

Editorial



Vážené čtenářky,
vážení čtenáři,

v tomto kouzelném období vánočních svátků věnujeme poslední letošní číslo bulletinu Pro Futuro oblasti poradenství. Pravděpodobně znáte situaci, kdy jste si sami nevěděli rady. Do takové situace se v životě dostává snad každý z nás. S radou pomohou někdy přátelé a rodina, mnohdy však nezbývá než vyhledat pomoc odborníka - poradce. V oblasti trhu práce a vzdělávání význam poradenství v posledních letech neustále roste a výrazně se změnila i role poradce. Zatímco dříve byl jen rádcem, který nabízí hotová řešení, dnes je jeho úlohou kvalifikovaná pomoc k samostatnému rozhodnutí. Jeho cílem je poskytnout klientovi dostatek informací, vést jej k nezávislému, aktivnímu a tvůrčímu vyrovnání se s danou situací a rozvíjet jeho schopnosti, aby sám hledal účinné řešení.

Takto pojaté poradenství je důležitým východiskem pro rozvoj znalostní ekonomiky založené

na kvalifikované pracovní síle. Pomáhá nalézt optimální způsob, jak nejlépe volbou vhodného vzdělání a povolání sladit osobní potenciál s potřebami trhu práce. Strategie celoživotního učení schválená českou vládou řadí poradenství mezi sedm prioritních oblastí pro politiku vzdělávání a odborné přípravy, na které by se měly soustředit reformní snahy. Nedílnou součástí této strategie je provázanost navrhovaných opatření s operačními programy pro období 2007-2013. Také Národní program reformem ČR na léta 2008 až 2010 zmiňuje projekt tzv. zónového poradenství jako jeden z nástrojů modernizace služeb zaměstnanosti. K tomuto projektu jsme již v rámci projektu Institutu trhu práce připravili návrh modelu uspořádání informačně-poradenských služeb ve službách zaměstnanosti.

S tímto návrhem a s dalšími aktivitami Střediska podpory poradenských služeb NVF se můžete seznámit na následujících stránkách. Věřím, že to pro vás bude zajímavé a podnětné čtení. Na závěr mi dovoluji popřát vám hezké Vánoce a pevné zdraví a mnoho úspěchů v roce 2009.

Vaše
Miroslava Kopicová

Obsah

Editorial

Aktuality z NVF

Proč poradenské služby a jejich podpora?

Středisko podpory poradenských služeb

Model informačně-poradenských služeb úřadů práce

Poradenské služby na úřadech práce – výsledky dotazníkového šetření

Program New Deal - inspirace z Velké Británie

Poradenství pro další profesní vzdělávání - zkušenosti z projektu

Jak odstraňovat bariéry ve vzdělávání dospělých?

Aktuality z NVF

■ Návštěva komisaře Janéze Potočnika v České republice

Janéz Potočnik je od roku 2004 evropským komisařem pro vědu a výzkum. Před nástupem do této funkce působil jako slovinský ministr pro evropské záležitosti.

Ve dnech 6. a 7. listopadu 2008 se uskutečnila návštěva pana komisaře Janéze Potočnika v České republice. Komisař přicestoval na základě pozvání předsedy Rady pro výzkum a vývoj pana Mirka Topolánka a na základě pozvání 1. místopředsedkyně Rady pro výzkum a vývoj (RVV), paní Miroslavy Kopicové. Program návštěvy se zaměřil na představení priorit výzkumu a vývoje pro nadcházející předsednictví České republiky EU, na představení připravované reformy výzkumu a vývoje a rovněž reformy terciárního vzdělávání. Významnou zastávkou byla návštěva MŠMT a setkání se zástupci tohoto resortu, kteří komisaře informovali o prioritách předsednictví v oblasti výzkumu a vývoje a společně se zástupci vysokých škol o reformě terciárního vzdělávání, jejich důvodech a principech. Dalším významným bodem návštěvy byla účast na zasedání předsednictva RVV, kde byla panu komisaři podrobně představena reforma systému výzkumu, vývoje a inovací. První místopředsedkyně RVV Kopicová zdůraznila provázanost této reformy s reformou terciárního vzdělávání. Komisař Potočnik vnímal velmi pozitivně představené reformy a usilí, které je na jejich prosazení věnováno.

