevřený trh práce, bez toho aniž by předtím musely projít systémem podporovaného zaměstnání.

## 7.2 Interpretace výsledků

Vzhledem k tomu, že mi z Úřadu práce Karlovarského kraje nebyla poskytnuta žádná konkrétní data, na základě kterých bych ve své práci mohla stanovenou hypotézu potvrdit či vyvrátit, použila jsem v této části práce pouze data získána v rámci PPC Cheb. Nastínila jsem tedy alespoň úspěšnost tohoto projektu týkající se vstupu klientů na trh práce po jeho ukončení, přestože není možné tuto úspěšnost porovnat s úspěšností klientů ÚP.

Do projektu PPC Cheb vstoupilo a smlouvu podepsalo 77 osob a úspěšně jej ukončilo 61 osob, což činí 79%. Z celkového počtu 61 osob, které získaly osvědčení, bylo 31 z nich umístěno k zaměstnavatelům, kterým byl poskytnut příspěvek na jejich mzdu, to značí 51% úspěšnost při motivaci klientů. 23 z těchto osob, tedy 74%, z celkového počtu zaměstnaných získalo návaznou smlouvu, bez toho aniž by zaměstnavatelé dále příspěvek pobírali. Dalších 6 klientů, kteří kurzy dokončili, vstoupilo na otevřený trh práce hned. Rekvalifikaci získalo pouze 5 osob, ale z důvodů výše popsaných.

Za zmínku také stojí, že při realizaci projektu byla získána jedna zkušenost a z ní vyplývající doporučení. Pokud jsou k zaměstnavateli umísťováni klienti ze sociálně vyloučených lokalit, měla by být doba, po kterou jsou klienti podpořeni, delší než 6 měsíců. Ideální by byl 1 rok, a to z tohoto následujícího důvodu: pokud není klientovi prodloužena pracovní smlouva a pokud před nástupem byl dlouhodobě nezaměstnaný, nemá po skončení podpořeného místa nárok na podporu v nezaměstnanosti.

## ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala porovnáváním motivace klientů ve vztahu k použitým metodám a porovnáváním úspěšnosti absolventů Job clubů na Úřadech práce v Karlovarském kraji a Pracovně poradenského centra Cheb. Došla jsem k závěru, že Pracovně poradenské centrum Cheb má velmi dobré výsledky s uváděním lidí na otevřený trh práce v případě, že tyto osoby na začátku projeví zájem do projektu vstoupit. Bohužel jsem nedostala možnost ve své práci porovnat tyto výstupy s výstupy Job clubů na Úřadu práce v takové šíři, jak jsem původně zamýšlela.

V práci se mi podařilo prokázat, že komplexnější systém služeb v „jednom balíčku“, který poskytuje DCHP svým klientům, je mnohem přínosnější, než ten, kterým disponuje Úřad práce, tedy individuálními programy bez žádné užší propojenosti. Přínosnější je, jak z pohledu klientů, tak z pohledu samotných pracovníků. Klienti již od samého začátku vědí, jakých služeb mohou využít a jsou pro ně snadno dostupné. Pracovníci si v rámci projektu Pracovně poradenského centra Cheb o klientech sdělují všechny potřebné informace, což vede k lepší spolupráci s klientem, k většímu poznání klienta a tím i k individuálnější zaměřené práci s ním. V případě Pracovně poradenského centra Cheb k tomu dopomáhá i časová vybavenost projektu, kde je přesně vymezený minimální čas pro individuální práci s klienty, kdežto Úřad práce Karlovarského kraje eviduje tisíce uchazečů o zaměstnání a každý z pracovníků jich má na starosti stovky. Právě z tohoto důvodu, i kdyby samotní pracovníci sebevíce chtěli, nemohou s klientem pracovat intenzivněji na jeho potřebách a plánech. A tím pádem nedochází ani k takové motivaci klienta ke hledání zaměstnání a ke vstupu na trh práce. Dle mého názoru, pokud by tedy Úřady práce dokázaly svou činnost zaměřit více na jedince, měly by větší úspěšnost s umísťováním těchto lidí na otevřený trh práce, než tomu bylo doposud.

Z mé práce je ale patrné, že mnohdy jsou všechny tyto aktivity ale i tak marným bojem, protože nemalá část uchazečů o zaměstnání se o něj ne vždy opravdu uchází a pracovat chce. To je také jeden z hlavních problémů u DCHP

i ÚP, kdy zájem o vstup do některého z programů projevuje většinou pouze polovina kontaktovaných osob, takže kolikrát nemůže dojít ani k pokusu o motivaci těchto lidí ke vstupu na trh práce.

## SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BLAŽEK, Jiří a kol., 2007. *Jak pracovat s nezaměstnanými, zkušenosti, metodika*. 1. vyd. Brno: Motiv P. ISBN 978-80-239-9305-9.

BUCHTOVÁ, Božena, a kol., 2002. *Nezaměstnanost: psychologický, ekonomický, a sociální problém*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002. ISBN 80-247-9006-8.

DEYL, Zdeněk, 1985. *Sociální vývoj Československa 1918-1938*. 1. vyd. Praha: Academia.

MAREŠ, Petr, 1994. *Nezaměstnanost jako sociální problém*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-901424-9-4.

MATOUŠEK, Oldřich, 2008. *Metody a řízení sociální práce*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-502-8.

MATOUŠEK, Oldřich, a kol., 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. 2. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

OUŘEDNÍKOVÁ, Alena, 2013. *20 let Plzeňské diecéze*. 1. vyd. Plzeň: MK-tisk Plzeň. ISBN 978-80-260-4282-2.

