

# Souhrn z metodických materiálů jako návod pro práci s cílovou skupinou

Projekt Na cestě k zaměstnání

CELSUZ

Diecézní charita Brno

## Obsah

Úvod .....	3
Zahájení spolupráce .....	4
Kontakt se zájemcem .....	4
Osobní schůzka .....	4
Ukončení spolupráce .....	6
Plán osobního rozvoje .....	7
Postupy při sestavování plánu osobního rozvoje .....	7
Výsledek revize .....	9
Závěr .....	9

## Úvod

Tento souhrn je vytvořen jako manuál pro práci s cílovou skupinou. Vznikl v rámci projektu Na cestě k zaměstnání CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0016934, realizovaného v období 1. 1. 2021 – 30. 6. 2022 (dále jen NKZ).

Vznik manuálu reaguje na nedostatek kvalitních služeb v oblasti zaměstnanosti, která by poskytovala účastníkům široké portfolio aktivit, od kariérního poradenství, přes nácviky, skupinové aktivity až po navázání na vhodné pracovní místo z důvodu dlouhodobého udržení v zaměstnání.

Z důvodu omezeného rozsahu daného typem a účelem textu, obsahuje manuál pouze základní informace k poskytování služeb v oblasti zaměstnanosti a kariérního poradenství a je hlavně zaměřen na jednání se zájemci, dohodě na spolupráci a sestavení a hodnocení plánu osobního rozvoje. Ke každé životní situaci osoby z cílové skupiny je potřeba přistupovat individuálně.

## Zahájení spolupráce

### Kontakt se zájemcem

První kontakt probíhá nejčastěji telefonickým hovorem. Stručně představíme naši službu a zkráceně zmapujeme situaci zájemce s cílem zjistit, zda patří do cílové skupiny a v čem konkrétně potřebuje podporu.

Prvokontakt má parametry:

- Trvá pouze po nezbytně dlouhou dobu, cílem je domluva osobního kontaktu nebo doporučení jiné služby. Osobní konzultant může poskytnout také základní poradenství, ale pokud zájemce požaduje podrobnější informace dané problematiky, konzultant jej informuje, že je důležité, aby byl nejdříve seznámen s možnostmi a podmínkami poskytování služby a došlo k uzavření ústní smlouvy na osobní schůzce.
- Schůzka proběhne na ul. Bratislavská 58 v sídle centra CELSUZ. Zájemci je popsána cesta, jak se do sídla dostane. Proběhne domluva termínu schůzky a způsob omluvy, pokud se nemůže zájemce dostavit, zpravidla alespoň 24 hod. předem. Schůzka potrvá max. 50 min.
- Pokud se ozve přes SMS, pracovník volá zájemci zpátky a postupuje stejně viz. výše.
- Kontakt emailem proběhne v podobném režimu, avšak pokud má zájemce možnost telefonického kontaktu, volá pracovník zájemci.
- Dopis. Pokud má zájemce možnost telefonického kontaktu, volá pracovník zájemci + viz. výše. Pokud ne, je dohodnut korespondenčně termín osobní schůzky.
- Osobně. Recepce volá osobnímu konzultantovi, který se následně se zájemcem o službu domluví na termínu osobní schůzky.

### Osobní schůzka

Osobní konzultant se představí a stručně představí kdo jsme a co děláme. Dochází k představení projektu a aktivit, které v rámci projektu můžeme poskytovat.

Osobní konzultant zájemce informuje o možnostech a podmínkách poskytovaných služeb v rámci projektu, a o mlčenlivosti i po ukončení spolupráce.

Osobní konzultant od zájemce zjistí, s jakou zakázkou k nám přichází, jaké má potřeby, co od nás očekává možný cíl v budoucím v plánu osobního rozvoje, znovu ověření, zda zájemce spadá do naší cílové skupiny. Dochází k mapování situace.

Podle odpovědí konzultant zmapuje situaci zájemce v relevantních oblastech:

- Rodina, vztahy, bydlení, finance (v souvislosti se zaměstnáním/hledáním zaměstnání).
- Zaměstnání:
  - Zjišťování motivace k hledání zaměstnání.
  - Zjišťování preferencí, přání a představ o budoucím zaměstnání (jaké pracovní místo, druh pracovního poměru – pracovní smlouva, DPČ, DPP, OSVČ; úvazek, fyzikální podmínky – práce uvnitř nebo venku; sociální prostředí – malý nebo velký tým; finanční nároky, lokalita apod.).
  - Mapování předpokladů k danému pracovnímu místu/zaměstnání: např. vzdělání, schopnosti a dovednosti, dosavadní zkušenosti, zájmy a záliby.
  - Jaká je orientace ve vlastních možnostech.
  - Jaká je podpora přirozeného prostředí (rodina, přátelé...).
  - Využívá jiné služby? (v rámci neziskových organizací nebo veřejné správy, či pracovních agentur).

