

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
ZDRAVOTNĚ SOCIÁLNÍ FAKULTA

**Podporované zaměstnávání pro znevýhodněné skupiny osob
na trhu práce v Jindřichově Hradci**

Bakalářská práce

Jméno autora: Ivana Mrázová

Jméno vedoucího práce: Mgr. Tamara Křivánková, Ph.D.

12.5.2008

Abstrakt

The theme of the thesis is support employment for people in disadvantaged groups. The objectives set in the paper were to assess the quality of services in support employment provided by public corporation MESADA in Jindřichův Hradec, Czech Republic and provide a list of suggested socio-technical recommendations in order to improve the above-mentioned services.

The theoretical part includes the history of support employment, definitions of disadvantaged groups of people, symbols, standards, and the whole process of support employment. The final part gives a review of MESADA projects. The practical part deals with a survey. Conclusions of the thesis are based on the quantitative survey – the data were collected from questionnaires filled in by users of the support employment services provided by public corporation MESADA Jindřichův Hradec between November 2007 and late February 2008. Next, the author used the document analysis method. Statistical data were gathered from Czech Statistical Office and statistical data collected by the Ministry of Labour and Social Affairs.

The hypotheses that were put forward in order to find out whether the service users find this worthwhile and quality and whether this service meets their needs were proven correct.

The outcome of the survey and the list of suggested measures to be taken in order to improve the service might be found useful in optimizing the support employment service provided not only by p.c. MESADA Jindřichův Hradec, but also in its other branches in the region of South Bohemia.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Podporované zaměstnávání pro znevýhodněné skupiny osob na trhu práce v Jindřichově Hradci vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce – a to v nezkrácené podobě Zdravotně sociální fakultou – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích 12.5. 2008

Poděkování

Děkuji Mgr. Tamaře Křivánkové, Ph.D. za konzultace a připomínky, které mi pomohly při zpracování mé bakalářské práce. Zároveň chci poděkovat své mamince a manželovi, kteří mě v době psaní mé bakalářské práce zastupovali v péči o našeho těžce nemocného dědečka a celé rodině za podporu při studiu.

Úvod.....	7
1 Současný stav	8
1.1 Historie PZ	8
1.2 Sociální význam nezaměstnanosti	9
1.3 Znevýhodněné skupiny osob	11
1.3.1 Znevýhodnění z důvodů věku	12
1.3.2 Znevýhodnění z důvodů zdravotního postižení	12
1.3.3 Znevýhodnění z důvodů vzdělání	13
1.3.4 Znevýhodnění z důvodů pohlaví	13
1.3.5 Znevýhodnění z důvodů příslušnosti k etnické skupině	13
1.4 Definice a znaky PZ	13
1.4.1 Definice PZ	13
1.4.2 Znaky PZ	14
1.4.3 Co nelze považovat za PZ	15
1.4.4 Výchozí hodnoty PZ	15
1.5 Cílová skupina	16
1.5.1 Služby PZ.....	16
1.5.2 Dovednosti vztahující se k získání a udržení si práce	16
1.5.3 Pro koho není PZ vhodné.....	17
1.5.4 Kdo jsou klienti PZ	17
1.6 Proces PZ.....	18
1.6.1 Fáze PZ	18
1.6.2 Ukončení účasti v programu	24
1.6.3 Empowerment-posílení, zplnomocnění	24
1.6.4 Pracovní konzultant(ka) v procesu PZ	24
1.7 Standardy kvality	26
1.7.1 Deklaratorní část	26
1.7.2 Měřitelná kritéria	27
1.8 MESADA a PZ	29

2 Cíl práce a hypotézy	32
3 Metodický postup	33
3.1 Použitá metodika	33
3.2 Charakteristika výzkumného souboru	33
4 Výsledky	35
5 Diskuze	50
6 Závěr	56
7 Seznam použité literatury	57
8 Klíčová slova	61
9 Příloha	62

*„Musíme pro bližního něco udělat, proň pracovat.“
T.G.Masaryk*

Úvod

Jedním z hlavních cílů podporovaného zaměstnávání je pomáhat nezaměstnaným lidem se zdravotním a sociálním znevýhodněním, aby si uměli pomoci sami. Rozvíjet jejich zájmy a prohlubovat dovednosti tak, aby se stali soběstačnými a dokázali se uplatnit na trhu práce a tedy i ve společnosti. Ve své práci jsem se zaměřila na uživatele služby podporované zaměstnávání. Jedná se hlavně o osoby se zdravotním postižením a osoby sociálně znevýhodněné. Prvním cílem mé práce je zhodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání poskytované občanským sdružením MESADA v Jindřichově Hradci a druhým cílem návrh sociotechnických doporučení na zlepšení těchto služeb. Téma své práce : Podporované zaměstnávání pro znevýhodněné skupiny osob na trhu práce v Jindřichově Hradci jsem si vybrala proto, že s lidmi dlouhodobě nezaměstnanými pracuji v programu podporovaného zaměstnávání jako pracovní konzultantka.

V dnešní společnosti zaměřené na výkon čelí lidé se sociálním znevýhodněním a se zdravotním postižením psychickým i sociálním bariérám okolí a jsou při hledání zaměstnání znevýhodněni dvojnásobně. Jednak představitelé firem, kteří si zaměstnance vybírají, disponují celou řadou předsudků a obav ze zaměstnávání těchto osob, což vede ke značnému, i když neprokazatelnému diskriminačnímu jednání při výběrových řízeních. Druhým znevýhodněním oproti osobám zdravým je často snížená produktivita práce lidí se zdravotním postižením. Pokud dochází ke kumulaci špatného zdravotního stavu, nízkého vzdělání a vyššího věku, stávají se tito lidé velmi těžce zaměstnatelní. Podporované zaměstnávání je zde právě pro tyto skupiny osob, pomáhá jim získat nové dovednosti a rozvíjet pracovní návyky potřebné pro uplatnění na otevřeném trhu práce. Uživatelé služby podporované zaměstnávání potřebují individuální přístup a dlouhodobou podporu, na kterou dosud nebyl v rámci služeb státní politiky zaměstnanosti (tedy na úradech práce) dostatek času ani personální kapacity.

1 Současný stav

1.1 Historie podporovaného zaměstnávání

Podporované zaměstnávání (dále PZ) vzniklo v sedmdesátých letech ve Spojených státech amerických jako alternativa k tehdejšímu systému integrace lidí s mentálním postižením. Podstatou tohoto systému byl postupný přechod člověka se zdravotním postižením z méně náročného pracovního prostředí do náročnějšího. Systém byl později vyhodnocen jako neefektivní, odborníci došli k závěru, že člověk nejlépe získá potřebné pracovní dovednosti v přirozeném pracovním prostředí. PZ bylo v roce 1984 v USA legislativně upraveno zákonem Developmental Disability Act. Později se rozšířilo do Kanady, Austrálie a v průběhu devadesátých let také do Evropy. V roce 1993-95 probíhal pilotní projekt v Norsku ve snaze zvrátit nežádoucí trend zvyšování výdajů na sociální dávky a v roce 1996 se PZ stalo v Norsku standardní službou zaměstnanosti. **(36)**

Do České republiky (dále ČR) se PZ rozšířilo v devadesátých letech, kdy u nás americká nadace The American Jewish Joint Distribution Committee pořádala semináře a zároveň podpořila projekt občanského sdružení Rytmus, založeného v roce 1995. Rytmus byl první u nás vzniklou organizací pro PZ, která v praxi ověřovala norskou metodiku v českých podmínkách. V roce 2000 vznikla Česká unie pro podporované zaměstnávání- Czech Union of Supported Employment, občanské sdružení sídlící v Praze. Je členem Evropské unie pro PZ, šíří myšlenku PZ v ČR, jedná s ústředními státními institucemi ČR, s reprezentanty nestátního sektoru, podnikatelské sféry, podporuje vznik nových agentur a vzdělává jejich zaměstnance, vytváří metodiku PZ. V letech 2000-2002 probíhal pod záštitou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR (dále MPSV) projekt s názvem Ověření komplexu služeb PZ, který měl za cíl ověření norské a americké metodiky v podmínkách ČR a rozšíření PZ do dalších regionů. **(36)** Byl

financován z evropského programu PALMIF /fond aktivních opatření na trhu práce/ zaměřeného zvláště na **(31)** :

- a) experimentální ověřování účinnosti nově navrhovaných nástrojů agentur pro PZ
- b) zpracování a ověřování nových metod a postupů využívaných při řešení problémů zaměstnanosti
- c) řešení lokálních problémů a disparit na místních trzích práce podporou tvorby pracovních míst
- d) změny kvalifikace pracovní síly a zvýšení její flexibility podporou rekvalifikací a dalších školicích programů

Výsledkem projektu Palmif bylo potvrzení postupů v českých podmínkách, vznik nových agentur PZ a navázání spolupráce s některými úřady práce.

Od roku 2001, kdy proběhlo první kolo výzev k předkládání návrhů projektů na základě Realizace Iniciativy Společenství EQUAL (toto kolo se realizovalo v ČR v rámci programu předvstupní pomoci Phare) - docházelo k dalšímu rozšíření agentur PZ, vytvoření základních koncepčních materiálů pro rozvoj PZ a prosazení PZ do zákona o zaměstnanosti. Další kola výzev již byla spolufinancována Evropským sociálním fondem. Globálním cílem Programu Iniciativy Společenství EQUAL (CIP EQUAL) je vývoj a prosazování nových prostředků boje se všemi formami diskriminace a nerovností na trhu práce. Na základě výzev bylo až do konce roku 2007 podpořeno mnoho projektů s různým zaměřením, např. Zlepšování přístupu a návratu na trh práce pro osoby obtížně integrovatelné. **(9)**

1.2 Sociální význam nezaměstnanosti

Dlouhodobá nezaměstnanost se značně rozšířila a stává se obtížným sociálním problémem s multiplikačním efektem délky nezaměstnanosti – tedy čím déle jsou lidé bez zaměstnání, tím menší mají naději práci opět najít. Dlouhodobá nezaměstnanost se stala problémem zejména u nekvalifikovaných zaměstnanců , osob s nízkým vzděláním, lidí se zdravotním znevýhodněním, příslušníků etnických minorit. **(18)**

Dochází k marginalizaci části pracovních sil s určitými sociálními charakteristikami do nevýhodných pozic na trhu práce. Většinou se tyto charakteristiky sčítají, např. nekvalifikovaný příslušník etnické skupiny. Ztráta práce je vždy závažný psychosociální problém a u dlouhodobé nezaměstnanosti to platí dvojnásob. Po prvotním šoku ze ztráty zaměstnání, kdy nadchází pocit beznaděje, apatie a rezignace, přijde vlna optimismu, kdy se nezaměstnaný snaží práci intenzivně hledat a přitom si volný čas užívat jako dlouhou „neplacenou dovolenou“. Po neúspěšných pokusech přichází znovu strach a rezignace, které vystřídá nakonec stav, ve kterém je nezaměstnanost brána jako nezaměnitelný osud. (5)

Lidé zažívají pocit bezmoci, ztráty pevné půdy pod nohama a pocit viny ve smyslu osobní nedůstojnosti a méněcennosti. (35) Nakonečný (2000 str.265) k tomu dodává, že „toto vědomí je také vědomím osobního selhání, které vede ke snížení hodnoty sebe sama, k devalvaci sebepojetí.“ Jak uvádí Hayesová (1998, str.79) : „Lidé, kteří věří, že mohou alespoň částečně kontrolovat situace, které je ohrožují, zdaleka necítí tak silnou úzkost a neobávají se toho, co může nastat, jako ti, kteří prožívají pocit bezmoci.“ V každé fázi nezaměstnanosti je pro člověka důležitá sociální opora lidí, žijících v bezprostřední blízkosti nezaměstnaného – tedy životní partner, děti, přátelé, kteří s ním sdílejí těžkou situaci a rozbouřené emoce, naslouchají a neodsuzují.(16). Nakonečný (2003 str.359), upozorňuje, že „stres má ne jedině menší účinky, když s ním jeho blízcí sdílejí obtíže a pomáhají je překonávat.“ Záleží však na tom, jak dlouho je člověk bez práce, jak intenzivně ji hledá a jak je ochoten přebírat některé povinnosti v domácnosti – při nedostatečné vstřícnosti partnerů roste pak riziko konfliktů.

Pokud se lidem po dlouhou dobu nedaří nalézt vhodné pracovní místo, mohou se dostat do ekonomických obtíží začínajících propadem životní úrovně a vedoucích až k existenčním problémům celé rodiny. Tyto pak spouštějí lavinu problémů sociálních a psychologických - od ztráty společenských a sociálních vztahů, ztráty schopnosti komunikace, až ke ztrátě důvěry ve vlastní schopnosti a naděje na změnu situace. Člověk si postupně zvykne na to, že nepracuje a vypadne z pravidelného životního rytmu. Freud (in Mareš 1998, str.68) je toho názoru, že „práce je pouto, které nás váže

k realitě. Jestliže nemáme povinnost ráno vstát a jít do práce, pak se ocitáme v nebezpečí, že nás ovládnou fantazie a emoce.“ Nezaměstnaný odvykne každodenním pravidelným povinnostem a zjistí, že i z podpory v nezaměstnanosti se dá žít, i když mnohem skromněji. Brožová (2003, str.104) nazývá tento stav „sociálním zlenivěním. Odpadne tíže hledání práce a žije se volněji. Někteří ztratí víru, že vůbec kdy práci najdou a nebudou schopni vyvíjet takové úsilí na její hledání jako dřív. V případě dlouhodobé nezaměstnanosti a odrazujících neúspěchů na trhu práce může být hodnotová stupnice deformována přijetím života ze sociálních dávek.“ Brožová (2003, str.105) dále konstatuje že „pokud lidé s nízkou kvalitací neočekávají vyšší příjem z případné práce než ze sociálních dávek, pak je tato situace nebezpečně demotivující a mohla by v případě šíření takového vzorce chování vytvářet nevítanou základnu tzv. sociálního parazitizmu.“ Také Buchtová (2002, str.115,116) uvádí, že „vysoké procento dlouhodobé nezaměstnanosti má tak nežádoucí vliv nejen na jednotlivce, ale i na celou společnost. Nezaměstnanost provází vznik tzv. třídy deklasovaných, tj. lidí se zkušeností dlouhodobé nezaměstnanosti, bez kvalifikace a pracovních dovedností, kteří žijí mimo pracovní trh a jsou trvale závislí na systému podpor.“

1.3 Znevýhodněné skupiny osob

Uplatnění člověka na trhu práce je podmíněno řadou charakteristik (věk, zdravotní stav, vzdělání, pohlaví, příslušnost k etnické skupině), které vyčleňují skupiny lidí s větším rizikem ztráty práce a předurčují je pro dlouhodobou nezaměstnanost. Ty jsou také vystaveny riziku opakované nezaměstnanosti. (5)

Právě na tyto skupiny by měla být nejvíce zaměřena pozornost při službě podporované zaměstnávání. Jednotlivé skupiny jsou přiblíženy v následujících podkapitolách.