K zajímavým částem návštěvy patřila návštěva Ústavu organické chemie a biochemie a Výzkumného a zkušebního leteckého ústavu, kde se komisař seznámil s konkrétní prací výzkumných pracovišť v ČR. V obou ústavech měl možnost poznat i špičkové výsledky českého výzkumu a o svých dojmech, které si z návštěvy odnesl, informuje přímo na svých webových stránkách: <http://blogs.ec.europa.eu/potocnik/hivaidsmalaria-and-tuberculosis-united-we-will-find-solutions/>

Během své návštěvy komisař Janéz Potočnik přislíbil návštěvu některých konkrétních akcí MŠMT a workshopu INCOM, který realizuje RVV. Akce se uskuteční v rámci českého předsednictví EU v prvním pololetí roku 2009.



Návštěva Výzkumného a zkušebního leteckého ústavu

Zleva: Klára Rundová - zastoupení EK; Miroslava Kopicová - 1. místopředsedkyně RVV, ředitelka NVF; Jana Váňová - tajemnice ředitelky NVF; Vlastimil Růžička - náměstek ministra školství; Janéz Potočnik - komisař EU; Milan Holl - generální ředitel VZLÚ; Josef Kašpar - VZLÚ; Kristina Bole - členka kabinetu komisaře; Jakub Dürr - náměstek ministra školství

Proč poradenské služby a jejich podpora?

Poradenské služby jsou ve vyspělých ekonomikách považovány za účinný nástroj snižování nezaměstnanosti, zefektivňování vzdělávacího systému, uplatňování principu rovných příležitostí, prevence sociálního vylučování (exkluze), snižování kriminality a v konečném důsledku snižování výdajů na sociální oblast. Toto vnímání poradenských služeb se odráží i v politice Evropské unie, která již v roce 1966 členským státům doporučila jejich rozvoj. Další doporučení bylo vydáno formou Memoranda o celoživotním učení v roce 1999, ve kterém bylo identifikováno šest klíčových témat a poradenství bylo jedním z nich. V memorandu se hovoří o potřebě vytvářet vedle systémů celoživotního vzdělávání i systémy celoživotního poradenství zaměřené na vzdělávání a pracovní uplatnění. Každý, kdo pocítuje potřebu, by měl mít volný přístup k této odborné poradenské službě.

Výsledky konzultačního procesu k memorandu odhalily slabá místa poradenských systémů členských států a po-

radenství se dostalo mezi prioritní témata. Při Evropské komisi začala pracovat expertní skupina pro poradenství. Proběhlo velké šetření informačně-poradenských služeb, do kterého se zapojily i OECD a Světová banka. Z výsledků šetření bylo vydáno několik publikací a konečně v roce 2004 v rámci irského předsednictví vydala Rada Evropské unie Rezoluci o posilování politik, systému a praxe celoživotního poradenství v Evropě.

21. listopadu 2008 byla Radou EU vydána v rámci francouzského předsednictví Rezoluce o zlepšování integrace celoživotního poradenství do strategií celoživotního učení (http://www.consilium.europa.eu/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/educ/104236.pdf). Rada v ní vyzývá členské země k posílení role celoživotního poradenství v národních strategiích celoživotního učení v souladu s Lisabonskou strategií a Strategií evropské spolupráce ve vzdělávání a odborné přípravě.

Středisko podpory poradenských služeb



Tým SPPS, zleva: Zbyšek Mohaupt, Ondřej Gbelec, Zuzana Freibergová, Markéta Pencová, Tomáš Potočný

Poradenství je důležitým předpokladem **rozvoje lidských zdrojů**, což je prioritou Národního vzdělávacího fondu. Proto je jeho součástí i tým **Střediska podpory poradenských služeb** (SPPS).

SPPS je metodickým, koncepčním a projektovým pracovištěm, jehož těžiště tkví v úzkém kontaktu s trhem práce a s praxí profesního poradenství v ČR, ve znalosti poradenské psychologie, metod sociologických průzkumů a analýz a v široké znalosti poradenské problematiky vůbec. To vše je podpořeno rozsáhlou informační databází a řadou vlastních publikací.

Hlavními činnostmi Střediska jsou v současnosti podpora profesních kontaktů poradců v resortech školství a práce, analýza a návrh nového modelu poradenských služeb na úřadech práce, analýza informačně poradenských potřeb

klientů a institucí v dalším profesním vzdělávání, mapování bariér ve vzdělávání dospělých a poradenských postupů vedoucích k jejich překonávání a spoluprába českých stránek mezinárodního internetového nástroje studijní a profesní orientace (www.orientexpress.eu).