PAVELKA, Tomáš, a kol., 2011. *Dlouhodobá nezaměstnanost v České republice*. 1. vyd. Slaný: Melandrium. ISBN 978-80-86175-76-8.

PRŮCHA, Jan, VETEŠKA, Jaroslav, 2012. *Andragogický slovník*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3960-1.

VETEŠKA, Jaroslav, 2010. *Kompetence ve vzdělávání dospělých: pedagogické, andragogické a sociální aspekty*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. ISBN 978-80-86723-98-3.

### **Seznam použitých internetových zdrojů**

AUTOR NEUVEDEN. *O Úřadu práce České republiky* [online]. 14. 2. 2014 [cit. 14-2-2014]. Dostupný na WWW: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

FREIBERGOVÁ, Zuzana. *Bilanční diagnostika - projekt mezinárodní spolupráce* [online]. 24. 1. 2014 [cit. 24-1-2014]. Dostupné z WWW: <http://www.nvf.cz/bilancni-diagnostika>

KOPŘIVA, Jaroslav; HAVRDOVÁ, Zuzana; HORÁKOVÁ, Drahoslava. *Stručná historie charity do r. 1990* [online]. 17. 12. 2013 [cit. 2013-12-17]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/strucna-historie-charity-do-r-1990/>

KOPŘIVA, Jaroslav; HAVRDOVÁ, Zuzana; HORÁKOVÁ, Drahoslava. *Charita začátkem 90. let* [online]. 17. 12. 2013 [cit. 2013-12-17]. Dostupné z: <http://www.charita.cz/o-charite/z-historie/clanky-o-historii-charity/charita-zacatkem-90-let/>

### **Seznam ostatních zdrojů**

Normativní instrukce MPSV č. 14/2009 Poradenský program Job club

Předpis č. 73/2011 Sb., Zákon o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

Vyhláška č. 518/2004 Sb., kterou se provádí zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti

## SEZNAM ZKRATEK

č.	číslo
ČR	Česká republika
ESF	Evropský sociální fond
EU	Evropská unie
EURES	z angl. EUROpean Employment Services – Evropské služby zaměstnanosti
KK	Karlovarský kraj
max.	maximálně
min.	minimálně
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
např.	například
PPC Cheb	Pracovně poradenské centrum Cheb
Sb.	sbírky zákona
SPZ Cheb	Středisko podporovaného zaměstnání Cheb
SSR Cheb	Středisko sociální rehabilitace Cheb
ÚP	Úřad práce
VPP	veřejně prospěšné práce
vs.	versus

## SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ a TABULEK

### Seznam obrázků

Obrázek 1: Mapa sítě charit ČR .....	34
Obrázek 2: Tabulka k vyhodnocení programu Job club.....	76

### Seznam tabulek

Tabulka 1: Počet programů Job club dle období.....	77
--	----

### Seznam grafů

Graf 1: Celkový počet oslovených osob vs. podepsané smlouvy .....	78
Graf 2: Služby poskytnuté klientům.....	79
Graf 3: Smlouvy za poskytnutí příspěvku zaměstnavateli .....	80
Graf 4: Počet uzavřených řádných pracovních smluv .....	81



## SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha A      Rozhovor s respondentem č. 1 – Klient Job clubu
- Příloha B      Rozhovor s respondentem č. 2 – Klientka Job clubu
- Příloha C      Rozhovor s respondentem č. 3 – Klient PPC Cheb
- Příloha D      Rozhovor s respondentem č. 4 – Klientka PPC Cheb
- Příloha E      Rozhovor s respondentem č. 5 – Klient obou programů
- Příloha F      Rozhovor s lektorkou Job clubů
- Příloha G      Rozhovor s lektorkou z PPC Cheb

## **Příloha č. A**

### **Respondent 1 – klient Job klubu, dlouhodobě nezaměstnaný**

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job klubů?

Odpověď: „*Skrz pracák, přes tu paní, co mě má na starosti.*“

2. Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně?

Odpověď: „*Ano, paní mi nabídla několik těch programů a měli tam dobrý výběr, takže si člověk nemůže stěžovat, a já si vybral tenhle.*“

Doplňující otázka: Nebyla tam tedy žádná sankce, kdybyste nepřišel?

Odpověď: „*Jenom kdybych se zapsal a pak už nepřišel, tak by mě vyřadili z pracáku na 3 – 6 měsíců, takže jsem musel. Proto mě to možná tolik nebralo. Nemám rád, když něco musím.*“

Doplňující otázka: Bylo Vám to příjemné?

Odpověď: „*Ne, nebylo. Protože jsem prostě musel.*“

3. Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?

Odpověď: „*Skrz pracák, co mi občas nabídl a jinak ty inzeráty, že jsem tam zašel a zeptal se vždycky.*“

4. S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?

Odpověď: „*Většinou negativní, protože většinou chtěli buď mít praxi minimálně 3 roky nebo vyučení.*“

5. Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?

Odpověď: „*Byli úplně příjemný, prostě v pohodě. Poradili, pomohli. Stačilo se jenom zeptat a člověk to většinou hned pochopil, takže bez problémů. Nejvíce mě oslovila ta ochota, a že to dělala s radostí tu práci. Právě to, že když člověk nevěděl, tak hned přišla a hned poradila a vysvětlila.*“

Doplňující otázka: Kolik bylo lektorů?