Mapování dovedností potřebných k získání zaměstnání:

- Orientace v oblasti pracovního uplatnění, orientace na trhu práce.
- Vytvoření představy o vhodné pracovní pozici.
- Hledání zaměstnání (kde, jak, CV, MD).
- Získání pracovního místa (příprava na pracovní pohovor).
- Udržení si pracovního místa (asistence).

*Příklady otázek:*

- Proč si hledáte práci?
- Jak byste chtěl/a, aby vypadal Váš budoucí život, zejména v souvislosti s prací?
- Co Vám brání, abyste toho dosáhl/a?
- Co jste už zkoušel/a, abyste toho dosáhl/a?
- Jaký to mělo průběh a výsledek?
- Co máte v plánu dál?
- S čím z toho si poradíte sám/sama a u čeho z toho potřebujete pomoc?
- Máte někoho, s kým můžete mluvit o své situaci, kdo Vám pomůže, když potřebujete?

Konzultant nabídne konkrétní pomoc, možné varianty řešení, uzavře se zájemcem smlouvu o poskytování služeb v rámci projektu NKZ (ústně), dohodne se s klientem na dílčích krocích v plánu osobního rozvoje (pravděpodobně až na dalších schůzkách).

Osobních schůzek se mohou účastnit i jiné osoby, s jejichž přítomností účastník projektu souhlasí a které nějakým způsobem souvisí s jeho situací.

Na konci schůzky probíhá získání zpětné vazby na celou schůzku, zda všemu rozuměl nebo má nějaké otázky, případná přání k průběhu nadcházejících schůzek a proběhne domluva dalšího termínu.

**Příklad:**

*„Dobrý den, jmenuji se Jan Novák, hovořili jsme spolu telefonicky. Pracuji tady jako osobní konzultant. Než přejdeme k řešení Vaší situace, musím Vám úvodem říct pár informací o naší službě, abyste se mohl rozhodnout, zda ji budete chtít využít a také já budu potřebovat pár informací od Vás, abych mohl posoudit, v čem Vám můžeme pomoci, a v čem ne, případně Vás nasměrovat na jinou službu. Jsme Centrum Celsuz, projekt Na cestě k zaměstnání a patříme pod Diecézní charitu Brno. Pomáháme lidem, aby si našli a udrželi vhodné zaměstnání, nebo aby si zlepšily svoje dovednosti, které jim v tomto pomohou. Především v těch oblastech, ve kterých potřebují podporu. Naše spolupráce a aktivity jsou pro Vás bezplatné. Možnosti setkání jsou individuální schůzky, které trvají 50 min. a skupinové/vzdělávací aktivity. Dodržujeme mlčenlivost, i po skončení spolupráce. V případě, že se domluvíme na spolupráci, založím Vám v našem interním systému kartu, kam budu psát zápisy z našich schůzek. To je nutné pro účely vykazování. Do karty můžete kdykoliv nahlédnout. Službu můžete využívat i anonymně. Na konzultaci je vždy 50 min. a objednává se na ni. Jsem tady od toho, abych Vám podával informace týkající se nalezení práce, ale finální rozhodnutí a aktivita je vždy na vás. Rozumíte tomu a souhlasíte? Pokud ano, můžeme nyní ústně uzavřít smlouvu o spolupráci. Ted' už dávám prostor Vám, řekněte mi prosím, s čím přicházíte.“*

**Ukončení spolupráce**

Smlouvu o spolupráci lze ukončit po vzájemné dohodě. Ukončení spolupráce je v tomto případě platné ihned nebo dle domluvy osobního konzultanta a klienta.

**Výpovědní důvody na straně klienta:**

- ztráta zájmu o poskytování služeb projektu;
- naplnění zakázky, cíle spolupráce či osobního cíle;
- bez udání důvodu.

**Výpovědní důvody na straně poskytovatele projektu NKZ:**

- účastník projektu opakovaně nebo zásadně porušuje povinnosti ze smlouvy a vnitřní pravidla centra CELSUZ;
- účastník projektu bez závažných důvodů nevyužívá službu ve sjednaném rozsahu a je bezdůvodně neaktivní v řešení své nepříznivé situace alespoň po dobu dvou měsíců;
- účastník projektu úmyslně vůči pracovníkům nebo ostatním klientům jedná způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snižování důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí;
- účastník projektu odvolá během poskytování služby souhlas s poskytnutím a uchováváním osobních a citlivých údajů (dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů);
- poskytovatel ukončuje svou činnost.