1.3.1 Znevýhodnění z důvodu věku

Lidé mladší 25 let - absolventi středních a vysokých škol, kterým chybí praxe. S nezaměstnaností těchto mladých lidí se objevuje závažný psychologický problém. Velmi rychle je snížena jejich uplatnitelnost na dynamicky se vyvíjejícím trhu práce v důsledku ztráty odborných a teoretických znalostí a dovedností získaných studiem. **(12)** Pokud si nevytvoří včas potřebné pracovní návyky, hrozí nebezpečí, že nebudou schopni a ochotni pracovat ani v dospělosti a zůstanou závislí na svých rodičích. Dále nezaměstnanost u této věkové kategorie zvyšuje riziko asociálního chování.

Starší lidé kolem 50 ti let prožívají ztrátu zaměstnání nejtěživěji, je pro ně opravdu stresovou situací, což je dáno negativními faktory souvisejícími se stárnutím, jako je horší zdravotní stav a celkový sklon k pesimismu. **(40)** Čím je člověk starší, tím silnější jsou jeho návykové stereotypy a tím obtížněji a pomaleji se přizpůsobuje novým životním situacím. Přestavění životních návyků je mnohdy nad jeho možnosti. Jak uvádí Buchtová **(2002, str.112)** „důležitou roli zde sehrává orientace na budoucnost, která pokud chybí, nemůže zabránit tomu, aby se setkání s náročnou stresovou situací, jíž je ztráta zaměstnání, stalo příčinou životní rezignace.“

1.3.2 Znevýhodnění z důvodu zdravotního postižení

Zaměstnání pro tyto lidi nehraje jen roli ekonomickou, ale také sociální, v práci hledají smysl svého života a vlastní důstojnosti, protože nechtějí, aby péče o ně ležela jen na jejich rodině a blízkých. Jedná se o lidi s tělesným, zrakovým, sluchovým, mentálním, psychickým a kombinovaným postižením. Zaměstnat tyto osoby na otevřeném trhu práce je velmi obtížné, protože zaměstnavatel u nich předem předpokládá, že nestačí požadovanému tempu práce. Proto jsou tyto lidé jsou i přes aktivní politiku zaměstnanosti státu na trhu práce znevýhodněni.

1.3.3 Znevýhodnění z důvodu vzdělání Nejvíce jsou ohroženi nezaměstnaností lidé s nízkou úrovní vzdělání a nedostatečnou kvalifikací. Většinou mají zafixovaný pocit bezmoci spojený s převážně pasivní strategií spoléhání na někoho jiného.(40)

1.3.4 Znevýhodnění z důvodu pohlaví

Mladé ženy bývají v očích zaměstnavatelů ohroženy perspektivou těhotenství a nemocností svých malých dětí. Zaměstnavatelé často ani nechtějí vytvářet pracovní místa na zkrácené pracovní úvazky. Problém se ještě umocňuje, pokud je zaměstnankyně žena samoživitelka. Zaměstnat naopak ženu starší, kolem 55 let se zaměstnavateli často jeví jako „špatná investice“, považují ji za málo flexibilní.

1.3.5 Znevýhodnění z důvodu příslušnosti k etnické skupině

Většinou se jedná o nekvalifikované síly, převážně s nízkou kvalitou sociálních dovedností. Majoritní společnost se k nim často nechová přátelsky a Romové, kteří představují tuto skupinu znevýhodněných nejčastěji, jí to mnohdy svým lhostejným přístupem k povinnostem ulehčují.

1.4 Definice a znaky podporovaného zaměstnávání

1.4.1 Definice PZ

Podporované zaměstnávání je časově omezená služba určená lidem, kteří chtějí získat a udržet si placené zaměstnání v běžném pracovním prostředí. Jejich schopnosti získat a zachovat si zaměstnání jsou přitom z různých důvodů omezeny do té míry, že potřebují individuální osobní podporu poskytovanou před nástupem do práce i po něm (36).

1.4.2 Znaký PZ

1. Zaměstnání je na otevřeném trhu práce, práce má stabilní charakter, pracovní poměr je uzavřen na dobu neurčitou, dohoda o provedení práce předchází uzavření stálého pracovního poměru. Místo odpovídá zájmům, schopnostem a možnostem uživatele, který má mít rovné pracovní podmínky a příležitost k profesnímu rozvoji, jde hodnotnou a smysluplnou práci, ze které plyne užitek, uživatel má na pracovišti příležitost k sociálnímu uplatnění - lidé s postižením se setkávají na pracovišti s lidmi bez postižení, komunikují a spolupracují – jde o princip sociální integrace. **(36)**

2 Podpora je individuální, přiměřená, zaměřená na potřeby jednotlivého člověka, sleduje nejen získání místa, ale i jeho udržení, běžným prvkem je i podpora poskytovaná přímo na pracovišti (seznámení s pracovištěm, pomoc v časové orientaci a v navázání vztahu s ostatními zaměstnanci atd.), je zde snaha o co nejpřirozenější podporu, která by nečinila uživatele nápadným, součástí je i nalezení přirozené podpory na pracovišti, je při tom potřeba aktivní účast uživatele služby. **(36)**

3 Práce se zaměstnavatelem - součástí PZ je i podpora poskytovaná zaměstnavateli - poskytování informací z oblasti zaměstnávání osob se zdravotním postižením, pomoc při vyřizování formalit při přijímání uživatele do zaměstnání, při úpravě pracovního místa, pracovní náplně, vytvoření podmínek pro přijetí uživatele do pracovního kolektivu. **(36)**

4 Časové omezení je snahou o efektivní využívání služby, služba je omezena na 24 měsíců, v odůvodněných případech je možno službu poskytovat i déle. **(36)**

1.4.3 Co nelze považovat za PZ

Za PZ nelze považovat služby, jejichž cílem je aktivizace lidí (centra denních služeb), osobní pomoc při zajištění základních životních potřeb (osobní asistence), získání práce ve speciálním pracovním prostředí (chráněné dílny), služby poskytované pouze před nástupem do zaměstnání (poradenská činnost).

1.4.4 Výchozí hodnoty PZ

Základní výchozí premisou je princip rovnosti obsažený ve Všeobecné deklaraci lidských práv (44) :

- Všichni lidé rodí se svobodní a sobě rovni co do důstojnosti a práv (čl.1)
- Rovnost před zákonem je zaručena všem.(čl. 7).
- Všechna práva a svobody stanovené v Deklaraci jsou každému zaručeny bez jakékoliv diskriminace. Člověk především nesmí být diskriminován pro svou rasu, barvu pleti, pohlaví, jazyk, náboženství, politické přesvědčení nebo jiné smýšlení, sociální původ, majetek (čl.2)

Ze sociálních práv ve vztahu k PZ uvedu především:

- Právo na práci, na svobodnou volbu zaměstnání a uspokojivé pracovní podmínky a na ochranu proti nezaměstnanosti (čl.23)

Současná česká právní úprava lidských práv a svobod včetně práv sociálních vychází z Všeobecné deklarace lidských práv. Na úrovni ústavních norem je zakotvena v podobě Listiny základních práv a svobod, která tvoří součást ústavního pořádku České republiky pod č.2/1993 Sb. Ve svých 44 člancích Listina upravuje základní občanská, politická, hospodářská, sociální a kulturní práva a práva národnostních menšin.

Ze základních sociálních práv obsažených v Listině jmenuji ve vztahu k PZ (43):

- Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu (č.26/1)
- Každý má právo získat prostředky pro své životní potřeby prací (čl.26/3)

Jak uvádí Večeřa (1996, str.79), „postupně se podařilo zaručit občanům realizaci jejich občanských a politických práv, nadále však ve společnosti přetrvává značná socioekonomická nerovnost, podmíněná řadou činitelů – zejména rozdílnou výší příjmu,

vzděláním, pohlavím, sociálním původem, ale i přirozenými rozdíly mezi lidmi, jako je například zdravotní stav.“ Takto se pak vyčleňují skupiny lidí vystavené většímu riziku ztráty práce a opakované nezaměstnanosti.(5)

1.5 Cílová skupina

1.5.1 Služby PZ

Tyto služby jsou vhodné pro ty uživatele, kteří jsou na trhu práce znevýhodněni tak, že potřebují dlouhodobou podporu přímo na pracovišti. Jejich dovednosti potřebné k získání a udržení si vhodného zaměstnání na otevřeném trhu práce jsou oproti dovednostem jiných lidí nižší, tzn. že potřebují odbornou individuální podporu postavenou na osobní pomoci pracovníka a poskytovanou před i po nástupu do práce. Nepostačuje zde pouze absolvování rekvalifikace či kurzu. Nutnou podmínkou je však vždy zájem o práci na otevřeném trhu práce. Pro zařazení do programu je rozhodující individuální posouzení schopností a potíží, které člověk má. (11)

1.5.2 Dovednosti vztahující se k získání a udržení si práce

Těmito dovednostmi se rozumí dovednosti v různých oblastech – péče o sebe a své prostředí, pohyb v obci včetně používání veřejné dopravy, využívání veřejných institucí, používání školních dovedností a učení se novým věcem, motivace k práci, vlastní pracovní předpoklady a kariéra, provádění pracovních úkonů, orientace v hierarchii pracovníků včetně jednání s nimi, každodenní péče o zdraví, bezpečné chování, zvládání emocí, úprava zevnějšku, společenské chování atd.(36)

1.5.3 Pro koho není služba PZ vhodná

- pro lidi, kterým chybí pouze speciální dovednosti, pro ně je vhodná rekvalifikace
- pro lidi, kteří sice patří do skupiny lidí potencionálně znevýhodněných, ale kteří mají úroveň dovedností postačující k nalezení a udržení vhodného pracovního místa
- pro lidi, kteří mají zájem pracovat na chráněném pracovním místě (v chráněné dílně)
- pro lidi, kterým k nalezení a udržení vhodného pracovního místa postačí např. poradenství, u lidí s menším znevýhodněním může být PZ dokonce kontraproduktivní (11)

1.5.4 Kdo jsou klienti PZ

1. Osoby se zdravotním postižením - zejména jde o osoby s mentálním, fyzickým, smyslovým a kombinovaným postižením, kognitivními problémy a psychickým onemocněním

Zákon č.435/2004 Sb.o zaměstnanosti rozlišuje tři skupiny osob (47):

- osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány plně invalidními – osoby s těžším zdravotním postižením
- osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány částečně invalidními – osoby se zdravotním postižením
- osoby, které jsou rozhodnutím úřadu práce uznány zdravotně znevýhodněnými

Osoba je uznána plně invalidní dle Zákona o důchodovém pojištění č.155/1995 Sb. tehdy, jestliže z důvodů dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu poklesla její schopnost soustavné výdělečné činnosti o 66% nebo je schopna pro zdravotní postižení soustavné výdělečné činnosti jen za zcela mimořádných podmínek. Pokud schopnost soustavné výdělečné činnosti poklesla nejméně o 33 %, jedná se o osobu částečně invalidní (46).

Zákon o zaměstnanosti uvádí v § 67, odst. 3., Za zdravotně znevýhodněnou osobu se považuje fyzická osoba, která má zachování schopnost vykonávat soustavné zaměstnání nebo jinou výdělečnou činnost, ale její schopnost být nebo zůstat pracovně začleněna, vykonávat dosavadní povolání nebo využít dosavadní kvalifikaci nebo kvalifikaci získat, jsou podstatně omezeny z důvodů jejího dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu (47).

Za dlouhodobě nepříznivý zdravotní stav se pro účely tohoto zákona považuje nepříznivý zdravotní stav, který podle posudku lékařů má trvat déle než rok a podstatně omezuje psychické, fyzické nebo smyslové schopnosti a tím i schopnost pracovního uplatnění - § 67, odst. 4.(47)

2. Osoby sociálně znevýhodněné

Dle Buchtové (2002, str.109)“ u nás k těmto osobám patří starší lidé, lidé s nízkým vzděláním, mladí lidé, romské etnikum, ženy s malými dětmi a přicházející imigranti.“

1.6 Proces podporovaného zaměstnávání

Proces PZ je rozčleněn do jednotlivých kroků směřujících k tomu, aby si uživatel získal a udržel vhodné pracovní místo na otevřeném trhu práce. Proces směřuje nejen k uživateli služeb, ale také k jeho zaměstnavateli i rodině.