Tým SPPS velmi blízce spolupracuje s dalšími odborníky z oblasti poradenství a byl také jedním z iniciátorů založení Asociace výchovných poradců i Asociace vysokoškolských poradců, aktivně se zapojuje do činnosti českého Národního poradenského fóra. V rámci projektu Informačně-poradenský systém pro další profesní vzdělávání inicioval přípravu profesního sdružení poradců pro další profesní vzdělávání.

V blízké budoucnosti se Středisko zaměří na další podporu a rozvoj poradenství ve službách zaměstnanosti, udržování kontaktů českého poradenství se zahraničními poradenskými systémy a zejména na některá prioritní témata: zónový model informačně-poradenských služeb na ÚP, supervize poradenských pracovníků úřadů práce, příprava studijního programu kariérových poradců v rámci celoživotního vzdělávání, podpora center bilanční diagnostiky, metodika práce s individuálními akčními plány.

Další informace naleznete na webových stránkách www.nvf.cz/spps.

Model informačně-poradenských služeb úřadů práce

Projekt Institutu trhu práce (ITP) byl představen v minulém čísle ProFutura. Tento příspěvek se týká klíčové aktivity č. 6, ve které byly analyzovány poradenské služby poskytované veřejnými službami zaměstnanosti a následně vypracován návrh nového modelu práce s klienty, kteří hledají zaměstnání, informace o volných pracovních mís-

tech a rekvalifikacích, nebo řeší volbu povolání či změnu zaměstnání a uplatnění se na trhu práce vůbec.

Návrh modelu vznikl postupně, byl průběžně konzultován s poradenskými pracovníky nejen pilotních úřadů práce (ÚP) projektu ITP. Cílem bylo vytvořit takový model



práce s klientem, který bude:

- v souladu se zahraničními trendy a principy poskytování poradenských služeb a s etickým kodexem,
- využívat moderní poradenské postupy, metody a informační a komunikační technologie a odpovídat potřebám klientů,
- aktivní a aktivizující – proaktivní ze strany úřadu práce s důrazem na aktivitu klienta a na jeho zodpovědnost za nalezení uplatnění na trhu práce,

možno aplikovat po celé České republice a vytvořit tak srovnatelné podmínky pro klienty i pro pracovníky ÚP. Podklady pro **nový návrh modelu práce s klientem** vznikly spojením výsledků analýz domácího stavu a zahraničních zkušeností. Návrh je rozpracován ve všech podstatných částech, některé bude třeba ještě dopracovat.