#### **Doba platnosti smlouvy:**

- Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem ústního/konkludentního souhlasu o poskytnutí aktivit projektu NKZ.
- Doba platnosti smlouvy je sjednána dohodou dle rozsahu poskytované služby. Při ukončení spolupráce informuje konzultant klienta o konci účinnosti smlouvy o poskytnutí služeb NKZ.
- Smluvní vztah může zaniknout na základě výše uvedených skutečností.

#### **Plán osobního rozvoje**

##### **Postupy při sestavování plánu osobního rozvoje**

Práce s plánem osobního rozvoje představuje živý proces, jehož jednotlivé fáze probíhají od samotného navázání spolupráce mezi účastníkem projektu a osobním konzultantem z projektu NKZ a pokračuje až do jejího ukončení.

Při sestavování plánu osobního rozvoje je potřeba, aby si na něj osobní konzultant vyhradil odpovídající čas, uplatnil potřebnou dávku empatie a vyvaroval se v kontaktu přenosem svých očekávání či záměrů. Dále je důležité, aby osobní konzultant dobře porozuměl jazyku, který účastník projektu používá a stejně tak naopak. V rámci vzájemné spolupráce je uplatňován partnerský přístup, tzn. že k sobě obě strany přistupují s respektem a úctou.

Osobní konzultant získává v průběhu konzultace informace o účastníkovi projektu, jeho potřebách, očekáváních, osobních cílech, motivaci a důkladně mapuje jeho životní situaci.

Úkolem osobního konzultanta je s ohledem na získané informace hledat s klientem průsečíky, ve kterých se protíná jeho poptávka vyplývající z jeho obtížné životní situace a nabídka služeb projektu NKZ.

Výsledkem tohoto dialogu je formulování **cíle spolupráce** a plánování průběhu spolupráce v podobě dílčích kroků vedoucích k jeho naplnění. Proces sestavení plánu osobního rozvoje je přizpůsoben možnostem, potřebám a specifikům každého účastníka projektu, proto může mít různý průběh, avšak vždy je realizován za stejných podmínek a se stejným výstupem. Tím je záznam v elektronické podobě v kartě účastníka projektu.

**Plán osobního rozvoje obsahuje tyto body:**

*a. identifikační údaje*

- Jméno účastníka projektu, jméno osobního konzultanta, případně jména dalších účastníků, kteří se plánování osobního rozvoje účastní, datum vzniku a revize plánu.

*b. popis aktuální situace, v níž se účastník projektu nachází*

- Účastník projektu při rozhovoru s osobním konzultantem dostává prostor, kdy může v bezpečném prostředí zkoumat svou situaci a s pomocí konzultanta do ní získat hlubší vhled či lépe danému stavu porozumět. Aktuální životní situaci je třeba dostatečně popsat, jelikož se jedná o výchozí bod, od něhož se plánuje následná změna. Je také třeba uvést do kontextu klientovy aktuální problémy.

*c. definice cíle spolupráce*

- Účastník projektu s podporou osobního konzultanta definuje cíl vzájemné spolupráce, tedy stav změny, kterého by chtěl za pomoci konzultanta dosáhnout.

*d. jednotlivé kroky vedoucí k e splnění cíle*

- Jedná se o plánování kroků vedoucích k dosažení žádoucí změny. V rámci vzájemné spolupráce je převážně uplatňován přístup orientovaný na účastníka projektu. Dohodnuté kroky realizuje jak on, tak konzultant. Obvykle je uveden časový horizont, do kdy mají být dané kroky realizovány.

*e. revize plánu*

- Nedílnou součástí spolupráce mezi účastníkem projektu a osobním konzultantem v rámci plánu osobního rozvoje je revize jejího průběhu. K revizi dochází zpravidla poté, co jsou již stanoveny dílčí kroky spolupráce a obě strany se vyjadřují k jejich



naplňování, případně překážkám při jejich naplňování atd. Revize spolupráce však nespočívá pouze ve vyjádření se k tomu, jak se ne/daří plnit dílčí kroky směřující k naplnění cíle vzájemné spolupráce, ale je to také prostor, v rámci, kterého mají obě strany možnost vzájemně ocenit, co jim při společné práci funguje a v jaké oblasti by pro plynulejší spolupráci potřebovali změnu. V případě náhlého ukončení spolupráce ze strany klienta, reviduje plán osobního rozvoje konzultant. Revize plánu osobního rozvoje je v tomto případě pouze subjektivním posouzením konzultanta.

#### Výsledek revize

Výsledkem revize spolupráce může být jak změna dílčích kroků, tak i změna cíle vzájemné spolupráce. V tento moment je důležité se věnovat motivaci klienta pro změnu cíle vzájemné spolupráce, probrat s ním aktuální situaci a zamyslet se společně nad tím, jaké změny přechod od starého cíle k novému přinese.

#### Závěr

Tento manuál pokrývá nejdůležitější aspekty z metodik pro práci s cílovou skupinou, které zároveň slouží jako návod.