1.6.1 Fáze PZ: dle metodiky PZ (36)

1. dojednávání spolupráce
2. plánování kariéry
3. zprostředkování vhodného pracovního místa
4. podpora poskytovaná uživateli po uzavření pracovněprávního vztahu

1 *Dojednávání spolupráce*

Řezníček (1994, str.33) zdůrazňuje důležitost prvního setkání pracovní konzultantky a zájemce o službu: „Na prvním kontaktu často záleží, jak bude probíhat následná intervence a jaké mohou být její výsledky. První dojmy předurčují budoucí role obou stran.“ Navázání kontaktu je tedy nezbytným předpokladem smysluplnosti práce . Vyžaduje komunikaci založenou na důvěře, rovnoprávnosti, porozumění, vzájemném respektování. (27)

V této fázi nejprve probíhá rozhovor se zájemcem o službu, aby mohl vyjádřit svá přání, minulé pracovní zkušenosti, úroveň jeho dovedností a zájem si tyto dovednosti zvyšovat. Zájemci je vysvětleno, v čem spočívá služba PZ, předány všechny informace, které ho zajímají, nejen ty obecné. Je také používána vhodná terminologie, které zájemce rozumí. Cílem rozhovoru je určit preference zájemce o službu, posoudit, zda chce a může respektovat pravidla poskytování služeb PZ a zda jsou pro něj tyto služby vhodné, příp. nepotřebuje-li jinou, méně intenzivní podporu (např.rekvalifikaci, osobní asistenci či poradenství). Tohoto rozhovoru se mohou účastnit i osoby zájemci blízké. Pokud dojde PK k závěru, že služby PZ pro zájemce vhodné nejsou, vysvětlí zájemci, co k tomuto rozhodnutí vedlo, poskytne zájemci kontakty na další instituce a informuje ho o dalších možnostech. V některých případech je nutné věnovat se této fázi delší dobu. Pokud se PK a zájemce dohodnou na spolupráci, může být uzavřena Dohoda o poskytování služeb PZ. Vždy musí být jasně nastavená pravidla spolupráce pro obě strany. Zájemce má mít představu o průběhu služby- např.četnosti konzultací, co se bude v průběhu služby učit, jaké informace na něm budou požadovány, jaký bude výsledek služby, tedy cíl a jak bude služba ukončena. Zároveň je seznámen se svými právy (jak si může stěžovat, jak bude nakládáno s jeho osobními informacemi, jak může službu ukončit) a povinnostmi. Pravidla jsou vysvětlována s ohledem na specifické možnosti zájemce, jeho vnímání a možnosti, tak, aby jim dobře porozuměl. Dohodu podepisuje poskytovatel a zájemce, v příp. je-li zájemce omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje dohodu opatrovník. (36)

(zájemce o službu je takto označován do doby, než je uzavřena Dohoda o spolupráci, po té se již jedná o uživatele služby)

2. Plánování kariéry

Tato fáze začíná po podpisu dohody o spolupráci ještě před zahájením vyhledávání práce. Plánování pracovní kariéry je proces, směřující k vytvoření vize toho, co by člověk rád dělal. Lidé s mentálním, fyzickým, smyslovým či jiným postižením však potřebují při plánování zvláštní podporu, protože mnozí z nich potřebují větší pomoc při vyjádření svých představ o budoucnosti i při rozhodování a jejich očekávání životních cílů mají tendenci být nízká. **(11)**

Proces plánování kariéry zahrnuje následující aktivity:

- a / vytváření osobního profilu
- b / vytváření profilu pracovního místa
- c / vytváření představy o práci
- d / plánování způsobu získání vhodného pracovního místa

a / vytváření osobního profilu -osobní profil je souhrn informací o uživateli důležitých pro jeho budoucí zaměstnání. PK zjišťuje motivaci uživatele k pracovnímu uplatnění (např. uplatnění ve společnosti, peníze, osamostatnění se), dále vlastní představy a přání uživatele (představa zaměstnání, pracoviště, budoucnosti), rozsah jeho dovedností a také schopností nové dovednosti získat, výši vzdělání, dosavadní zkušenosti, zájmy, záliby a náhled uživatele na vlastní možnosti pracovního uplatnění. **(36)** Zdrojem těchto informací jsou rozhovory s uživatelem, s jeho rodinou a vlastní pozorování PK.

b / vytváření profilu pracovního místa

Dochází k mapování trhu práce, PK pomáhá uživateli orientovat se v nabídkách pracovních míst, doporučí vyhledávat nabídky na stránkách MPSV a na dalších internetových portálech nabízejících práci, inzerci práce v tisku, může s uživatelem navštívit jednotlivá pracoviště. Snaha je navrhnout uživateli co nejvíce možností, aby si z nich mohl vybrat, vždy je třeba respektovat jeho přání. **(36)**

c/ vytváření představy vhodného pracovního místa

Cílem je získat představu konkrétního pracovního místa pro konkrétního uživatele. Na jedné straně je to porovnání osobního profilu uživatele a potřeby trhu na straně druhé.

PK se pak snaží podobné místo vytipovat, nebo vytipovat zaměstnavatele, který podobné pracovní místo vytvoří. Mnozí uživatelé mají mnohdy zkreslenou, nerealistickou představu o svém pracovní uplatnění. PK by měl vždy brát v úvahu preference uživatele, ale vhodným způsobem ho seznámit s jeho reálnými možnostmi, nehodnotit, zda je představa dobrá či špatná. Když uživatel není schopen zformulovat svou představu verbálně, jsou použity fotografie, obrázky různých profesí, příp. videozáznam, umožněna návštěva různých pracovišť nebo zprostředkování zkušenosti již zaměstnaných uživatelů. Pro tento postup je důležitá konzultantova znalost místního prostředí a seznámení s pracovním trhem. **(36)**

d / plánování způsobu získání vhodného pracovního místa

Plánování průběhu služeb PZ umožňuje uživateli aktivně se podílet na jejich průběhu, je možno k tvorbě plánu přizvat i osoby jemu blízké, příp. osobního asistenta atd. Plán obsahuje reflexi situace, v níž se uživatel nachází a čeho chce dosáhnout, tedy ujasnění cíle. Mohou být stanoveny i dílčí cíle, aby byl uživatel schopen konečný cíl splnit postupně. Jsou zde určeny role a úkoly jednotlivých aktérů, včetně jejich zodpovědnosti. Vždy po určité době dochází k revizi plánu, kde může uživatel spolu s PK hodnotit jednotlivé kroky služby a pozorovat své pokroky. V plánu jsou zmíněna i rizika a postupy při řešení krizových situací. Hodnocení služby je tak důležitou zpětnou vazbou pro PK i poskytovatele. **(36)**

3. Zprostředkování vhodného pracovního místa

Tato fáze je věnována zvyšování dovedností uživatele, intenzivnímu vyhledávání vhodných pracovních příležitostí a následně uzavření pracovně právního vztahu. Úroveň jednotlivých dovedností uživatele zjišťuje PK na začátku, v průběhu a na konci procesu PZ.

Ke zvyšování dovedností směřuje trénink uživatele:

- v oblasti pracovního uplatnění - uživatel má porozumět tomu, co znamená být zaměstnán, jaké předpoklady určitá práce vyžaduje, orientovat se v různých pracovních činnostech, mít představu o finančním ohodnocení dané práce
- v utváření představy o vhodném pracovním místě -uživatel si má uvědomit své preference, vlastní předpoklady a omezení při výběru pracovního místa
- v procesu vyhledávání pracovních míst - uživatele se učí pracovat s nabídkami práce, umět na ně telefonicky, písemně nebo osobně reagovat, vytvořit strukturovaný životopis, motivační dopis, domluvit si schůzku se zaměstnavatelem, přijít na ni včas, vhodně oblečen a připravit se na možné otázky, vhodně se chovat, naučit se hovořit o svých přednostech i nedostatcích, umět uzavřít pracovně právní vztah **(36)**
- v dovednostech udržet si pracovní místo - spočívá v dovednosti dopravit se do práce, připravit se na vykonávání pracovních povinností, umět se omluvit, požádat o pomoc, znát práva a povinnosti zaměstnance i zaměstnavatele, umět se chovat ke spolupracovníkům, řešit náročnější situace, rozvázat pracovní vztah **(36)**

Tyto dovednosti trénuje uživatel za pomoci PK individuálně nebo skupinově v tzv. *job klubech* – zde se učí sociálním dovednostem s dalšími uživateli, vymění si s nimi zkušenosti, může si nacvičit konkrétní situace formou hraní rolí, strukturovaného rozhovoru nebo brainstormingu. Přítomnost druhých lidí vede ke snížení úzkosti, sociální kontakt umožňuje výměnu informací a srovnávání se, poskytuje zpětné vazby k vlastnímu chování. **(24)** Dílčími fázemi procesu zprostředkování vhodného

pracovního místa provází uživatele PK. Pomáhá při tipování vhodných nabídek pracovních míst, oslovuje zaměstnavatele, podává informace o službě PZ, smlouvá schůzky uživatele se zaměstnavatelem, je mu nápomocen/a/ při dojednávání pracovních podmínek i pracovní smlouvy.

4. Podpora po uzavření pracovně právního vztahu

- podpora poskytovaná na pracovišti – pracovní asistence – je poskytována uživateli přímo na pracovišti, seznamujeme uživatele s orientací na pracovišti, s organizací práce, se spolupracovníky, jak má požádat o pomoc, snažíme se eliminovat možné problémy. Pracovní asistence je poskytována pouze na přání uživatele, zejména u uživatelů s mentálním, tělesným a kombinovaným postižením, vždy co nejdiskrétněji vzhledem k uživateli a v přiměřené míře. Každá podpora je individuální, respektuje přání uživatele.
- podpora mimo pracoviště – v případě, kdy není vhodná podpora přímo na pracovišti, je poskytována uživateli formou konzultací po jeho pracovní době
- podpora je postupně snižována – asistent již jen dohlíží, příp. poradí
- podpora poskytovaná zaměstnavateli – v rámci služby PZ je zaměstnavateli nabídnuta pomoc při komunikaci s uživatelem, vytváření vhodné pracovní náplně uživatele, poskytováno poradenství v oblasti legislativy při zaměstnávání osob zdravotně znevýhodněných – např. plnění zákonem dané povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením dle zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb. **(47)**, příspěvek od úřadu práce dle zákona č. 435/2004 o zaměstnanosti **(47)**, sleva na dani z příjmů za zaměstnávání osob s PID, ČID a ZP- §35 zákona č. 586/1992 Sb. o daních z příjmů v platném znění, **(45)** a zároveň je zdůrazněno, že zaměstnávání osob se zdravotním postižením podporuje pozitivní hodnocení firmy veřejností a rozvoj sociálního citění ostatních zaměstnanců **(48)**
- v případě potřeby je součástí podpory také koordinace pomoci ze strany rodiny a dalších návazných služeb, které mohou ovlivnit získání a zachování zaměstnání **(30)**

1.6.2 Ukončení účasti v programu

je završením celého procesu PZ. Bylo dosaženo cíle, uživatel získal a udržel si vhodné zaměstnání. Pokud se toto v době trvání programu nepodařilo, je třeba uživatele předat do jiného typu služeb. Program může být kdykoliv ukončen také z důvodů změny potřeb nebo priorit uživatele – stěhování, vzdělávání, nebo pokud uživatel není schopen dodržovat podmínky stanovené dohodou.

1.6.3 Empowerment – posílení, zplnomocnění (Souhrnná metodika PZ, str.56)

„Termín vyjadřuje způsob práce a přístup k uživateli sociálních služeb a dalším osobám. Je vyjádřením změny paradigma – ne poskytovatel služby, ale uživatel je zodpovědný za výsledek. Služba poskytuje podporu, iniciativa, rozhodnutí a zodpovědnost je ale na uživateli.“ Služba PZ nemá „pečovatelský“ charakter, vede uživatele k vlastnímu rozhodnutí, podporuje ho v aktivitě.

1.6.4 Pracovní konzultant v procesu PZ

Pracovní konzultant je ve službě PZ nezastupitelnou osobou. Jak uvádí Řezníček (1994, str.23) „podstatnou součástí práce PK je schopnost adekvátního zvažování a náhled na uživatele a jejich situaci, k níž je třeba určité zkušenosti a zralosti, zejména pokud uživatelé pocházejí z odlišného kulturního prostředí. V tomto ohledu hrají důležitou roli také základní hodnoty nebo filozofie sdílené profesionálním pracovníkem“. Respektuje lidskou důstojnost, uznává svéprávnost klientů a měl by přebírání zodpovědnosti za ně vědomě odmítat. Přírozeně to vylučuje vztah rodič-dítě a při řešení problémů staví obě strany na úroveň partnerů. (34) Také Zášková (1999, str.61) konstatuje, že „předpokladem úspěšnosti práce s klientem je jeho dobrovolnost. Jedině dobrovolné přijetí pomoci umožňuje aktivizovat vlastní síly. Pocit důvěry však může u klienta vyvolat i závislost na odborníkovi a blokovat převzetí zodpovědnosti. Stupeň vlastní aktivizace souvisí pak s rozhodností a sebedůvěrou klienta.“

Předmětem konzultantovy intervence by měla být situace klienta jako celek, tedy měl by umět rozpoznat zdravotní, psychické, ekonomické, kvalifikační, hodnotové, kulturní, hygienické a další bariéry zvládnání situace klientem, promýšlet souvislosti mezi nimi a umět dobře koordinovat spolupráci s pracovníky jiných pomáhajících oborů.(22)

Sociální pracovníci obecně bývají vtahováni do problémové situace a někdy ztrácejí jakýkoliv kritický odstup. Orientace na životní svět, kterou si soc.pracovník bere až příliš k srdci, vede pak k jeho začlenění do systému klienta. (17) Zkušený pracovní konzultant by se měl umět se všemi těmito nástrahami své práce vyrovnat., aby ho nepostihl syndrom pomáhajících. Jak uvádí Schmidbauer (2000, str.134,135) „sociální pracovník může přiměřeně pracovat jen tehdy, jestliže jeho soukromý život není určován nezpracovanými konflikty. Přísné oddělení zaměstnání a soukromého života je však v pomáhajících povoláních pochybené, jestliže má obranný charakter. Pomáhající by si měl přiznat osobní úzkosti a starosti, protože ty ovlivňují jeho výkon.“ Lze však polemizovat s Guggenbuhl-Craig (2007, str.9) :“V sociální práci je třeba často jednat proti vůli klienta, který nebývá vždy schopen sám rozeznat, co je pro něj dobré.“ Tento přístup je ve službě PZ nepřijatelný. Naopak běžné jsou záměry a prostředky komunikativní, směřující ke shodě a porozumění.(17)

Sociální pracovník by měl být člověk empatický, který akceptuje klientovu osobnost, rozvíjí jeho sebedůvěru, nabízí pomoc, umí naslouchat, vcítit se, komunikovat, umí zvládat vlastní stres, přicházející konflikty a pracovat v týmu.(13) Zároveň by měl být vybaven odborně, mít odpovídající stupeň vzdělání, dobře zvládat svou profesní problematiku, znát a dodržovat Etický kodex sociálních pracovníků, orientovat se v legislativě. Hlavním náplní jeho práce je komunikace, měl by tedy ovládat verbální komunikaci. Neobejde se ani bez znalosti neverbální komunikace, musí umět používat mimiku, proxemiku, haptiku, gestiku, kineziku a paralingvistiku, ovládat zrakový kontakt.(42) Měl by se snažit o vytváření dobrého sociálního klimatu v pracovním prostředí, tj, o utváření kladných mezilidských vztahů mezi spolupracovníky, vedoucími pracovníky a podřízenými. (25)

Také se věnovat svému nitru, mít dostatek osobní disciplinovanosti a pokory, věnovat se prevenci vyhoření – umět se pozitivně přeladit. (10) Povolání pomáhajícího vyžaduje soustavnou supervizi po celou dobu výkonu profese, protože se při své práci nemůže řídit pouze vlastním svědomím. Zatímco klientovi je umožněno během konzultací vyjadřovat svobodně své potřeby, pomáhající pracovník musí své potřeby potlačit. (19)

Lze jen souhlasit s Úlehlou (2005, str.12): „Prvními předpoklady na cestě k umění pomáhat jsou chuť učit se myslet a řešit profesní hrdosti.“

1.7 Standardy kvality PZ

Cílem mé práce je zhodnocení kvality služeb PZ. Kvalita služeb velmi úzce souvisí se standardy, proto bych v této části práce ráda standardy kvality PZ popsala.