Odpověď: „*Jedna lektorka.*“

6. Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

Odpověď: „*Já si myslím, že spíš jeden lektor. Že kdyby jich tam bylo víc, tak je v tom větší zmatek.*“

7. Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se kurzy konaly?

Odpověď: „*Příjemný, v pohodě. I ty lidi, co tam byli, tak to bylo prostě dobrý, až na některý.*“

Doplňující otázka: Co jste ocenil nejvíce na tom prostředí?

Odpověď: „*Že tam byla pozitivní atmosféra, hlavně ze strany lektorky. Že tam nebylo nic honem, honem. Ta atmosféra byla prostě taková klidná.*“

8. Co vidíte na těchto kurzech jako nejpřínosnější?

Odpověď: „*Že ty lidi nejsou jenom na tom pracáku a nechodí jenom na ty schůzky, ale že když chtěj, tak si můžou ještě sami dobrovolně udělat nějaký ten kurz a myslím si, že ty kurzy jsou potom přínosný.*“

9. Připadal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?

Odpověď: „*Já si myslím, že jo. Že když je člověk nějak vyučen a udělá si ještě nějaký ten kurz k tomu, tak si myslím, že je to výhoda, má větší možnost s tím najít práci.*“

Doplňující otázka: Motivovalo Vás to k nějakým činnostem po skončení tohoto kurzu?

Odpověď: „*Určitě jo. Víc jsem ještě hledal práci a taky jsem měl větší zájem ještě o nějaký další kurz, protože mi to dávalo naději, že teď se mi spíš povede sehnat práci.*“

10. Kde vidíte největší klady těchto kurzů?

Odpověď: „*Když člověk chce a jde si za svým a udělá si ještě tento kurz, je to lepší. Nestací, když má jeden papír, vždycky je lepší, když je tam toho víc a i ten zaměstnavatel to potom vidí trošku jinak. Takže myslím, že to je dobrý.*“

11. Kde vidíte největší záporny těchto kurzů?

Odpověď: „*To asi nevím. Záporny možná, když si člověk řekne: Jo, já tam půjdu. a pak nemůže chodit nebo nechce, tak ho vyřadí z pracáku, i když tam chtěl jít sám.*“

12. Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

Odpověď: *„No, zatím ještě ne, ještě pořád hledám. Už jsem měl teda pár nabídek, ale furt nemám ještě to, co by ta firma požadovala.“*

## **Příloha B**

### **Respondent 2 – klientka Job clubu, po mateřské dovolené**

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job clubů?

Odpověď: *„To mi doporučila přímo pracovnice na Úřadu práce, když jsem se tam ucházela o zaměstnání.“*

2. Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně?

Odpověď: *„Tak dobrovolně, nedobrovolně, protože pracovnice mi řekla, že když se tam nepřihlásím, že je možnost, že bych nezískala práci a že Úřad práce by se mnou přestal spolupracovat při hledání práce.“*

Doplňující otázka: *„Když už jste byla v těch kurzech, mohla jste odejít?“*

Odpověď: *„No, nemohla, to už jsem ho musela absolvovat. Přišlo mi to takový svazující ale.“*

Doplňující otázka: Bylo Vám to příjemné?

Odpověď: *„To rozhodně ne, protože mám malé dítě a bylo to vždy na celé dopoledne, skoro jako kdybych byla v práci. Pro mě to tedy bylo náročné, protože jsem si musela zajistit hlídání pro dítě.“*

3. Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?

Odpověď: *„Chodila jsem na Úřad práce i sama jsem koukala na inzeráty a chodila jsem po nabídkách se ptát na práci.“*

4. S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?

Odpověď: *„S nedobrymi, i proto jsem absolvovala ten kurz.“*

5. Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?

Odpověď: *„Cítila jsem se normálně. Nejvíce mě oslovil její přehled o problematice.“*

6. Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

Odpověď: *„Možná by to chtělo více odborníků, protože jeden člověk nemůže zvládnout takový objem informací.“*

7. Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se kurzy konaly?

Odpověď: *„No, já nemám ráda prostředí úřadů a to se konalo na Úřadu práce, takže já bych radši nějaké příjemnější prostředí, kde bych se cítila víc přirozeně, lidksy, uvolněněji.“*

Doplňující otázka: Je něco, co byste ocenila na tomto prostředí?

Odpověď: *„Že Úřad práce je blízko mého bydliště, tak jsem to měla blízko.“*

8. Co vidíte na těchto kurzech jako nejpřínosnější?

Odpověď: *„Že jsem se tam naučila, jak psát správně životopis, jak absolvovat přijímací pohovory a získala jsem tam více odvahy absolvovat pohovory do další práce. A taky práce na počítači.“*

9. Případal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný/á ke hledání zaměstnání? V čem?

Odpověď: *„Určitě. Cítila jsem se kompetentnější k tomu ucházet se někde o zaměstnání.“*

10. Kde vidíte největší klady těchto kurzů?

Odpověď: *„Právě v tom, že se tam člověk naučí pracovat s tím počítačem, naučí se tam psát životopis, naučí se jak vystupovat při pohovoru, při ucházení se o práci.“*

11. Kde vidíte největší zápory těchto kurzů?

Odpověď: *„Pro mě, jako pro matku, určitě časová náročnost.“*

12. Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

Odpověď: *„Podařilo, protože jsem úspěšně absolvovala pohovor do nové práce.“*

## Příloha C

### Respondent 3 – klient PPC Cheb

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job clubů?