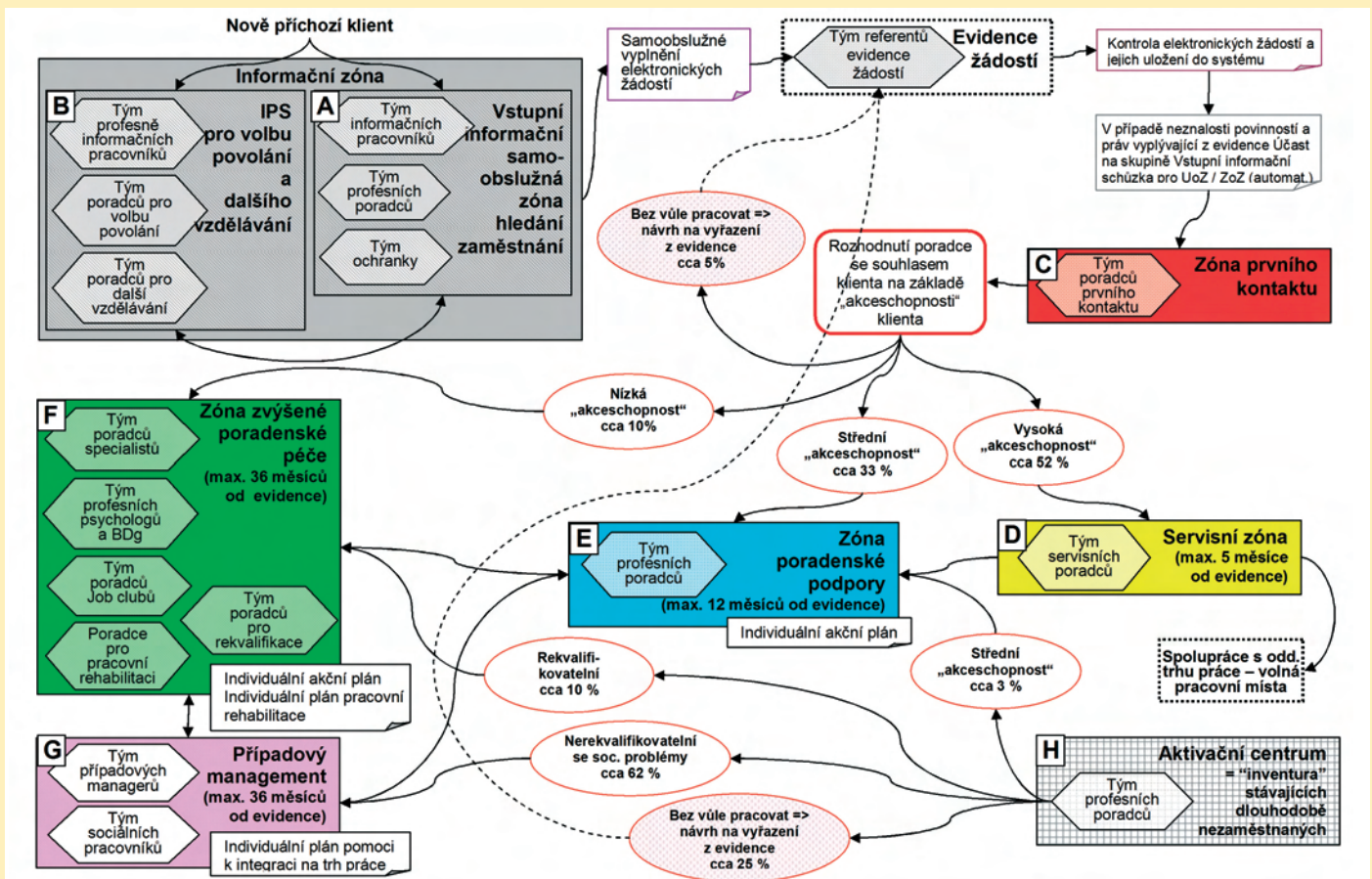
Mottem návrhu modelu **informačně-poradenských služeb** se stala změna filozofie postavení úřadu práce vůči klientovi, směřující od převahy **aktivních politik** k **politikám aktivizujícím**. Že současná politika zaměstnanosti není aktivizující, je zřetelně deklarováno v legislativě, podle níž je ÚP v pozici „zprostředkovatele“ zaměstnání a klient v pozici „uchazeče o zaměstnání“. Tento přístup umožňuje, aby uchazeč o zaměstnání nečinně vyčkával, až mu ÚP zprostředkuje zaměstnání, protože uchazeč na to má právo. Stejnou pasivitu s sebou nese např. i pojem „**podpora v nezaměstnanosti**“, ze které by se dle našeho názoru měla stát „**podpora při hledání zaměstnání**“ se vším všudy tak, aby ji mohl získat jen ten, kdo se aktivně snaží práci najít. Navrhované **režimy práce s klientem** jsou v modelu stanoveny, aby co nejvíce odpovídaly individuálním možnostem pracovního uplatnění klientů a gradova-

ly podle potřeb klientů a délky jejich nezaměstnanosti od režimu samoobslužného přes prosté předávání informací a monitoring aktivit klientů ke stále specializovanějším poradenským službám a intervencím až po intenzivní individuální poradenskou péči. Pracovně jsou tyto režimy, které tvoří logickou, uzavřenou a přesto vzájemně propustnou skupinu procesů a činností, v modelu nazývány **zónami**. Hovoříme-li dále o zónách, nejde tedy o vymezený prostor na ÚP, ale o způsob práce s klientem. Průchod klienta zónami a délka jeho setrvání v té které zóně se řídí jeho potřebou a aktuální situací, zejména pokud se změnila jeho vyhlídka na rychlé nalezení zaměstnání nebo pomínuly bariéry hledání zaměstnání. Stanovena je pouze maximální doba setrvání v dané zóně.