Standardy kvality PZ byly vytvořeny společně poskytovateli PZ, zástupci úřadů práce a Správy služeb zaměstnanosti MPSV. Vychází z principů PZ a jejich cílem je vytvoření vnitřního systému zajištění kvality služeb PZ.

Standardy se skládají z části deklaratorní a zbytek tvoří měřitelná kritéria stanovující postupy a procedury.

1.7.1 Deklaratorní část (38)

- *Smysl PZ* - vyrovnávání příležitostí pracovního uplatnění lidí se zdravotním a sociálním znevýhodněním na trhu práce
- *Cílová skupina* - PZ slouží lidem, jejichž možnosti jsou v oblasti získání zaměstnání na otevřeném trhu práce takové, že potřebují odbornou individuální podporu
- *Cíle* – umožnit lidem z cílové skupiny získat a udržet si vhodné zaměstnání na otevřeném trhu práce

1.7.2 Měřitelná kritéria

1. Podpora je jednotlivým uživatelům poskytována podle individuálních potřeb a s respektem k jejich prioritám. Podpora je časově omezená (38).

U každého uživatele je stanoven individuální postup a zjišťována míra potřebné podpory (její výši nestanovuje diagnóza uživatele) potřebná pro dosažení cíle. Délka podpory je omezena na dva roky, kopíruje dobu trvání tradičních nástrojů zaměstnanosti. Smyslem je, aby podpora byla co nejučinnější. V odůvodněných případech je možno službu prodloužit.

2 Podpora je kontinuální, tzn. sleduje nejen získání, ale také udržení zaměstnání a profesní rozvoj uchazeče/pracovníka (38).

Jde o jeden z necharakterističtějších znaků PZ – podpora je poskytována i po získání zaměstnání, než získá uživatel potřebné dovednosti.

3 Podstatou podpory je osobní odborná pomoc pracovníka poskytovatele.

Za běžný prvek podpory se považuje podpora poskytovaná přímo na pracovišti (38).

Poskytovatelé PZ nabízí široké spektrum podpůrných prvků, je jen na uživateli, zda je bude chtít využít – týká se to také osobní podpory poskytované přímo na pracovišti.

4. Cílem poskytované podpory uživatelům je získat a udržet si vhodné pracovní místo na otevřeném trhu práce a zvýšit míru jejich samostatnosti (38).

S uživateli jsou sestavovány individuální plány, cílem je podporovat u uživatelů rozvoj dovedností, znalostí a zvýšení samostatnosti, aby získali práci na otevřeném trhu práce.

5. Poskytovatel je schopen koordinovat pomoc ze strany rodiny a dalších návazných služeb, které mohou ovlivnit získání a udržení vhodného zaměstnání (38).

Poskytovatel má zpracován přehled jednotlivých zdrojů ať formálních či neformálních, které může uživatel využít při hledání a udržení zaměstnání a tyto zdroje doplňuje je o svou podporu uživateli.

6. Podpora na pracovišti je poskytována tak, aby působila přirozeným dojmem (38).

Cílem je, aby podpora neměla stigmatizujícím efekt. Toto kritérium hodnotí snahu poskytovatele o co nejpřirozenější podporu. Podpora má za cíl co největší míru sociálního začlenění uživatele na pracovišti.

7. Poskytovatel vytváří příležitosti k aktivní účasti uživatele při hledání práce, dojednávání pracovních podmínek a stanovování míry poskytované podpory (38).

Kritérium naplňuje jeden ze základních znaků PZ a tím je aktivní účast uživatele. Uživatel je zapojen do tvorby individuálního plánu a aktivně se podílí na procesu hledání práce.

8. Zaměstnavateli je podle potřeby poskytována odborná pomoc při přijímání pracovníka i po jeho nástupu do práce (38).

Poskytovatel poskytuje dle potřeby pomoc zaměstnavateli s náležitostmi, souvisejícími s přijímáním nového zaměstnance- např.pomoc s vytvořením pracovní náplně, úpravy pracovního místa, začlenění pracovníka na pracovišti.

9 Pracovní místo je na otevřeném trhu práce (38).

Jde o další ze základních principů PZ. Zaměstnanec pracuje na otevřeném trhu práce, jeho pracovní místo tedy není v chráněné dílně.

10 Práce, kterou pracovník získá, má stabilní charakter (38).

Pracovně právní vztah odpovídá platným právním předpisům a délka pracovního poměru je stanovena na dobu neurčitou nebo odpovídá době běžné v daném regionu. Dohoda o provedení práce je předstupněm k uzavření pracovní smlouvy.

11. Nalezené pracovní místo odpovídá potřebám a dovednostem pracovníka a současně umožňuje jeho profesní rozvoj (38).

Toto kritérium hodnotí, jak je splněno kritérium č.7 (aktivní podíl uživatele na představě o pracovním místě) a zároveň, zda byl pracovníkovi umožněn rozvoj jeho znalostí a dovedností.

12 Pracovník pracuje za rovných pracovních podmínek (38).

Pracovník pracuje za mzdu srovnatelnou s ostatními zaměstnanci, kritérium se týká i srovnatelného pracovního prostředí a pomůcek.

13 Pracovník má na pracovišti příležitost i k sociálnímu začlenění (38).

Zde se opět porovnává příležitost k začlenění do pracovního týmu s ostatními pracovníky, nejde jen o fyzickou účast na pracovišti.

14 Dovednosti a znalosti potřebné pro nalezení a udržení práce uživatele se vlivem využívání poskytované podpory zvyšují (38).

Uvedené kritérium je zaměřeno na výsledek – posuzuje k jakému osobnímu rozvoji u pracovníka došlo od začátku poskytování podpory.

1.8 MESADA a podporované zaměstnávání

Ve své práci hodnotím kvalitu služby PZ. Tato služba je poskytována o.s.MESADA Jindřichův Hradec, která je jednou z poboček MESADY v Jihočeském kraji. Občanské sdružení MESADA je nestátní nezisková organizace s ústředím v Písku a s dalšími pobočkami v Českých Budějovicích, Vimperku a Prachaticích. MESADA vznikla v roce 2002 transformací pražského občanského sdružení Rytmus. Od svého vzniku je o.s.MESADA členem Unie pro podporované zaměstnávání Praha. Posláním o.s.MESADA je podpora rozvoje a integrace v oblasti zaměstnávání lidí se zdravotním a sociálním znevýhodněním, tedy podporované zaměstnávání, které poskytuje na všech pobočkách. Podporované zaměstnávání poskytované občanským sdružením MESADA je jedinou službou tohoto druhu v regionu Jindřichův Hradec

V roce 2007 byla služba podporovaného zaměstnávání poskytována v rámci dvou projektů spolufinancovaných Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky:

- **Projekt INOVA** – v projektu je snaha o zvýšení účinnosti metody podporovaného zaměstnávání vnesením inovativních prvků (nově vytvořené interaktivní CD romy pro uživatele a práce s digitální kamerou při individuálních konzultacích k podpoře posílení sebevědomí nezaměstnaných, které je pro získání zaměstnání nezbytné). Projekt zvyšuje šance pro pracovní a společenské uplatnění osob se zdravotním postižením, usiluje o inkluzi hlavně osob s mentálním postižením. Celková doba trvání projektu je 24 měsíců. (32)
- **Projekt Cesta ke změně** – jedná se komplexní program podpory aktivizace vlastních sil pro osoby s kumulovaným sociálním znevýhodněním. Občanské sdružení MESADA a ICOS Český Krumlov (partner Mesady v projektu) spolupracují s místními úřady práce, které do projektu vytipují uchazeče o zaměstnání a s nimi poté vyškolení poradci pracují individuálně. Toto propojení státní správy s neziskovou sférou je dalším významným prvkem projektu. Vyšším cílem projektu je vyrovnání příležitostí v získání zaměstnání a společenském a pracovním uplatnění osob ohrožených sociálním vyloučením. Projekt je určen lidem se základním vzděláním, nad 50 let, se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním, délka trvání projektu je 24 měsíců, je rozdělen do 4 částí. Jedná se o velmi intenzivní spolupráci uživatele a PK - celkem 15 hodin skupinového a 20 hodin individuálního poradenství v rozmezí šesti měsíců. Zajímavostí tohoto projektu je tzv. pracovní pokus, v rámci kterého si mohou uživatelé u svého potencionálního zaměstnavatele práci vyzkoušet v rozmezí až do 160 ti hodin. Projekt je vyjimečný i poskytováním přímé finanční podpory zaměstnavateli. Pokud přijme do zaměstnání účastníka projektu, má pro tohoto zaměstnance nárok na 75 % nutných mzdových nákladů.

Oba projekty jsou spolufinancovány Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.

Evropský sociální fond (ESF) je finančním nástrojem politiky Evropské unie, jehož cílem je zlepšit vyhlídky těch, kteří čelí největším překážkám při nalezení, udržení nebo znovuzískání práce. ESF poskytuje finanční prostředky na spolufinancování programů, které rozvíjejí nebo obnovují zaměstnatelnost lidí. Podporuje činnost členských zemí EU v oblastech sociální politiky, jako je: řešení důsledků nezaměstnanosti, prevence nezaměstnanosti, reintegrace specifických skupin obyvatelstva ohrožených vyčleňováním ze společnosti, tvorba specifických opatření proti diskriminaci na trhu práce podle věku, pohlaví. **(12)**

2 Cíl práce a hypotézy

Cíl práce:

- 1) zhodnocení kvality služeb podporovaného zaměstnávání poskytované o.s. MESADA v Jindřichově Hradci.
- 2) návrh sociotechnických doporučení na zlepšení kvality služeb podporovaného zaměstnávání poskytovaného o.s.MESADA Jindřichův Hradec

Hypotézy

Hypotéza 1: Uživatelé služeb podporovaného zaměstnávání poskytovaného o.s.MESADA považují službu za kvalitní.

Hypotéza 2: Podpora poskytovaná o.s.MESADA odpovídá potřebám uživatelů

3 Metodický postup

3.1 Použitá metoda

Ve výzkumné části práce bylo využito více metod při sběru dat. Čerpala jsem z písemných pramenů souvisejících s PZ a trhem práce, z dostupných informací MPSV, z odborné literatury a publikací. Dále jsem prováděla vlastní analýzu nashromážděných materiálů a dat a komparaci s vlastními zkušenostmi pracovní konzultantky. Statistická data jsem získala z údajů ČSÚ a údajů MPSV. Stěžejní technikou byl dotazník určený uživatelům služby PZ o.s.MESADA Jindřichův Hradec, jehož cílem bylo zhodnocení služby podporovaného zaměstnávání. Jak uvádí Bártlová, s. (1) dotazníkem získáváme empirické informace, které jsou založené na nepřímém dotazování se respondentů. Anonymní dotazník má standardizovanou formu a tvoří jej 15 otázek. Převážnou část tvoří typ otázek uzavřený, nabízející volbu z možných alternativ, ze kterých respondenti vybírají vhodnou odpověď. Dalším typem jsou otázky polootevřené, u kterých jsou rovněž uvedeny alternativy, ale respondent má možnost doplnit i vlastní formulaci. U některých otázek jsem použila hodnotící škály. K hypotéze 1 se vztahuje otázka č.8 a částečně i otázka č.7,12,13, k hypotéze 2 se vztahuje otázka 15 a částečně i č.14.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Základní soubor tvořili uživatelé služby podporovaného zaměstnávání o.s.MESADA v Jindřichově Hradci, kteří v době výzkumu končili svou účast v projektech PZ. Noví uživatelé vstupující do programu se výzkumu neúčastnili, protože v době provádění výzkumu ještě nemohli svou účast v PZ zhodnotit. Všichni respondenti byli v době výzkumu obyvateli Jindřichova Hradce. Celkem bylo rozdáno 35 dotazníků, návratnost byla 100%. Sběr dat se uskutečnil v měsících listopad 2007 až únor 2008. Protože dotazník byl předkládán uživatelům služby PZ při jejich individuálních konzultacích, bylo na sběr dat potřeba více času. V týdnu od 5. do 9. listopadu 2007 byl proveden předvýzkum u 3 respondentů, protože však nebylo potřeba na dotaznících nic měnit,

byly tyto zařazeny mezi ostatní vyhodnocené. Výsledky výzkumu jsou uvedeny převážně graficky, u některých jsem pro větší přehlednost použila hodnotící tabulku.