Odpověď: *„To jsem se dozvěděl tak, že jsem hledal práci a narazil jsem na charitu, tam jsem šel, ale řekli mi, že sice nemají volný místo. Paní Samuelová mi ale řekla, že bych mohl jít do nějakýho kurzu a potom bych mohl jít do práce. Tak já jsem se přihlásil do toho kurzu.“*

2. Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně?

Odpověď: *„Ano, dobrovolně.“*

Doplňující otázka: Hrozily Vám nějaké sankce, kdybyste kurz např. nedokončil?

Odpověď: *„Ne, vůbec.“*

Doplňující otázka: Bylo Vám to příjemné?

Odpověď: *„Určitě. I ta doba byla právě dobrá, že to bylo jednou za týden. Já se bál, že to bude vícrát, ale takhle to bylo skvělý.“*

3. Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?

Odpověď: *„Chodil jsem všude a ptal jsem se, jestli nepotřebujou, že hledám práci.“*

4. S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?

Odpověď: *„Bud' mi řekli, že mi zavolaj nebo mi jenom slibovali, jinak nic jinýho mi nikdy neřekli, ale když jsem šel do toho kurzu, tak jsem myslel, že pak budu mít větší šanci, když budu mít nějaký papíry, protože nejsem vyučenej a to pro mě bylo horší.“*

5. Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?

Odpověď: *„První to byl nezvyk, jakože okolí a tadyto a byl jsem takovej nervózní. Mně se tam potom začlo po těch dvou schůzkách i líbit a začal jsem tam rád chodit. A furt jsem se dozvídal nové věci odtamtud. Jak třeba okolo těch smluv, jaký poučení by tam mělo být, na co bych si měl dávat bacha.“*

Doplňující otázka: A jak na vás působila přímo ta spolupráce s těmi lektory?

Odpověď: „*To bylo taky dobrý. Mně se to líbilo. Bylo to těžký a dalo se to. I oni byli takový hodný a příjemný.*“

6. Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

Odpověď: „*Spíš si zvyknete na jednoho, ale mně se pracovalo dobře s oběma, jenom u paní Samuelové (vedoucí a lektorka v projektu PPC Cheb – pozn. autora) jsem byl víc nervózní, protože jsem musel vědět víc, ale bylo mi to s ní víc příkladný, víc jsem se snažil, víc to sledoval, nekašlal na to a víc si toho pak zapamatoval.*“

7. Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se tyto kurzy konaly?

Odpověď: „*Dobrý, hezký to tam bylo.*“

Doplňující otázka: Co jste nejvíce ocenil?

Odpověď: „*Tu čistotu a hodně mě i překvapilo, že jsme dostali jídlo a pití, to bylo super a i na to jsem se těšil.*“

8. Co vidíte na těchto kurzech jako nejprínosnější?

Odpověď: „*To ponaučení, jinak nic asi. A byl jsem pak taky hodně rád, že jsem dostal tu práci.*“

9. Případal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?

Odpověď: „*Ano. Měl jsem pak větší odhodlanost k tomu, abych si hledal tu práci.*“

10. Kde vidíte největší klady těchto kurzů?

Odpověď: „*Spíš ta zkušenost pro mě. A taky to, že čemu nerozumíte, tam Vám to vysvětlí.*“

11. Kde vidíte největší zápory těchto kurzů?

Odpověď: „*Tam nic špatnýho není, je tam všechno, co má být.*“

12. Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

Odpověď: „*Ano, hned potom jsem nastoupil do práce, kterou mi domluvila paní Samuelová.*“



## **Příloha D**

### **Respondent 4 – klientka PPC Cheb**

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb/Job clubů?

Odpověď: *„O charitě mi řekla pracovnice na Úřadu práce. Řekla mi, že bych to mohla zkusit, tak jsem se šla zeptat přímo na charitu a přišlo mi to zajímavý.“*

2. Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně?

Odpověď: *„Ano, úplně dobrovolně a taky mě to docela bavilo.“*

Doplňující otázka: Bylo Vám to příjemné?

Odpověď: *„Nevím, proč by nemělo. Byla jsem ale bez práce, takže jsem s docházením ani neměla žádnéj problém. Navíc ty kurzy byly jenom jednou v týdnu a já se aspoň nenudila doma.“*

3. Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?

Odpověď: *„Tak různě. Chodila jsem tam, kam my řekli na pracáku, ale i když jsem si našla třeba inzerát v Kauflandu nebo tak. Ale už mě to moc nebavilo. To bylo pořád: My se Vám ozveme. nebo Zavoláme Vám., jenže nikdy se neozvali, to už jsme znala.“*

4. S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?

Odpověď: *„No, že se nikdy neozvali. Třeba do jedné firmy si mě vzali na tři dny na zkoušku a pak už jsem neměla chodit. A to mi ani ty tři dny nezaplatili.“*

5. Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?

Odpověď: *„Nejdřív jsem měla strach, že budu vypadat, jakože jsem hloupá, když nebudu něco vědět, ale paní Samuelová (vedoucí a lektorka v projektu PPC Cheb – pozn. autora) i paní Písecká (lektorka v projektu PPC Cheb – pozn. autora) byly strašně hodný a já už jsem se pak vždycky těšila. Paní Samuelová nám třeba říkala, co chce slyšet ten zaměstnavatel na pohovoru a protože vím, že ona je taky šéfová, tak jsem jí hodně poslouchala a hlavně jsem jí věřila, že to tak opravdu je.“*

6. Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

Odpověď: „*Já myslím, že když tam byly dvě, tak to bylo tak akorát. A hlavně bylo dobře, že to byly ženy, protože před chlapem bych se asi styděla. Ale každá nám to vždycky vysvětlila trošku jinak, takže když jsem to nepochopila třeba od paní Samuelové, tak mi to líp vysvětlila paní Písecká. A naopak.*“

7. Jak na Vás působilo prostředí, ve kterém se tyto kurzy konaly?

Odpověď: „*Jo, je to tam hezký.*“

Doplňující otázka: Napadne Vás něco, co Vás překvapilo, ať už mile nebo naopak?