Graficky jsou procesy nově navrhovaných informačně-poradenských služeb a některé varianty jejich průchodnosti znázorněny na schém. č. 1. Na něm je vidět, že v současné době pracujeme s osmi zónami (A až H) a s devátou, neoznačenou zónou. Ta je nazvána **Evidence žádostí** a charakter činností, které jsou v ní vykonávány, se vymyká informačně-poradenským službám: probíhá zde kontrola podaných žádostí před tím, než je klient „vpuštěn“ do **zóny prvního kontaktu (C)**.

Informační zónu tvoří **vstupní informační samoobslužná zóna hledání zaměstnání (A)** a **informačně poradenské středisko pro volbu povolání a dalšího vzdělávání (B)**. Zóna A je pro klienty hlavním vstupem do ÚP. Rozdíl oproti současnému stavu by měl být v lepším vybavení těchto prostor samoobslužnými zdroji informací, telefonními linkami pro přímý kontakt se zaměstnavateli, počítači, a také v potřebné asistenci pro vyplnění **elektronických žádostí** (žádost o zprostředkování zaměstnání, žádost o podporu v nezaměstnanosti resp. při hledání zaměstnání, žádost o zařazení do evidence zájemců o zaměstnání, žádost o pracovní rehabilitaci).

Schéma č. 1: Model postupu práce s klientem v informačně-poradenských službách úřadu práce.



Návrh modelu pracuje s předpokladem, že žádosti budou podávány elektronickou cestou přímo klienty a zároveň bude vytvořena dostatečná podpůrná síť pro pomoc klientům, kteří by si s elektronickým vyplňováním žádosti nevěděli rady, nebo nemají přístup k počítači a internetu. Ve srovnání se současným stavem by měl klient do informačního systému vkládat více informací o svém odborném a zájmovém profilu, aby bylo možno na základě těchto údajů vyhledávat adekvátní volná pracovní místa a využít údaje i pro sestavení individuálního akčního plánu. V okamžiku, kdy klient svou žádost vloží do datového úložiště MPSV, proběhne její kontrola softwarovým nástrojem.



Po kontrole nástroj zprostředkuje kontakt s ÚP v útvaru **Evidence žádostí**. Tam proběhne formální a věcná kontrola žádosti a ověření potřebných dokladů, klient a pracovník tohoto útvaru žádost podepíší. Pokud klient nemá zkušenost s nezaměstnaností, je softwarovým nástrojem také zařazen do skupinové prezentace souvisejících práv a povinností. Poté je klientovi opět pomocí softwarového nástroje smluvna schůzka v **zóně prvního kontaktu (C)**, kde dochází k rozdělování nově se evidujících klientů do jednotlivých režimů/zón. Kritéria, podle kterých jsou klienti rozřazováni, jsou shrnuta pod pojem **odhad míry akceschopnosti**, který vyjadřuje pravděpodobnost, že si klient sám najde zaměstnání.

Při posuzování akceschopnosti se vychází nejen z klientových znalostí, dovedností, kvalifikace a kompetencí, ale zejména z jeho motivace pracovat a hledat si zaměstnání, z průběhu předchozí profesní dráhy a ze závažných překážek hledání zaměstnání (např. zdravotní stav, alkoholismus nebo jiná drogová závislost, bezdomovectví, dluhy, narušená psychická rovnováha, péče o děti, poruchy chování, nespolehlivost, agresivita, příslušnost k minoritnímu etniku, věk). Přestože je v současné době sběr údajů o překážkách hledání zaměstnání považován za diskriminační, jsou tyto informace nezbytné pro úspěšnou pomoc při hledání zaměstnání. Jejich zjišťování by proto mělo být oficiální součástí práce s klientem.

Byly stanoveny tři kategorie, do kterých budou klienti rozřazováni: **vysoká – střední – nízká míra akceschopnosti**. Procenta uvedená ve schém. č. 1 pod jednotlivými kategoriemi jsou expertním odhadem velikosti skupin klientů podle míry jejich akceschopnosti. Podíl s vysokou mírou akceschopnosti (52 %) vychází z poznání, že více než 50 % z *nově se evidujících uchazečů o zaměstnání* ukončuje evidenci do pěti měsíců. Zhruba 33 % nově se evidujících ukončuje v evidenci po roce, 10 % je v evidenci déle než rok a půl a přibližně 5 % už pracovat buď nechce, nebo ze zdravotních a/nebo sociálních důvodů nemůže.