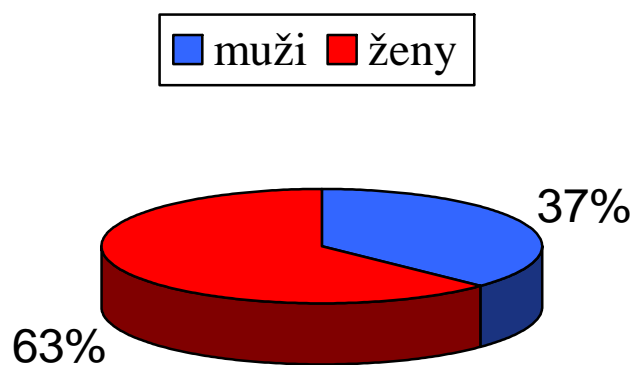
Jindřichův Hradec se nachází v Jihočeském kraji a ke dni 31.12.2007 měl 22.464 obyvatel **(29)**. Průměrná nezaměstnanost k 31.3.2008 byla v Jindřichově Hradci 4,0%, nezaměstnaných bylo 2.126 osob, z toho 481 osob se ZP **(20)**.

4 Výsledky

V rámci provedeného výzkumu byly zjištěny následující výsledky.

Graf 1:

K otázce č.1: **Pohlaví**



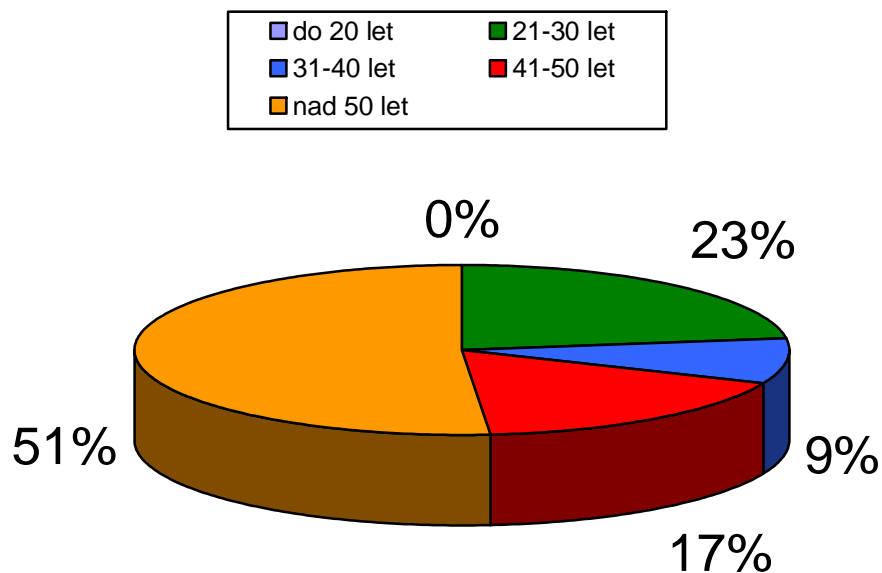
Zdroj: vlastní výzkum

Z 35 respondentů bylo 63% (22) žen a 37% (13) mužů.

(Přičemž: 35 respondentů je 100%).

Graf 2:

K otázce č.2: **Zastoupení respondentů dle věku**



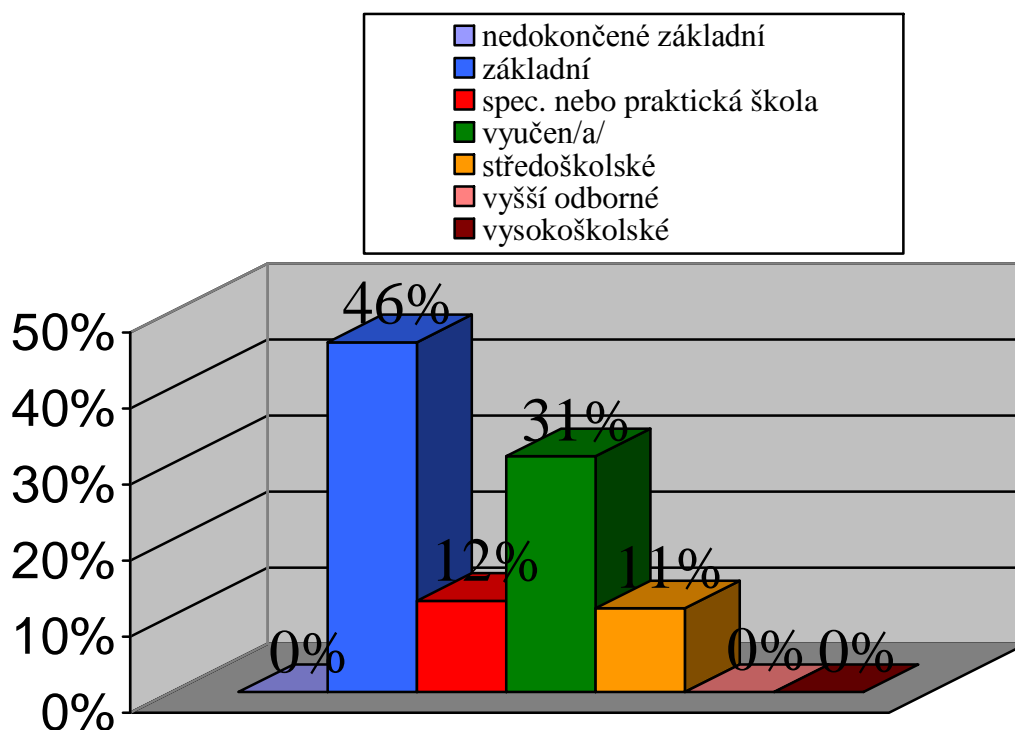
Zdroj: Vlastní výzkum

23% (8) respondentů bylo ve věku 21 – 30 let, 9 % (3) ve věku 31 – 40 let, 17 % (6) ve věkové kategorii 41 – 50 let a nejvíce 51 % (18) respondentů bylo ve věku nad 50 let. Věková kategorie do 20 ti let nebyla zastoupena.

(Přičemž: 35 respondentů je 100 %).

Graf 3:

K otázce č.3: **Nejvyšší dosažené vzdělání**



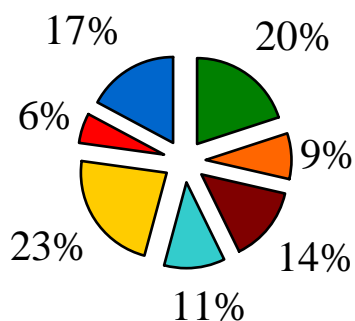
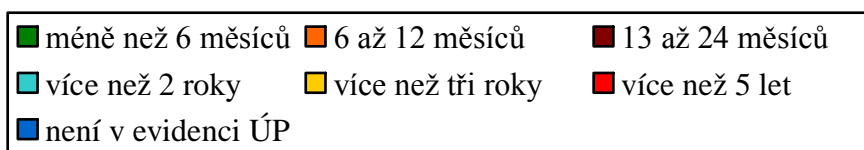
Zdroj: Vlastní výzkum

Z 35 respondentů mělo 46 % (16) vzdělání základní, 12 % (4) speciální nebo praktickou školu, 31 % (11) bylo vyučeno a 11 % (4) mělo středoškolské vzdělání. Nikdo z respondentů neměl nedokončené základní ani vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání.

(Přičemž: 35 respondentů je 100%).

Graf 4:

K otázce č. 4: **Jak dlouho jste veden na úřadu práce k dnešnímu dni ?**



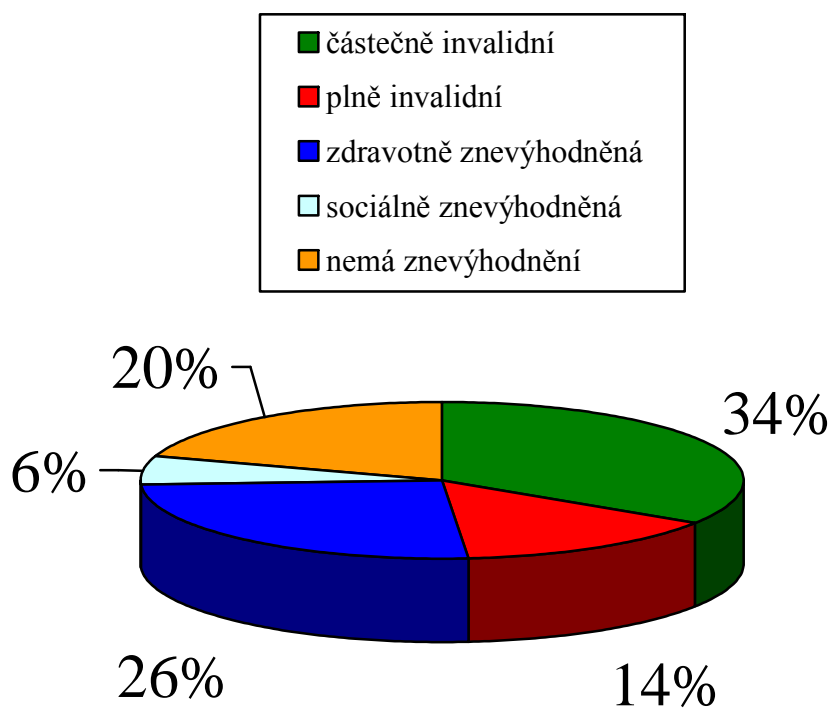
Zdroj: Vlastní výzkum

Méně než 6 měsíců je evidováno na úřadu práce jako uchazeč o zaměstnání 20 % (7) respondentů, 9 % (3) je evidováno 6 – 12 měsíců, 14% (5) je v evidenci 13 – 24 měsíců, 11 % (4) je evidováno více než 2 roky, 23 % (8) respondentů více než 3 roky a 6 % (2) více než 5 let. 17 % (6) respondentů není vůbec evidováno na úřadu práce jako uchazeči o zaměstnání.

(Přičemž: 35 respondentů je 100%)

Graf 5:

K otázce č. 5: **Druh znevýhodnění**



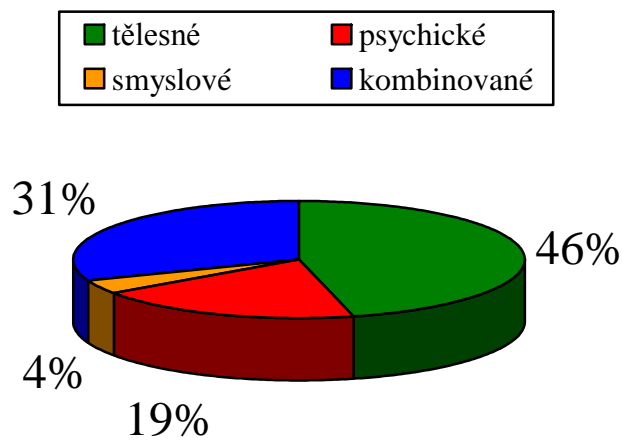
Zdroj: Vlastní výzkum

34 % (12) respondentů se označilo jako osoba částečně invalidní, 14 % (5) jako osoba plně invalidní, 26% (9) osob je zdravotně znevýhodněných, 6 % (2) sociálně znevýhodněných a 20 % (7) respondentů se nezahrnulo do žádné z kategorií, tedy nemá dle vlastního názoru uvedená znevýhodnění.

(Příčemž: 35 respondentů je 100%).

Graf 6:

K otázce č.6: **Jste-li osobou se zdravotním postižením, jde o postižení**



Zdroj: Vlastní výzkum

46 % (12) respondentů je postiženo tělesně, 19 % (5) psychicky, 4 % (1) smyslově a 31 % (8) má kombinované postižení. Odpovídalo pouze 26 respondentů, kteří se v otázce č. 5 označili za osoby plně či částečně invalidní nebo za osoby zdravotně znevýhodněné.

(Příčemž: 26 respondentů je 100 %)

Tabulka č.1:

K otázce č.7: **Jaké jsou Vaše potřeby v oblasti hledání zaměstnání ?**

Četnost odpovědí

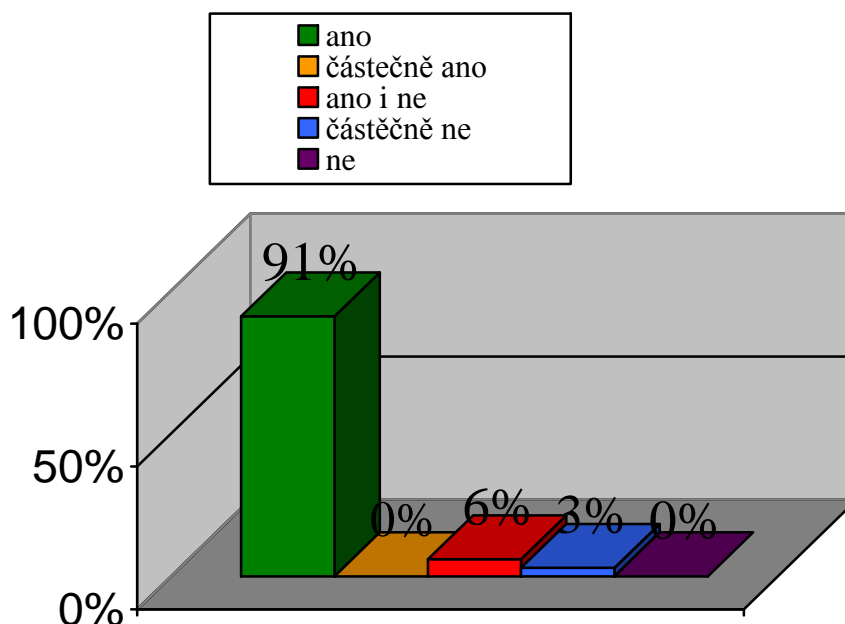
Informace o vhodných pracovních místech	35
Zvyšování kvalifikace	8
Sepsání životopisu, motivačního dopisu	12
Příprava na osobní pohovor	9
Jiné, jaké	1

Zdroj: Vlastní výzkum

Na tuto otázku odpovídali všichni respondenti, ale měli možnost označit více odpovědí. 35 respondentů považuje za nejdůležitější potřebu informace o vhodných pracovních místech, 8 zvyšování kvalifikace, 12 sepsání životopisu a motivačního dopisu, 9 přípravu na osobní pohovor a 1 respondent označil v možnosti jiné, jaké: práce na PC.