Odpověď: „*To moderní vybavení, to jsem koukala a zajímalo, jak to budeme používat. A že jsme vždycky dostali to dobrý kafe, na to jsem se vždycky těšila.*“

8. Co vidíte na těchto kurzech jako nejpřínosnější?

Odpověď: „*Když jsem pak šla na ten pohovor do těch Lázní, tak jsem se tolik nebála a říkala jsem si, že vím, co dělat, protože jsem si to už zkoušela a vím, kde jsem předtím dělala chyby a to mi dost pomohlo a nebyla jsem tolik nervózní.*“

9. Případal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?

Odpověď: „*Ani nevím. Já jsem pracovat chtěla vždycky, jenom jsem si o to neuměla říct, takže možná že to pro mě bylo lepší, že jsem se nebála už tolik mluvit a skoro jsem se na ten pohovor i těšila. Chtěla jsem si vlastně vyzkoušet, jak to zvládnou.*“

10. Kde vidíte největší klady těchto kurzů?

Odpověď: „*Že jsem se zbavila toho největšího strachu. A taky jsem se naučila na počítači a napsala jsem si na něm i životopis, kterej jsem do té doby měla napsanej jenom rukou.*“

11. Kde vidíte největší zápory těchto kurzů?

Odpověď: „*Že byly tak krátký? Ne, já nevím, asi žádný nevidím.*“

12. Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

*Odpověď: „Ano, nastoupila jsem do Lázní. To mi domluvil nejdřív pan Písecký (pracovní poradce v projektu PPC Cheb – pozn. autota). Ten tam pak za mnou i jezdil a vždycky se ptal, jestli je všechno v pořádku. Když už mi to ale přestali platit od charity, tak za mnou šéf přišel, jestli bych tam nechtěla pracovat dál. Tak jsem tam zůstala a mám práci.“*

## **Příloha E**

### **Respondent č. 5 – klient Job klubu i PPC Cheb**

1. Jak jste se dozvěděl/a o možnosti absolvování kurzů PPC Cheb a Job clubů?

Odpověď: *„No, tak pokud jsem k tomu přišel, tak vlastně přes ten pracák. K oboum přes pracák. Protože samotnýho by mě nenapadlo tam jít a nikdo jinej mi to nenabízel, tak jsem s tím souhlasil, protože jinak já bych nevěděl, ke komu mám jít. Teda nejdřív jsem byl na tom pracáku a pak mi nabídli i tu charitu, tak jsem šel i tam, protože tam byla moje sestra.“*

2. Absolvoval/a jste tyto kurzy dobrovolně?

Odpověď: *„Dobrovolně jsem šel na tu charitu, no.“*

Doplňující otázka: A na tom Úřadu práce také?

Odpověď: *„Jo, dobrovolně jsem musel.“*

Doplňující otázka: Vy jste musel dobrovolně?

Odpověď: *„No, já jsem se hlavně bál, že pak s manželkou přijdeme o peníze, tak jsem tam radši šel, aby mě nevyhodili z pracáku potom, tak jsem to teda dodělal, ale nebavilo mě to.“*

Doplňující otázka: Bylo Vám to příjemné? Co Vám bylo příjemnější?

Odpověď: *„Co je to za otázku. Jasně, že je lepší, když tam chodíte, protože chcete.“*

3. Jak jste se o zaměstnání ucházel/a před absolvováním kurzů?

Odpověď: *„Předtím jsem spíš hledal přes internet, protože když jsem přišel na pracák a viděl jsem tam na těch tabulích, co tam mají. To byly samý požadavky jako výuční listy anebo zedníka. Říkám, že to nejsem, já jsem nikdy nebyl vyučenej, já potřebuju nějakou práci pro mě, třeba Chetes nebo cokoliv.“*

4. S jakými výsledky jste se při tom setkal/a?

Odpověď: *„Jsem hledal, když jsem byl na pracáku, asi čtyři nebo pět let a strašně dlouho to trvalo, tak jsem si pak začal hledat i sám, ale taky to nešlo.“*

5. Jak jste se cítil/a při spolupráci s lektory? Byla pro Vás tato spolupráce příjemná?

Odpověď: „*No, mě to přijde, jakože když tam člověk přijde, tak je to takový o ničem, že člověk kdyby aspoň dostal něco na psaní nebo počítač, jako to dělá charita, že si člověk vyhledá, že Vám tady pomůžou, ale tam paní měla jenom něco v ruce a jenom nám četla a to mě moc neoslovovalo. Tady aspoň paní Samuelová nebo paní Písecká s náma něco rozebíraly a ptaly se nás. Nevím, mně se spíš líbilo tady na tý charitě, protože to člověka probuzuje a vede ho to k něčemu.*“

6. Vidíte jako pro Vás přínosnější, když kurzy vede jeden lektor nebo lektorů více? Proč?

Odpověď: „*To mě je asi jedno. Všechny byly fajn i na pracáku i na charitě. Ale na pracáku bylo lepší, že se to nepletlo a na charitě jsme někdy nevěděli, kdo přijde.*“