Odhad akceschopnosti by mohl být ponechán jen na poradci prvního kontaktu, přesto navrhujeme vypracovat pomůcku ve formě diagnostického nástroje, který bude vycházet z informací uložených v odborném a zájmovém

profilu klienta. Diagnostický nástroj usnadní poradci provést odhad a zároveň nabídne i variantu dalšího postupu práce s klientem. Konečné rozhodnutí o zařazení klienta do jednoho z režimů však musí zůstat výsledkem **dohody mezi poradcem a klientem**.

Pokud se poradce s klientem shodnou, že je klient schopen sám si najít v poměrně krátké době zaměstnání (má vysokou míru akceschopnosti), je zařazen na dobu max. pěti měsíců do režimu **servisní zóny (D)**. Zde je sledována motivace klienta k hledání zaměstnání a jsou mu zprostředkovávány pracovní nabídky. Poradci kontrolují, zda nabízená pracovní místa odpovídají profilu klienta a sledují výsledky jeho jednání se zaměstnavateli.

Klienti, kterým v nalezení pracovního uplatnění brání např. nedostatečná motivace nebo kvalifikace, kterou lze získat rekvalifikací, tj. klienti se střední mírou akceschopnosti, jsou zařazeni do **zóny poradenské podpory (E)**.

V případě, že je klient vyhodnocen jako adept dlouhodobé nezaměstnanosti (s nízkou mírou akceschopnosti), převádí jej poradce s jeho souhlasem do režimu **zóny zvýšené poradenské péče (F)**. Patří sem i všichni žadatelé o pracovní rehabilitaci, protože poradce pro pracovní rehabilitaci je pouze v týmu pracovníků této zóny. Zatímco poradenská podpora v zóně E probíhá většinou formou skupinového poradenství, poradenská péče v zóně F je individualizovaná a má formu poradenského vedení při hledání zaměstnání.

Posledním režimem je **zóna případového managementu (G)**, do které jsou začleňováni zejména klienti, kteří mají jednu nebo více závažných bariér hledání zaměstnání zdravotního a/nebo sociálního charakteru. Klienti sem mohou být zařazeni ve výjimečných případech rovnou ze zóny prvního kontaktu (např. klient, který byl sankčně v této zóně vyřazen z evidence). Předpokládá se však, že nejdříve projdou zónou zvýšené poradenské péče a k přeřazení dojde teprve pokud poradenské intervence této zóny nepovedou k nalezení zaměstnání a u klienta bude prokázána kombinace více závažných překážek hledání zaměstnání.

Model řeší postup práce s nově přichozími klienty i s klienty, kteří jsou již v evidenci ÚP a navrhovaným systémem zatím neprošli. Jejich uvedení do nově koncipovaných informačně-poradenských služeb zajišťuje **aktivační centrum (H)**, které se stane časově omezeným nástrojem vytvořeným pro tyto potřeby. Služby aktivačního centra bude možno zajistit externím subjektem.

Pokud se klientovi v servisní zóně (D) nepodaří získat zaměstnání během 5 měsíců od data evidence, je automaticky převeden do zóny poradenské podpory (E). Neuspěje-li s hledáním zaměstnání ani do konce prvního roku evidence je opět automaticky převeden do zóny zvýšené poradenské péče (F), ve které se mu dostává individuální péče. A pokud se u něj vyskytnou závažné překážky hledání zaměstnání, je převeden do režimu případového managementu (G). Po třech letech od data evidence je vyřazen z evidence a převeden na některou jinou dávku státní sociální podpory, nejlépe na nějakou nově zavedenou dávku, např. dávku v neschopnosti pracovat. Stejně je postupováno i v případě klientů zařazených do zóny poradenské podpory (E) a zóny zvýšené poradenské péče (F).

Nové řešení navrhujeme i pro nabízení volných pracovních míst klientům ÚP a pro komunikaci se zaměstnavateli ohledně volných pracovních míst. Časově náročnou část



zprostředkování spočívající ve vyhledávání vhodného volného pracovního místa časem nahradí softwarový nástroj porovnávající pravidelně profily disponibilních volných pracovních míst s disponibilní pracovní silou, tj. s vloženými profily klientů. Nástroj bude hledat shodné atributy obou profilů – bude provádět tzv. „párování“.