Graf 7:

K otázce č.8: **Odpovídá podpora poskytovaná o.s.MESADA Vašim potřebám uvedeným v předchozí otázce?**



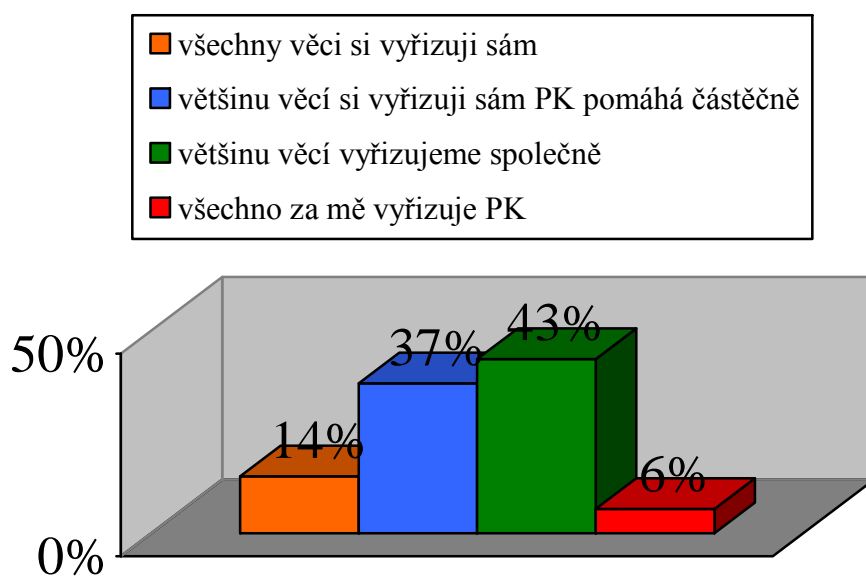
Zdroj: Vlastní výzkum

V otázce č.8 hodnotili respondenti, zda odpovídá podpora poskytovaná o.s.MESADA jejich potřebám. 91 % (32) respondentů odpovědělo ano, 6%(2) zvolilo odpověď ano i ne a 3% (1) odpovědělo, že podpora částečně neodpovídá jejich potřebě.

(Přičemž: 35 respondentů je 100%)

Graf 8:

K otázce č.9: **Je Vám při účasti na projektech v o.s.MESADA poskytnut dostatečný prostor pro vlastní aktivitu při hledání zaměstnání?**



Zdroj: Vlastní výzkum

14 % (5) respondentů odpovědělo, že si všechny věci vyřizují sami, 37 % (13) si vše vyřizuje samo, jen s částečnou pomocí PK, 43 % (15) se vyjádřilo, že většinu věcí vyřizuje společně s PK a 6 % (2) odpovědělo, že všechno za něj vyřizuje PK

(Přičemž: 35 respondentů je 100 %)

Tabulka č.2:

K otázce č. 10: **Jak jste spokojen/a/ s prací Vaší pracovní konzultantky?**

Zdroj: Vlastní výzkum

Hodnocení stupeň 1	0
Hodnocení stupeň 2	0
Hodnocení stupeň 3	0
Hodnocení stupeň 4	0
Hodnocení stupeň 5	1
Hodnocení stupeň 6	3
Hodnocení stupeň 7	4
Hodnocení stupeň 8	27

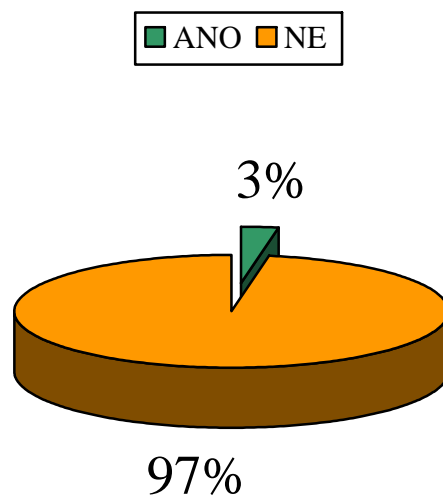
Stupeň hodnocení: stupeň 1 je minimum.....stupeň 8 maximum

V otázce č.10 hodnotili respondenti práci své pracovní konzultantky. 3 % - 1 respondent udělil hodnotu 5, 9 % (3) respondentů hodnotu 6, 11 % (4) respondentů hodnotu 7 a 77% (27) respondentů hodnotilo maximálním stupněm 8.

Přičemž: 35 respondentů je 100%

Graf 9:

K otázce č.11: **Pokud jste nebyl/a/ s něčím v práci své pracovní konzultantky spokojen/a/, využil/a/ jste práva stěžovat si?**



Zdroj: Vlastní výzkum

Právo stěžovat si využilo 3 % (1) respondentů a 97 % (34) tuto možnost nevyužilo.

Přičemž: 35 respondentů je 100%.

Tabulka č. 3:

**K otázce 12: Čím pro Vás byla účast v programu podporované
zaměstnávání nejvíce přínosná?**

četnost uvedených možností

Získání zaměstnání	20
Získání informací o pracovních nabídkách	23
Zdokonalení se v jednání se zaměstnavatelem	16
Získání základů práce na PC	12
Větší sebevědomí	10
Možnost pohovořit si o svých problémech	16

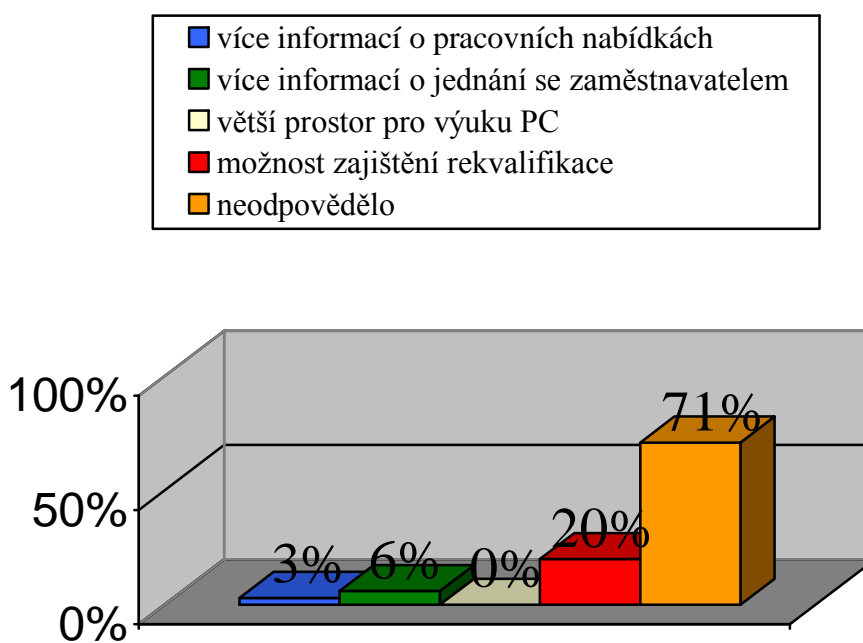
Zdroj: Vlastní výzkum

Za největší přínos označilo 20 uživatelů programu PZ získání zaměstnání, 23 získání informací o pracovních nabídkách, 6 zdokonalení se v jednání se zaměstnavatelem, 12 získání základů práce na PC, 10 větší sebevědomí a 16 získalo možnost pohovořit si o svých problémech.

Respondenti měli možnost označit více odpovědí, proto součet možností není roven 35.

Graf 11:

K otázce č. 13: **Co naopak jste v programu podporované zaměstnávání postrádal/a/?**



Zdroj: Vlastní výzkum

V programu PZ postrádaly 3 % respondentů (1) více informací o pracovních nabídkách, 6 % (2) více informací, jak jednat se zaměstnavatelem, 20 % (7) respondentů postrádalo možnost zajištění rekvalifikace a 71 % (25) neoznačilo žádnou možnost.

Přičemž: 35 respondentů je 100 %.

Tabulka 4:

K otázce č. 14: **Oznámkuje následující složky služby podporované zaměstnávání známkami od 0 do 5**

	0	1	2	3	4	5
přístup PK	-	30	4	1	-	-
dodržování prac. povinností PK	-	33	2	-	-	-
vyjadřování PK	-	34	1	-	-	-
vyhledávání pracovních nabídek	-	33	2	-	-	-
vedení administrativy	-	35	-	-	-	-
návštěvy u zaměstnavatele	7	26	1	1	-	-
soukromí při konzultaci	-	16	12	6	-	1
zacházení s osobními daty	-	35	-	-	-	-

Zdroj: Vlastní výzkum

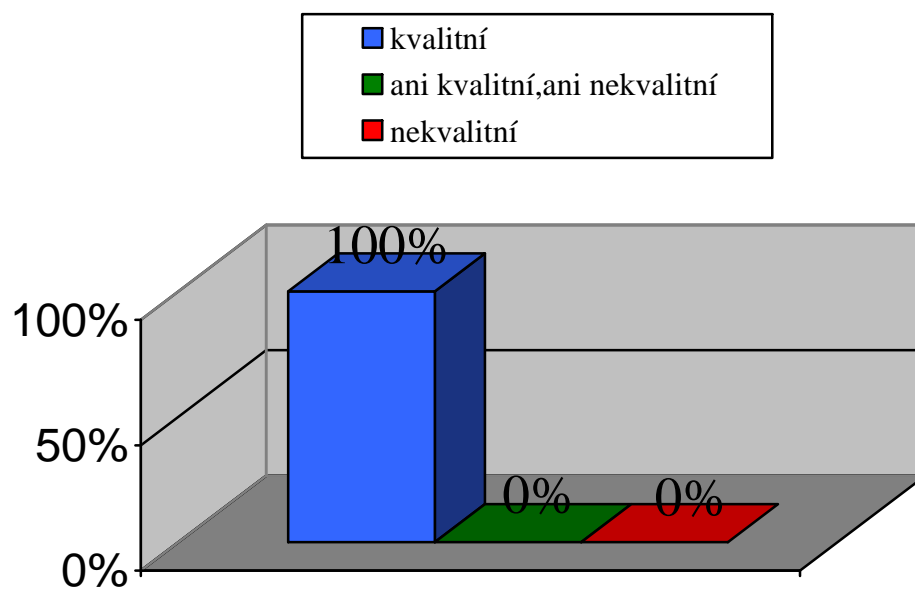
0 – nemohu hodnotit, služba mi nebyla poskytnuta

1 = nejlepší hodnocení 5 = nejhorší hodnocení

Přístup PK hodnotilo 86 % (30) respondentů známkou 1, 11 % (4) známkou 2 a 3 % (1) známkou 3. Dodržování povinností PK hodnotili respondenti z 94 % (33) známkou 1 a 6 % (2) známkou 2. Vyjadřování PK bylo stoprocentně srozumitelné pro 97 % (34) respondentů, 3 % (1) ji ohodnotilo známkou 2. Vyhledávání pracovních nabídek hodnotilo 94 % (33) respondentů jako výborné, 6 % (2) známkou 2. Vedení administrativy hodnotilo všech 100 % respondentů jako výborné. Návštěvy u zaměstnavatele hodnotilo pouze 28 respondentů, sedmi respondentům nebyla tato služba poskytnuta. 93 % (26) hodnotilo tuto složku PZ známkou 1, 3,5 % (1) známkou 2 a 3,5 (1) % známkou 3. Zacházení s osobními daty hodnotili všichni respondenti známkou 1. Poskytnutí soukromí při konzultaci hodnotilo 46 % (16) známkou 1, 34 % (12) známkou 2, 17 % (6) známkou 3 a 3 % (1) známkou 5. 35 respondentů je 100%.

Graf 12:

K otázce č.15: **Službu podporované zaměstnávání považujete za:**



Zdroj: Vlastní výzkum

Všech 100% respondentů označilo službu podporovaného zaměstnávání za kvalitní.

Přičemž: 35 respondentů je 100%.

5 Diskuze

Z provedeného výzkumu lze sestavit obraz toho, jak kvalitní jsou služby podporovaného zaměstnávání poskytované o.s.MESADA v Jindřichově Hradci a v čem by bylo možno je zlepšit.

Prvních 6 otázek zjišťovalo identifikační znaky u respondentů (pohlaví, věk, vzdělání, délku evidence na úřadu práce a druh znevýhodnění).

V souboru 35 uživatelů služby podporovaného zaměstnávání bylo 63 % žen a 37 % mužů. I podle Mareše(1998, str.126) „je ekonomická aktivita mužů vyšší a proto je míra nezaměstnanosti u žen mnohem vyšší než u mužů.“ Ze statistik MPSV vyplývá, že k 31.12.2007 bylo v Jindřichově Hradci celkem 2.219 nezaměstnaných z toho 1.440 žen, tedy 65 % (20). Jde tedy o téměř stejné procentuelní zastoupení nezaměstnaných mužů a žen jako v souboru respondentů - uživatelů služby PZ.

Druhá otázka zjišťovala věkové zastoupení - věk 21 – 30 let byl u respondentů zastoupen 23 %, věk 31 – 40 let 9 %, věk 41 – 50 let 17 % a věk nad 50 let 51%. Věková kategorie do 20 let nebyla zastoupena. Nejvyšší počet uživatelů PZ v kategorii nad 50 let potvrzuje i trend nejsilnějšího zastoupení nezaměstnaných lidí v této věkové kategorii v okrese Jindřichův Hradec dle údajů Úřadu práce v J.Hradci. (20) V českých podnicích bývají lidé předdůchodového věku často propouštěni ze zaměstnání v první fázi.(5) Jak potvrzuje Remr (2007, str.6) „v případě manuálních, fyzicky náročných profesí, významně klesá u starších pracovníků v důsledku celkové fyzické únavy schopnost k jejich výkonu. Starší pracovníci jsou sice zaměstnavateli ceněni zejména pro dlouholeté pracovní a životní zkušenosti, pro vyšší zodpovědnost a loajalitu, dále pak pro uvážlivější a vyrovnanější rozhodování, spolehlivost, menší fluktuaci a větší časovou flexibilitu, ale naopak jejich negativy jsou zejména nižší úroveň dosaženého vzdělání, neochota dále se vzdělávat, chybějící dovednosti v používání nových technologií, nedostatečné jazykové a počítačové znalosti, nižší fyzická výkonnost, častější zdravotní problémy, zatíženost stereotypy“

Z odpovědi na otázku vzdělání respondentů vyplynulo, že nejvíce - 46 % má vzdělání základní, 12 % má speciální nebo praktickou školu, 31 % je vyučeno a 11 % má vzdělání středoškolské. Žádný z respondentů neměl nedokončené základní vzdělání nebo naopak vzdělání vysokoškolské. Vysoký počet uživatelů služby PZ se základním vzděláním potvrzuje fakt popisovaný Vágnerovou, že ztrátou zaměstnání jsou více ohroženi lidé s nedostatečnou kvalifikací a nízkou úrovní vzdělání (40) a potvrzovaný Buchtovou, že nekvalifikovaní lidé snadněji přijdou o práci a obtížně ji znovu najdou. (5) Buchtová (2002, str.114) zároveň konstatuje, že „pracovníci s nízkou kvalifikací budou navíc postupně stále více vytlačováni levnějšími a přesnějšími stroji.“

Otázka č. 4 zjišťovala, jak dlouho jsou respondenti vedeni jako uchazeči o zaměstnání na úřadu práce. Z výsledků odpovědí vyplynulo, že 20 % respondentů je vedeno na ÚP méně než 6 měsíců, 9 % od 6 do 12 měsíců, 14 % je vedeno 13 – 24 měsíců, 11 % více než 2 roky, 23 % více než 3 roky, 6 % více než 5 let a 17 % není vůbec v evidenci ÚP. Lidí dlouhodobě nezaměstnaných vedených na ÚP déle než 12 měsíců bylo tedy celkem více než polovina – 54 %.