7. Jak na Vás působilo prostředí, kde se kurzy konaly?

Odpověď: „*Prostředí pro mě bylo normální, ale víc se mi líbila ta charita, protože je taková příjemnější, taková víc jako doma.*“

8. Co vidíte na těchto kurzech jako nejpřínosnější?

Odpověď: „*Naučil jsem se, jak se připravit na pohovor třeba, ale životopis. No, nevím, já jsem toho moc nenapsal. Já na to moc nejsem. Na tom pracáku jsem asi ani ten životopis nepsal. Tady už jo, tady už jsem musel, tak ho mám a třeba ho budu někdy potřebovat, tak jsem vlastně rád. Jo a pak mě začaly bavit ty počítače na charitě, to bylo dobrý.*“

9. Připadal/a jste si po skončení kurzů více namotivovaný ke hledání zaměstnání? V čem?

Odpověď: „*No, na charitě potom jo, protože mi slíbili, že bych pak mohl dostat práci a já jsem práci chtěl hodně už předtím.*“

10. Kde vidíte největší klady těchto kurzů?

Odpověď: „*Že na charitě mluvili se všema a všichni pracovali a na tom pracáku jsem jenom seděl a koukal a moc mě to nebavilo.*“

11. Kde vidíte největší záporny těchto kurzů?

Odpověď: *„Asi nemám žádný. Možná jenom, že tam vždycky musel člověk sedět celý dopoledne na obou těch kurzech.“*

12. Podařilo se Vám díky těmto kurzům získat nové zaměstnání? Jak?

Odpověď: *„Ano, potom jsem mohl na charitě nastoupit a sekat tam tu trávu a tak. Ale to už skončilo. Ale pan Barták (vedoucí SSR Cheb – pozn. autora) slíbil, že to zkusí s tím pracákem zase domluvit, tak bych byl rád.“*

## **Příloha F**

### **Lektorka č. 1 – Job club**

1. Jakým způsobem jste se stal/a lektorem/kou těchto kurzů?

Odpověď: *„Projevila jsem zájem. Já jsem praktikem, začínala jsem na zprostředkování, a když se tady uvolnilo místo, když odešla bývalá lektorka, já jsem projevila zájem a byla jsem vybrána z několika zájemců.“*

2. Jaká je Vaše kvalifikace?

Odpověď: *„Absolvovala jsem veškeré kurzy, které poskytuje ÚP – včetně kurzu lektorského a v současné době studuji etiku na vysoké škole v Českých Budějovicích.“*

3. Jak probíhaly přípravy na tyto kurzy? Podílel/a jste se na jejich přípravě?

Odpověď: *„Mám normativní instrukci, ta je pro nás závazná. Ale to všechno ostatní, co k tomu mám, to už je moje iniciativa. Takže x počtu knížek z psychologie, andragogiky. Určitě bych si nevystačila pouze s tou normativní instrukcí. Za touto přípravou stojí knihovna, která obsahuje možná dalších třicet publikací.“*

4. Myslíte si, že je pro klienty větší výhodou, když má kurzy na starosti jeden člověk nebo když se jedná o širší skupinu osob? Proč?

Odpověď: *„Přijde na to, na kterou oblast se ptáte. Já mám Job cluby nastaveny tak, že 80% je má práce a nastavuji to dle potřeb klientů. Ale dochází právník, ten dělá právo, to nedělám já. Dále dochází kolegyně z trhu práce, která seznamuje klienty např. s možností čerpání dotací na nově vzniklá pracovní místa nebo dotace při začátku podnikání. Také chodí moje kolegyně, která má na starosti rekvalifikace. Takže se nás v souhrnu podílí na interním Job clubu 4 osoby.“*

Doplňující otázka: Myslíte si, že to je pro klienty výhodou a že v tomto systému cítí dobře?

Odpověď: *„Já si myslím, že ano. Protože speciálně kvitují toho právníka. Tímto dostanou informace nejen od jednoho člověka, ale mají možnost porovnání.“*

5. Jaké máte cílové skupiny Job cluby.

Odpověď: *V podstatě všechny podle normativní instrukce. Mně osobně nejvíce vyhovuje cílová skupina MIX, protože v tomto případě se jedná o klienty, kteří mají různé věkové složení a mohou porovnat své životní zkušenosti. Ty preferuji úplně nejvíc, protože můj osobní názor je, že nikdy nedělá moc dobře, když se něco příliš selektuje. Jiný názor můžete mít ve dvaceti letech a jiný v padesáti.*“

6. Myslíte si, že cílová skupina osob ze sociálně vyloučených lokalit je dobře zvolená pro motivaci?

Odpověď: *„Motivovat určitě, ale musel by po tom kurzu následovat okamžitý nástup do práce. Je ale také otázkou, jak dlouho v práci vydrží. Namotivovat se tyto osoby dají, ale otázka je, jak dlouho jim motivace pro práci vydrží.“*

7. Myslíte si, že klienty může motivovat prostředí probíhajících kurzů?

Odpověď: *„O tom jsem přesvědčená. Já si nemůžu stěžovat. Já mám velmi dobře vybavenou místnost pro pořádání kurzů. Mám zde k dispozici monitor, lektorský počítač, takže když něco říkám, promítám to rovnou klientům. Mám tady i počítače pro klienty. Sice ještě není vše podle mých představ, ale s porovnáním s jinými prostory si myslím, že zde klientům můžu nabídnout dostatečný komfort a vážím si toho.“*