Přes značnou úsporu práce s klientem zavedení párování práci s klientem neodstraní. Při stávajících kapacitách však vytvoří více prostoru pro poradenské vedení klienta a odstraňování bariér, které mu brání v hledání zaměstnání. Další výhodou párování, které nebude prováděno jen na základě názvu profesí, ale kompetenčního modelu, je možnost indikovat soulad či nesoulad odborných znalostí a dovedností, které požadují zaměstnavatelé a které klienti postrádají. Bude pak velice snadné vytvářet rekvalifikace v oblastech požadovaných na trhu práce a/nebo ovlivňovat vzdělávací nabídku.

Párování odborného a zájmového profilu klienta s volným pracovním místem mohou provádět různé subjekty:

- **úřad práce:** jednou týdně automaticky z pokynu info-systému nebo kdykoliv pokynem poradenského pracovníka pro konkrétního klienta,
- **zaměstnavatel:** změnou údajů v databázi volných pracovních míst,
- **fyzická osoba mimo úřad práce:** vložením profilu klienta (svého nebo v zastoupení svého klienta) do databáze profilů klienta a označením četnosti zasílání volných pracovních míst.

Výhodou pro zaměstnavatele by byla možnost podmínit svým souhlasem zaslání nabídky volného pracovního místa klientovi úřadu práce. Pokud tuto možnost využije, mohl by si prohlédnout odborný a zájmový profil klienta (ovšem bez identifikačních údajů) a musel by se v krátké době (např. do tří pracovních dnů) vyjádřit, zda si přeje, aby jeho volné pracovní místo bylo danému klientovi nabídnuto či nikoliv.

Další návrhy, náměty a doporučení

Kromě výše popsaného modelu byla vypracována řada dalších návrhů a doporučení, která by měla přispět k zefektivnění poskytování informačně-poradenských služeb. Zde předkládáme stručný přehled těch nejdůležitějších:

- jako hlavní nástroj poradenského vedení klienta stanovit **individuální akční plán**, jehož význam se novelou zákona o zaměstnanosti po 1. 1. 2009 zvyšuje (musí být uzavřen s každým uchazečem o zaměstnání evidovaným déle než 5 měsíců),
- rozčlenit **poradenské programy** do tematicky zaměřených modulů a vytvořit jejich minimální standardy pro různé skupiny klientů,
- vypracovat návrh na zajištění **srovnatelných podmínek** pro poskytování **minimálních standardů informačně-poradenských služeb** ve veřejných službách zaměstnanosti s ohledem na místní podmínky, jako je např. struktura populace, míra nezaměstnanosti, počet a charakter volných míst apod.,
- dokončit standardizaci činností úřadů práce, kterou vypracovala firma Trexima, spol. s r.o., a která nebyla završena **standardizací výkonů a unifikací práce úřadů práce, docílit, aby úřady práce** poskytovaly svým klientům služby ve srovnatelné kvalitě a rozsahu,
- **převést výkon rutinních administrativních činností** vznikajících v rámci informačně-poradenských služeb

na jiné než poradenské pracovníky. Uvolní se tak kapacity pro práci s klienty a na druhé straně se tyto činnosti týmem administrativní podpory zprofesionalizují,

- vypracovat **kariérní řád** jako jeden z nástrojů řízení kvality s vymezením kvalifikací a kompetencí jednotlivých pracovních pozic a minimálních standardů prostorového a technického zázemí informačně-poradenských služeb,
- zefektivnit informačně-poradenské služby zavedením **více softwarových nástrojů** (např. plošné zavedení **elektronických formulářů** a párování), zvýšením samoobslužnosti klientů a využíváním informačních a komunikačních technologií pro kontakt s klienty a **propojit i další databáze** např. pro vyhledávání vhodných rekvalifikací a dalšího profesního vzdělávání (národní soustava kvalifikací, národní soustava povolání, databáze vzdělávacích příležitostí),
- zakotvit do legislativy principy **„poskytnutí všestranné pomoci** úřadem práce při hledání zaměstnání“, **„vytlačovatelná součinnost“** a **„klientův informovaný souhlas“** a diferencovaných sankcí za klientovu nesoučinnost,
- zrevidovat a inovovat stávající systém dalšího vzdělávání poradenských pracovníků s ohledem na zaváděné změny do postupů práce s klientem tak, aby byli všichni pracovníci vyškoleni před přechodem na nový model služeb,
- zavést **supervize poradenských pracovníků** do systému vzdělávání a zabezpečování kvality poradenských služeb za účelem poskytování zpětné vazby, podpory dobré praxe, prevence vyhoření a vyjasňování vhodnosti používaných postupů poradenského procesu:
 - individuální supervize minimálně jednou ročně,
 - skupinová supervize dvakrát ročně,
 - týmová supervize první dva roky po zavedení nového modelu čtyřikrát ročně a dále dvakrát ročně,
- využít skupinové i týmové supervize k **pravidelným revizím stanovených postupů práce s klienty** a k jejich inovacím,
- vypracovat **etický kodex pracovníka** informačně-poradenských služeb úřadu práce a **chartu klienta** a pravidelně oba dokumenty zařazovat do témat supervizních setkání,
- zavést do informačně-poradenských služeb prvky **zabezpečování a hodnocení kvality** alespoň v minimální míře,
- v zájmu zvýšení motivace klientů k práci zavést **nové formy dávek** např.:
 - dávky v neschopnosti pracovat – pro občany, kteří nebyli schopni po dobu minimálně tří let najít zaměstnání ze zdravotních důvodů,
 - doplatek na vyrovnání mzdy – pro pracující občany s nižšími příjmy, kterým by se jinak více vyplatilo být na podpoře v nezaměstnanosti, než pracovat.