Otázka č.5 zjišťovala druh znevýhodnění respondentů. Nejvíce - 34 % respondentů je částečně invalidních, 14 % plně invalidních, více než čtvrtina – 26 % je zdravotně znevýhodněných a 6 % sociálně znevýhodněných. 20 % respondentů se označilo jako osoba, která nemá žádné znevýhodnění. Domnívám se, že tato skupina respondentů spadá do kategorie sociálně znevýhodněných a neoznačili se jako sociálně znevýhodnění vědomě, protože nechtěli být „nálepkováni“. Před vyplněním dotazníku byl totiž respondentům vysvětlen termín *sociálně znevýhodněná osoba*. Z uvedeného vyplývá, že 80 % uživatelů služby PZ ve sledovaném vzorku byly osoby znevýhodněné zdravotně nebo sociálně, ale jak uvádím výše, mohlo dojít k určitému zkreslení.

V další otázce č. 6 vymezovali respondenti druh svého postižení. Nejvíce - 46 % odpovědělo, že jejich postižení je tělesné, 19 % má postižení psychické, 4 % smyslové a 31 % postižení kombinované. Odpovídalo pouze 26 respondentů, kteří se v předchozí otázce č.5 označili za osoby částečně nebo plně invalidní, nebo osoby se zdravotním znevýhodněním. Všechny tyto druhy postižení představují pro svého nositele omezení v činnostech (aktivita limitations), mohou zároveň být i omezením v sociálních

aktivitách (participation restrictions) a vyvolávat znevýhodňující (disabling) situace. (28) Podporované zaměstnávání je součástí systému pomoci těmto lidem v rámci procesu vyrovnávání příležitostí.

Otázka č.7 zjišťovala u respondentů, jaké jsou jejich potřeby v oblasti hledání zaměstnání. Respondenti si vybírali z nabízených možností, mohli jich označit více a navíc doplnit vlastní formulaci. Všichni respondenti označili za potřebné informace o vhodných pracovních místech, dalších 9 respondentů považuje za důležitou přípravu na osobní pohovor u zaměstnavatele, 12 odpovědí bylo označeno pro sepsání životopisu a motivačního dopisu, 8 respondentů považuje za další prioritu při hledání zaměstnání zvyšování kvalifikace a jeden respondent doplnil vlastní potřebu – práci na PC. Z celkového počtu všech respondentů označilo 1 možnost 40 %, dvě možnosti 37 %, 3 možnosti 20 % a 4 možnosti 3 % respondentů, čili 60 % všech respondentů má v oblasti hledání zaměstnání zájem využít více možností než jednu. Z uvedených odpovědí vyvozují, že pro všechny respondenty jsou při hledání zaměstnání velmi důležité informace o vhodných pracovních místech. Na tuto oblast je kladen velký důraz i v programu PZ, cílem je seznámit uživatele s tím, kde a jak může potřebné informace o pracovních nabídkách získat a jak s nimi pracovat.

Na otázku č.8, která zjišťovala, zda poskytovaná podpora odpovídá potřebám uživatelů, odpovědělo 91 % respondentů ano, odpovídá, 6 % zvolilo možnost ano i ne a 3 % odpovědělo, že podpora odpovídá částečně. K pouzení *hypotézy 1* (Podpora poskytovaná o.s.MESADA odpovídá potřebám uživatelů) jsem použila tuto otázku. Na základně výsledků mohu konstatovat, že *hypotéza 1 byla potvrzena*.

Prostorem pro vlastní aktivitu uživatelů při hledání zaměstnání se zabývala otázka č. 9 . 14 % respondentů odpovědělo, že si všechny věci vyřizují sami, 37 % si většinu věcí vyřizuje sami, jen s částečnou dopomocí PK, 43 % vyřizuje většinu věcí společně se svou PK a pouze 6 % odpovědělo, že všechno za ně vyřizuje PK. Více než polovina respondentů - 51 % si tedy vyřizuje věci samostatně, popřípadě, jen s malou dopomocí PK. Tato skutečnost je příznivým potvrzením trendu v PZ – empowermentu – zapojení uživatele, jeho aktivita, co největší možná nezávislost a převzetí jeho zodpovědnosti za rozhodování. (36)

V otázce č. 10 se respondenti vyjadřovali k práci své pracovní konzultantky a hodnotili svou spokojenost s její prací. V dotazníku používám záměrně termín pracovní konzultantka, protože v době výzkumu pracovaly na pozici PK pouze ženy. Pro lepší přehlednost jsem odpovědi respondentů zaznamenala do tabulky. Abych zajistila největší možnou objektivitu hodnocení, nedávala jsem k vyplnění dotazník uživatelům služby PZ, se kterými jsem v rámci svého projektu pracovala, ale uživatelům, se kterými pracovala kolegyně a naopak. Přesto je potřeba počítat s jistým zkreslením, které může být způsobeno bližší vazbou, kterou uživatel/ka služby navázal/a během individuálního poradenství se svou PK. Respondenti označovali svou spokojenost na stupnici 1 až 8.

3 % - 1 respondent ohodnotil práci své PK stupněm 5, 9 % (3) označilo stupeň 6, 11 % (4) zvolilo hodnocení 7 a 77 % (27) ohodnotilo práci své pracovní konzultantky nejvyšším stupněm - 8. Zde bych znovu chtěla vyzdvihnout roli pracovní konzultantky v procesu PZ, které jsem se věnovala v části 1.6.4 – měla by to být empatická, vyzrálá osobnost, protože na ní většinou z velké části leží úspěch celého procesu PZ. Musí se o klienta zajímat, snažit se ho pochopit, přijímat ho takového, jaký je. Má-li pomáhající pracovník klientovi porozumět, musí se v první řadě zajímat o to, jak věci vidí a prožívá on. (14) Také Musil (2007, str.7) vyslovuje závěr, že „altruisticky motivovaný sociální pracovník se řídí především citem a zdravým rozumem a život sám mu napovídá, co jeho bližní potřebuje a jak se mu má přiblížit.“ V rámci sociotechnických doporučení na zlepšení kvality služeb PZ pokládám proto za důležité pokračovat ve stávajícím trendu – pořádat vzdělávací akce a pravidelné supervize pro PK a věnovat velkou pozornost výběru uchazečů na pozici PK.

Otázka č.11 navazovala na otázku č.10. Respondenti se v ní vyjadřovali, zda využili práva stěžovat si na práci své PK. 97 % respondentů svého práva nevyužilo, jeden respondent své právo na stížnost využil. Tentýž respondent jako jediný v otázce č.10 označil práci své PK nejnižším hodnocením ze všech ostatních respondentů. Právo na stížnost je jedním ze zásadních kritérií v procedurálních standardech kvality sociálních služeb stanovených MPSV (stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb). (38)

Otázka č.12 zjišťovala, v kterých oblastech byla účast v programu podporované zaměstnávání pro uživatele nejvíce přínosná. Respondenti vybírali z nabízených alternativ, měli možnost označit více odpovědí a doplnit vlastní vyjádření. Nejvíce respondentů 27 % považuje za důležité získání informací o pracovních nabídkách a možnostech svého uplatnění. Další velká skupina respondentů – 23 % považuje za největší přínos získání zaměstnání, 14 % označilo za přínos získání základů práce na PC a 7 % zdokonalení se v jednání s budoucím zaměstnavatelem. Pro 11 % respondentů bylo důležité získání většího sebevědomí v průběhu programu PZ a pro 18 % možnost pohovořit si o svých problémech. Téměř třetina respondentů tedy vedle získání zaměstnání a informací upřednostňuje v procesu PZ psychologický aspekt. Poradenská činnost orientovaná na zdravotně a sociálně znevýhodněnou klientelu musí respektovat a překonávat některé společné rysy, které se u takto znevýhodněných jedinců ve zvýšené míře vyskytují. Patří k nim snížené sebevědomí, poruchy sebepojetí, emocionální labilita a snížená sociabilita. **(27)** Nesmíme zapomínat ani na sociální izolaci člověka nezaměstnaného. **(40)** Z vlastní praxe pracovní konzultantky vím, že jakkoli není a nemůže být setkávání uživatele služby PZ a pracovní konzultantky terapií, vlídný empatický přístup dokáže nezaměstnaným lidem velmi pomoci a dodat odvalu a sílu na dlouhé cestě za hledáním práce, kdy už leckdy ztrácejí naději, že ji kdy naleznou. Zajímavá je i skutečnost, že přestože respondenti v otázce č.7 neoznačili za svou potřebu v oblasti hledání zaměstnání práci na PC, v otázce č.12, kdy hodnotili přínos programu PZ, ji označili ve 14 % jako přínosnou. Základy práce na PC získávají uživatelé v rámci individuálních schůzek, protože zvláště pro nezaměstnaného člověka je potřebná alespoň základní uživatelská orientace na PC – hlavně pro vyhledání informací na internetu nebo např. pro sepsání jednoduché žádosti.

V další otázce č. 13 se respondenti vyjadřovali, co naopak v programu podporovaného zaměstnávání postrádali. 6 % respondentů požadovalo více informací o tom, jak jednat s budoucím zaměstnavatelem, 3 % více informací o pracovních nabídkách, 20 % respondentů postrádalo možnost rekvalifikace a 71 % respondentů ponechalo otázku bez odpovědi. Výsledky tedy ukazují, že respondenti (celá jedna

pětina) v programu PZ postrádali možnost rekvalifikace. V rámci programu podporovaného zaměstnávání není možnost rekvalifikace zařazena, pouze je možno ji zprostředkovat. K zařazení do rekvalifikačního kurzu musí ovšem nezaměstnaný splnit řadu podmínek, které úřad práce požaduje. Z hodnocení této otázky lze vyvozovat, že téměř 3/4 respondentů nemají připomínky k obsahu služby PZ. V odpovědi, kde měli možnost respondenti formulovat vlastní odpověď zaznělo: byl jsem velmi spokojen s prací mé PK, jsem spokojená, nemám žádné připomínky, jsem maximálně spokojen atd., všechny tyto odpovědi byly od respondentů v kategorii nad 50 let.

V otázce č.14 „známkovali“ respondenti jednotlivé složky služby podporovaného zaměstnávání. Všechny složky hodnotili respondenti většinou velmi kladně. Známkou 1 hodnotilo přístup PK 86 % respondentů, dodržování povinností PK 94 % známkou 1, vyjadřování PK bylo stoprocentně srozumitelné pro 97 % respondentů. Také vyhledávání pracovních nabídek hodnotilo 94 % respondentů známkou 1, vedení administrativy hodnotilo známkou 1 všech 100 % respondentů. Návštěvy u zaměstnavatele hodnotilo pouze 28 respondentů, sedmi respondentům nebyla tato služba poskytnuta. 93 % hodnotilo tuto složku PZ známkou 1. Zacházení s osobními daty hodnotili všichni respondenti známkou 1. Největší nespokojenost respondentů se objevila při hodnocení poskytnutí soukromí při konzultaci - více než polovina respondentů nebyla zcela spokojena. Mým doporučením pro zlepšení kvality služeb je tedy prostorové uspořádání pracoviště pro individuální schůzky tak, aby mohlo být uživatelům služby PZ poskytnuto při konzultacích větší soukromí.

V poslední otázce č.15 se respondenti vyjadřovali celkově ke kvalitě služby PZ. Všech 100 % respondentů (35) považuje službu za kvalitní. K posouzení *hypotézy 2* byla použita otázka č.15 a částečně i otázka č.14. Na základě výsledků mohu konstatovat, že *hypotéza 2* byla souborem respondentů potvrzena.

6 Závěr

Tématem mé bakalářské práce bylo podporované zaměstnávání. Podporované zaměstnávání je často jedinou možností lidí těžko umístitelných na trhu práce a je prostředkem zapojení těchto osob do většinové společnosti. Provedený výzkum si kladl za cíl zhodnotit kvalitu služeb podporovaného zaměstnávání o.s.MESADA v Jindřichově Hradci a navrhnout sociotechnická doporučení na jejich zlepšení. Domnívám se, že cíl byl splněn.

Hypotéza 1 (Podpora poskytovaná o.s.MESADA odpovídá potřebám uživatelů) a hypotéza 2 (Uživatelé služby podporovaného zaměstnávání poskytované o.s.MESADA považují službu za kvalitní) byly potvrzeny.

Z výsledků práce vyplývá, že službu považují její uživatelé za potřebnou nejen pro případné získání zaměstnání, které je samozřejmě tím nejdůležitějším cílem. Neméně důležité je však pro člověka se zdravotním postižením nebo sociálním znevýhodněním získání nových dovedností, pracovních i společenských. Výzkum ukázal, že uživatelé služby dokáží pod vedením pracovní konzultantky využít co nejvíce složek služby pro vlastní osobní i pracovní růst.