8. Kde vidíte největší přínos těchto kurzů pro klienty?

Odpověď: *V tom, že zjistí, že ÚP zde není jen od toho, že tam člověk přijde, odškrtně si, že tam byl, ale že jim ÚP může nabídnout i další záležitosti. Protože, když už něco slyším od těch lidí, tak je to, že přišli na ÚP, prošli nějakým základním poučením a pak už dochází na zprostředkování, kde je to opravdu jeden člověk za druhým. Tam už je to opravdu mnoho lidí na jednu kolegyni a ona opravdu nemá tolik času na jednání s těmi klienty, jako já v těch Job clubech. Ale ona za to samozřejmě nemůže.“*

9. Myslíte si, že Vaše kurzy nějaké nedostatky? Jaké?

Odpověď: *„To co my jsme schopni nabídnout je dostatečné pro to, aby se člověk zorientoval na trhu práce. Co by se dalo zlepšit? To se musíte*



zeptat klientů. Hodně záleží na tom, jací klienti se setkají. Z mého osobního hlediska je to asi to, co by ode mě chtěli klienti: Končí Job club, oni by chtěli pokračovat a já bych jim ráda nabídla něco víc, takže já čerpám z toho, co vyhledám, co načtu. V tomto případě mám od paní vedoucí volnou ruku a za to jsem moc ráda. Ale s tím spojený nedostatek je ten, že nemám vždy k dispozici služební auto. Pokud se tedy domluvím s klientem, že na portálu najdeme nabídku, která je k dispozici a ten člověk by na ní mohl reagovat, nemám možnost, jak tam s klientem zajet. Takže pokud bychom už pro klienta našli vhodné místo, není zde ta možnost ihned reagovat a s klientem tam zajet. To ale asi není ani možné časově, protože možná i kdyby tady to auto stálo a já do něj mohla kdykoliv nasednout, neměla bych k tomu prostor z časových důvodů. Abych to shrnula, časová dotace udaná normativní instrukcí – 6 krát 4 hodiny - je pro mě nedostatečná pro to, abych předala lidem všechno a aby odcházeli namotivovaní, zrelaxovaní, odpočinutí.“

10. Změnil/a byste něco na průběhu kurzů?

Odpověď: „Z mého osobního hlediska, kdybych měla možnost, tak bych je natáhla, anebo ještě lépe – udělala bych je pružnější, především v práci s klienty po skončení samotného kurzu. Dalším nedostatkem je pro mě počet klientských počítačů. Podle mého názoru je lepší, když je ve skupině více lidí, abych je mohla rozdělit na dvě skupiny. Ale pro takový počet tu nemám dostatek počítačů a to mi vadí asi úplně nejvíc. Ideální by byla i větší propagace těchto záležitostí, aby ti lidé vůbec věděli, že zde něco takového funguje a k čemu to slouží. A také aby měli možnost svobodného výběru.“

11. Pociťujete, že klienti odchází dostatečně namotivováni? V čem?

Odpověď: „Namotivovaní určitě, ale když nenavazuje žádné zaměstnání hned po skončení kurzů, tak ta motivace, která tak rychle vyletí, zase hodně rychle klesne dolů. Kolikrát ode mě klienti neslyší ani nové informace, protože co si budeme povídat, když mi sem přijdou středoškolsky vzdělaní lidé, co zrovna školu dokončili, mohli by

*například na počítači učit oni mě. Proto se tedy normativní instrukce držím proto, abych měla stejný systém, ale jinak je to skupina od skupiny něco jiného. Pro mě je tedy pocit zadostiučinění, když z kurzů odcházejí klienti odpočívání, uvolnění.“*

12. Jste spokojen/a s výsledky, které PPC Cheb/Job cluby mají?

*Odpověď: „Spokojená jsem, když vidím, že ti lidé odcházejí odpočívání, že z nich spadne ten stres a že je namotivují. Méně spokojená potom jsem, když otevřu databázi a vidím, že ti lidé nenastoupili, protože oni prostě nemají kam nastoupit. Ale to je problém zaměstnanosti. Job club jako takový Vás nespasí, když nebudete mít pracovní nabídky.“*

13. Myslíte si, že by tyto kurzy měly nadále pokračovat? Pro stejnou cílovou skupinu?

*Odpověď: „I přesto přese všechno, co jsme si řekli, si myslím, že by měly pokračovat, protože vždycky je něco, co si klienti z toho poradenského programu odnesou. Protože když nic jiného, tak si odnesou tu lidskou pospolitost, kterou si zde během toho času vytvoří.“*

## **Příloha G**

### **Lektorka č. 2 – PPC Cheb**

1. Jakým způsobem jste se stal/a lektorem/kou těchto kurzů?

Odpověď: *„Já jsem pomáhala tento projekt sestavovat, a když se ten projekt psal, tak se vytvářely i všechny pracovní pozice a protože jsem v té době už měla zkušenosti s lektorováním, tak jsem byla určena jako jeden z lektorů.“*

2. Jaká je Vaše kvalifikace?

Odpověď: *„Vysoká škola – psychologie a pedagogika a zkušenosti s lektorováním, protože jsem již dříve lektorovala v různých kurzech, shodou okolností i v Job clubech. A nesmím ani zapomenout na fakt, že již delší dobu pracuji i se skupinou lidí ze sociálně vyloučených lokalit, takže částečně vím, jak s nimi komunikovat.“*

Doplňující informace: Znáte kvalifikaci i druhé lektorky z PPC Cheb?

*„Samozřejmě. Moje kolegyně pracovala dlouhá léta jako učitelka na Střední zdravotnické škole v Chebu. Navíc vystudovala obor Andragogika na Univerzitě Jana Amose Komenského.“*

3. Jak probíhaly přípravy na tyto kurzy? Podílel/a jste se na jejich přípravě?

Odpověď: *„Samozřejmě. Právě při sestavování celého toho projektu se sestavovaly i osnovy, učební plány, dotace hodin, pauzy, občerstvení a všechno co v rámci toho balíku s kurzy souviselo.“*

4. Myslíte si, že je pro klienty větší výhodou, když má kurzy na starosti jeden člověk nebo když se jedná o širší skupinu osob? Proč?

Odpověď: *„Já si myslím, že je lepší, když je více lektorů, protože např. naše cílová skupina, to jsou lidé, kteří mají málo sociálních kontaktů, komunikují spíše jenom s rodinou, maximálně někde s úředníky. A já si myslím, že vidět i jiné lidi, z jiného prostředí, s jiným přístupem k životu, k práci, k lidem, je pro ně docela důležité a motivující a čím více jich vidí, tím pro ně lépe. Dalším důvodem je to, že každý z těch lektorů má jiné zkušenosti, je v jiné pracovní pozici a může tedy předat i*

*jiné informace, než by zvládnul pouze jeden člověk. Například když je někdo vedoucí, může klientům nastínit, jak probíhá přijímací pohovor i z hlediska zaměstnavatele.“*

5. Myslíte si, že cílová skupina těchto kurzů je dobře zvolená pro motivaci?

*Odpověď: „Určitě, protože o tyto lidi nikdo moc nestojí, a když se hlásí do práce, tak se setkávají s negativními postoji, protože jsou ze „špatného“ prostředí, lokality, kultury, mají „špatnou“ barvu pleti, „špatné“ vychování, atd. a kolikrát to nemusela být pravda. Tito lidé jsou pak připraveni všude na odmítnutí a už s ním i počítají a z toho důvodu už si ani práci hledat nejdou, protože si myslí, že je tam stejně nevezmou. Takže spíše šlo o to, zlomit ty jejich předsudky, že jsou zaměstnatelní.“*

6. Myslíte si, že klienty může motivovat prostředí probíhajících kurzů?

*Odpověď: „Určitě. Jsou to lidé, kteří to znají doma, a když už někam jdou, tak je to třeba na Úřad práce, kde je dalších sto lidí a úředník na ně nemá čas, ale tady na ně ten čas byl. Najednou se jim někdo věnoval, byli v příjemném prostředí, dostali kávu, občerstvení. Šlo o úplně jiný přístup k nim, než na který jsou zvyklí a to nám také pomohlo najít si k nim cestu a lépe s nimi spolupracovat.“*

7. Kde vidíte největší přínos těchto kurzů pro klienty?

*Odpověď: „Jak jsem již říkala, tak v předání zkušeností v rámci úzkého kruhu, jak mezi lektory a klienty, tak mezi klienty samotnými, kde všichni najednou mají společný zájem a nikdo nestojí na druhé straně barikády. A taky to, že jsme mohli klientům ukázat, že to opravdu jde, např. když se na ty pozdější kurzy přišli podívat klienti, kteří již tyto kurzy absolvovali a začali poté pracovat na řádnou pracovní smlouvu. To si myslím, že bylo dostatečně motivující pro ty ostatní.“*

8. Myslíte si, že mají kurzy nějaké nedostatky? Jaké?

*Odpověď: „Ne, nemyslím.“*

9. Změnil/a byste něco na průběhu kurzů?

Odpověď: „Myslím, že ne. Že jsme přípravě věnovali mnoho času a ten čas jsme opravdu dobře zúročili.“

10. Pociťujete, že klienti odchází dostatečně namotivováni? V čem?

Odpověď: „Myslím, že ano. Např. zajímavé bylo, když nám přicházeli zpětné vazby od zaměstnavatelů, že klienti tam přišli opravdu upraveni a připraveni na otázky, které jim kladli a že s nimi byla daleko lepší spolupráce během pohovorů, protože rozuměli otázkám, apod. A někteří právě získali jistotu práce již během kurzů, o což se podělili i s ostatními, které to namotivovalo k tomu, že by to opravdu mohlo jít.“

11. Jste spokojen/a s výsledky, které PPC Cheb/Job cluby mají?

Odpověď: „Určitě. Sice práci získala asi jenom polovina absolventů, ale přijde mi, že i ti ostatní odcházeli dobře naladěni a správně namotivováni.“

12. Myslíte si, že by tyto kurzy měly nadále pokračovat? Pro stejnou cílovou skupinu?

Odpověď: „Já myslím, že ano. Myslím, že tyto kurzy byly opravdu prospěšné a rozhodně bych v tomto případě cílovou skupinu neměnila.“

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora:** Kryslová Martina

**Obor:** Andragogika

**Forma studia:** Kombinovaná

**Název práce:** Porovnání motivace a úspěšnosti klientů v rámci  
Pracovně poradenského centra Cheb a Job clubů  
na Úřadech práce

**Rok:** 2012 - 2014

**Počet stran textu bez příloh:** 76

**Celkový počet stran příloh:** 20

**Počet titulů použitých zdrojů:** 10

**Počet internetových zdrojů:** 4

**Počet ostatních zdrojů:** 5

**Vedoucí práce:** Mgr. Alena Samuelová