Výsledky výzkumu by mohly být použity pro další zlepšení služeb podporovaného zaměstnání. Otázkou zůstává, jakým směrem se podporované zaměstnávání obecně bude dále ubírat. V době, kdy jsem pracovala na své bakalářské práci, bylo zajištěno financování o.s. MESADA převážně nesystémově z prostředků evropských sociálních fondů (ESF). V letošním roce se z ESF neuskutečnily žádné výzvy a většina agentur pro PZ se v souvislosti se zákonem o sociálních službách a s dotačním řízením na MPSV zaregistrovala jako poskytovatel služby sociální rehabilitace. Současné právní předpisy z oblasti zaměstnanosti ani z oblasti sociálních služeb však neobsahují explicitně podporované zaměstnávání a není zcela jasné, zda jde o sociální službu nebo o službu zaměstnanosti. Řada zástupců krajů také nevyhodnotila PZ jako sociální službu a projekty agentur nepodpořila dotací. Proto bude zřejmě většina agentur pro podporované zaměstnávání částečně či zcela zrušena.

7 Seznam použité literatury

1. BÁRTLOVÁ,S., HNILICOVÁ,H. *Vybrané metody a techniky výzkumu. Zjišťování spokojenosti pacientů*.1. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 2000. 118 s. ISBN 80-7013-311-2.
2. BOLDIŠ, Petr. *Bibliografické citace dokumentu podle CSN ISO 690 a CSN ISO 690-2: Část 1 – Citace: metodika a obecná pravidla*. Verze 3.3.c 1999–2004, poslední aktualizace 11.11. 2004.URL<<http://www.boldis.cz/citace/citace1.pdf>>.
3. BOLDIŠ, Petr. *Bibliografické citace dokumentu podle CSN ISO 690 a CSN ISO 690-2: Část 2 – Modely a příklady citací u jednotlivých typu dokumentu*. Verze 3.0 (2004). c 1999–2004, poslední aktualizace 11. 11.2004. URL:<<http://www.boldis.cz/citace/citace2.pdf>>
4. BROŽOVÁ, D. *Společenské souvislosti na trhu práce*,1.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2003. 140 s. ISBN 80-86429-16-4
5. BUCHTOVÁ, B. *Nezaměstnanost. Psychologický ekonomický a sociální problém* 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2002.240 s. ISBN 80-247-9006-8
6. DISMAN, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.
7. GUGGENBÜHL-CRAIG, A. *Nebezpečí moci v pomáhajících profesích*, 1.vyd. Praha: Portál, 2007. 120 s. ISBN 978-80-7367-302-4
8. HAYES, N. *Základy sociální psychologie*, 3.vyd., Praha:Portál, 2003.165 s. ISBN 80-7178-763-9
9. *Iniciativa Společenství EQUAL* [online]. [cit.2008-03-16]. Dostupné z: <<http://www.equalcr.cz/clanek.php?Ig=1&pol.id=37>>
10. JANKOVSKÝ, J. *Etika*, 1.vyd.,Praha: Triton, 2003. 219 s.ISBN 80-7254-329-6
11. JOHNOVÁ, M.a kol. *Podporované zaměstnávání* Praha:APZ Rytmus, 1999. 36 s. ISBN80-65231-08-4
12. Kolektiv autorů, *Sociální a ekonomické souvislosti integrace České republiky do EU* 1.vyd. Praha: Rada vlády ČR, 2002. 375s. ISBN 80-238-8699-1

13. KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J. *Aplikovaná sociální psychologie* 1.vyd., Praha: Grada Publishing, 2001. 224 s. ISBN 80-247-0180-4
14. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese: Psychoterapeutické kapitoly pro sociální, pedagogické a zdravotnické profese*. 4. vydání. Praha: Portál, 2000. s.147. ISBN 80-7178-429-X
15. KOTÝNKOVÁ, M. NĚMEC, O. *Lidské zdroje na trhu práce*, 1.vyd. Professional Publishing, 2003. 190 s. ISBN 80-86419-48-7
16. KŘIVOHLAVÝ, J. *Jak neztratit nadšení*, 1.vyd., Praha: Grada Publishing 1998. 131 s. SBN 80-7169-551-3
17. LAAN, G. *Otázky legitimace sociální práce*, 1.vyd. Boskovice: Albert a ZSF Ostravská univerzita Ostrava, 1998. 262 s. ISBN 85834-41-3
18. MAREŠ, P. *Nezaměstnanost jako sociální problém*, 3.upravené vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2002. 172 s. ISBN 80-86429-08-3
19. MATOUŠEK, O. a kol., *Metody a řízení sociální práce*, 1.vyd., Praha: Portál 2003, 384 s. ISBN 80-7178-548-2
20. *Měsíční statistika nezaměstnanosti* [online]. [cit. 14.4.2008]. Dostupné z : <<http://www.mpsv.cz/sz/stat/nz/mes>>
21. MUSIL, L. Kvalifikovaný sociální pracovník je schopen s klientem samostatně pracovat. *Sociální práce*. 2007, roč.1/2007, s.7 – 10. ISSN 1213-6204
22. MUSIL, L. „*Ráda bych Vám pomohla, ale....*“ 1.vyd. Brno: Marek Zeman, 2004 243 s. ISBN 80-903070-1-9
23. NAKONEČNÝ, M. *Lidské emoce*, 1.vyd. Praha: Academia, 2000. 335 s. ISBN 80-200-0763-6
24. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*, 1.vyd, Praha: Academia, 1997. 271 s ISBN 80-200-0592-7
25. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie organizace*, 1.vyd., Praha: Grada Publishing, 2005. 228 s. ISBN 80-247-0577-X
26. NAKONEČNÝ, M. *Úvod do psychologie*, 1.vyd. Praha: Academia, 2003. 507 s. ISBN 80-200-0993-0

27. NOVOSAD, L. *Základy speciálního poradenství*, 2.vyd.Praha: Portál,2006.159 s ISBN 80-7367-174-3
28. PFEIFFER, J. Ucelená rehabilitace. Přednáška na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity dne 13.1.2007
29. *Počet obyvatel v obcích České republiky* [on line]. [cit.2008-04-14].Dostupné z: <<http://www.czso.cz/csu/2007edicniplan.nsf/n/1301-07>>
30. *PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ. PRINCIPY*. [online]. [cit.2008-02-03]. <<http://www.unie-pz.cz/index/php/pz>>
31. *Programový dokument Rozvoj lidských zdrojů* [online]. [cit.2008-02-6]. Dostupné z:<<http://www.strukturalni-fondy.cz/oprlz/programovy-dokument-rozvoj-lidskych-zdroju>>
32. *Projekt INOVA* [online]. [cit.2008-02-05]. Dostupné z: <<http://www.mesada.eu/projekty.htm>>
33. REMR,J.: *Podpora zaměstnávání starších osob* [online]. [cit.2008-04-14]. Dostupné z :< <http://www.vups.cz/fulltext/remr.>>
34. ŘEZNÍČEK, I. *Metody sociální práce*, 1.vyd., Praha: Sociologické nakladatelství 1997. 75 s. ISBN 80-85850-00-1
35. SCHMIDBAUER,W. *Psychická úskalí pomáhajících profesí*, 1.vyd. Praha: Portál, 2000.172 s. ISBN 80-7178-312-9
36. *SOUHRNNÁ METODIKA PZ*, 1.vyd., Praha:Rytmus, 2005. 127 s. ISBN 80 903598-0-9
37. *STANDARDY KVALITY PZ* [online]. [cit.2008-04-15]. Dostupné z:< <http://www.unie-pz.cz/index.php/pz/82>>
38. *STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB* [online]. [cit.2008-04-15]. Dostupné z :< <http://www.mpsv.cz/sz/3950>>
39. ÚLEHLA, I. *Umění pomáhat*, 2. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. 128 s.ISBN 80-86429-36-9
40. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 3.rozšířené vyd. Praha:Portál, 2004, 872 s. ISBN 80-7178-802-3
41. VEČEŘA, M. *Sociální stát*, 2.upravené vyd., Praha: Sociologické nakladatelství 1996. 112 s . ISBN 80-85850-16-8

42. VÝROST, J., SLAMĚNÍK, I. *Sociální psychologie*, 1.vyd. Praha: ISV, 1997, 453 s. ISBN 80-85866-20-X
43. *Ústava České republiky, Listina základních práv a svobod*, Ostrava: Sagit, 2003. 192 s. ISBN 80-7208-371-6
44. *VŠEOBECNÁ DEKLARACE LIDSKÝCH PRÁV*. [online]. [cit .2008-01-22]. Dostupné z : <html//.www.osn.cz/dokumenty-osn/soubory/vseobecná-deklarace-lidskych-prav.pdf>
45. *Zákon o daních z příjmů č.586/1992 Sb.v platném znění* [online].[cit.2008-03-3] Dostupné z:<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/dprij/>
46. *Zákon o důchodovém pojištění č.155/1995 v platném znění* Sb. [online]. [cit.2008-03-3]. Dostupné z:< http://business.center.cz/bussiness/pravo/zakony/duchodpoj/>
47. *Zákon o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb.v platném znění* [online]. [cit.200803-3]. Dostupné z :< http://business.center.cz/business/pravo/zakony/ zaměstnanost.>
48. *Zaměstnávání osob s významným zdravotním postižením* [online]. [cit.2008-04-6]. Dostupné z:< www:rovnasance.cz/cz/pro-zamestnavatele>
49. ZÁŠKODNÁ, H. *Společenské minority a sociální práce*, skripta ZSF JČU, 1999. 120 s.ISBN 80-7040-408-

8 Klíčová slova

dovednosti

kvalita služeb

nezaměstnanost

osoby se sociálním znevýhodněním

osoby se zdravotním postižením

podporované zaměstnávání

pracovní konzultantka

9 Příloha

Dotazník pro uživatele služby podporované zaměstnávání

DOTAZNÍK

1. Pohlaví:

- a/ muž
- b/ žena

2. Věk:

- a/ do 20 let
- b/ 21 - 30 let
- c/ 31 - 40 let
- d/ 41 - 50 let
- e/ nad 50 let

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:

- a/ nedokončené základní
- b/ základní
- c/ speciální nebo praktická škola
- d/ vyučen/a/
- e/ středoškolské
- f/ vyšší odborné
- g/ vysokoškolské

4. Jak dlouho jste veden /a/ na úřadu práce k dnešnímu dni?

- a/ méně než 6 měsíců
- b/ od 6 ti do 12 ti měsíců
- c/ od 13 ti do 24 měsíců
- d/ více než 2 roky
- e/ více než 3 roky
- f/ více než 5 let
- g/ v současné době nejsem v evidenci úřadu práce

5. Jste osoba:

- a/ částečně invalidní
 - b/ plně invalidní
 - c/ zdravotně znevýhodněná /dříve změněná pracovní schopnost/
 - d/ sociálně znevýhodněná – jak.....
- pokud jste označili možnost a/,b/,c/- vyplňte prosím otázku č.6

- pokud jste označili možnost d/ - přejděte prosím k otázce č.7

6. Jste-li osobou se zdravotním postižením, jde o postižení:

- a/ tělesné
- b/ psychické
- c/ smyslové
- d/ mentální
- e/ kombinované

7. Jaké jsou Vaše potřeby v oblasti hledání zaměstnání:

- a/ informace o vhodných pracovních místech
- b/ zvyšování kvalifikace
- c/ sepsání životopisu, motivačního dopisu
- d/ příprava na osobní pohovor u zaměstnavatele
- e/ jiné, jaké.....
- f/ jiné, jaké.....
- h/ jiné, jaké.....

8. Odpovídá podpora poskytovaná o.s.MESADA Vaším potřebám uvedeným v předchozí otázce?

- a/ ano
- b/ částečně ano
- c/ ano i ne
- d/ částečně
- e/ ne

9. Je Vám při účasti na projektech v o.s. MESADA poskytnut dostatečný prostor pro vlastní aktivitu při hledání zaměstnání ?

- a/ všechny věci si vyřizuji sám
- b/ většinu věcí si vyřizuji sám, pracovní konzultantka mi pomáhá jen částečně
- c/ většinu věcí vyřizujeme společně
- d/ všechno za mě vyřizuje pracovní konzultantka

10. Jak jste spokojen/a/ s prací Vaší pracovní konzultantky ?- označte na stupnici 1 = minimální.....8 = maximální

1 2 3 4 5 6 7 8

11. Pokud jste nebyl/a/ s něčím v práci své pracovní konzultantky spokojen/a/, využil/a/ jste práva stěžovat si ?

- a/ ano
- b/ ne

12. Čím pro Vás byla účast v programu podporované zaměstnávání nejvíce přínosná?

- a/ získání zaměstnání
- b/ získání informací o pracovních nabídkách a možnostech svého pracovního uplatnění
- c/ zdokonalení se v jednání se zaměstnavatelem
- d/ získání základů práce na PC
- e/ větší sebevědomí
- f/ možnost pohovořit si o svých problémech
- g/ jiné, prosím, uveďte.....
- h/ jiné, prosím, uveďte.....

13. Co naopak jste v programu podporované zaměstnávání postrádal /a/ ?

- a/ více informací o pracovních nabídkách
- b/ více informací o tom, jak jednat s budoucím zaměstnavatelem
- c/ větší prostor pro výuku počítačových znalostí
- d/ možnost zajištění rekvalifikace
- e/ jiné, prosím, uveďte.....
- f/ jiné, prosím, uveďte.....

14. Oznamkujte následující složky služby podporovaného zaměstnávání známkami od 0 do 5:

0 – nemohu hodnotit, služba mi nebyla poskytnuta

0.....1 /nejlepší hodnocení/...2.....3.....4.....5 /nejhorší hodnocení/

- a/ přístup pracovní konzultantky.....hodnocení:
- b/ dodržování povinností pracovní konzultantky.....hodnocení:
- c/ srozumitelné vyjadřování pracovní konzultantky.....hodnocení:
- d/ vyhledávání pracovních nabídek.....hodnocení:
- e/ vedení administrativy.....hodnocení:
- f/ návštěvy u zaměstnavatele.....hodnocení:
- g/ poskytnutí soukromí při konzultaci.....hodnocení:
- h/ zacházení s osobními daty.....hodnocení:

15. Službu podporované zaměstnávání považujete za:

- a/ kvalitní
- b/ ani kvalitní, ani nekvalitní
- c/ nekvalitní