Závěr

Je třeba konstatovat, že bez vstřícného postoje, komentování, ale i kritiky a sdílení podnětných názorů od kvalifikovaných a zkušených poradenských pracovníků by návrh nového modelu nemohl vzniknout. Že i samotní poradenští pracovníci pocítují potřebu změny, bylo patrné již na prvních setkáních. **Velký dík týmu NVF-SPPS tudíž patří všem pracovníkům úřadů práce**, kteří se účastnili projektových kulatých stolů, workshopů, a zejména těm, kteří poskytli údaje pro šetření, zpětnou vazbu a podíleli se na konzultacích našich návrhů souvisejících se zónovým modelem informačně-poradenských služeb, přestože si jistě uvědomovali, že není jisté, jak budou výsledky společně vynaloženého úsilí využity.

Zuzana Freibergová

Poradenské služby na úřadech práce – výsledky dotazníkového šetření

Jednou ze studií, které SPSS realizovalo v rámci projektu ITP a o které se opírá návrh nového modelu uspořádání poradenských služeb, je dotazníkové šetření „**Poradenství na úřadech práce v České republice**“. Jeho výsledky shrneme v následujícím textu.

Cíle šetření

Naším cílem bylo zachytit základní rámec poskytování poradenských služeb, jejich personální a materiální zajištění a způsoby poskytování konkrétních služeb, tj. popsat současný stav služeb **speciálního poradenství** na úřadech práce (vysvětlení pojmu „speciální poradenství“ - viz níže pod čarou) pro uchazeče a zájemce o zaměstnání a pro ostatní veřejnost v rámci následujících tematických okruhů:

- organizační zakotvení speciálního poradenství ve struktuře úřadu práce (ÚP),
- personální zabezpečení speciálního poradenství,
- interně a externě nakupované služby speciálního poradenství,
- metody, nástroje a metodické příručky ve speciálním poradenství,
- prostorové, materiální a technické zabezpečení speciálního poradenství,
- samoobslužné vybavení pro klienty,
- možnosti kvantitativního a kvalitativního sledování služeb speciálního poradenství,
- zhodnocení současné situace speciálního poradenství samotnými poradci.

Shrnutí výsledků

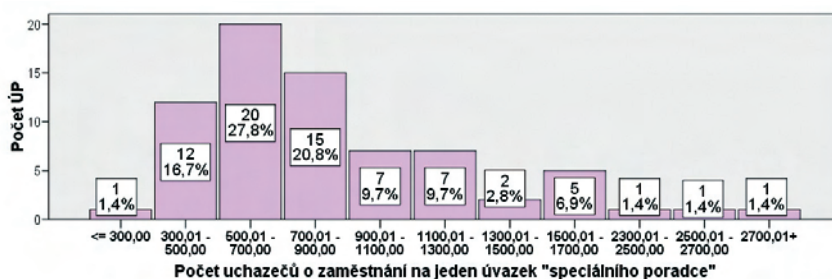
Šetření přineslo mnoho podnětných informací. Jedním z výrazných zjištění je skutečnost, že i když jsou služby speciálního poradenství poskytovány na každém ÚP, mnohdy se jejich pojetí v jednotlivých okresech liší. Během let se na většině ÚP vyvinul osobitý způsob jejich uspořádání, což má pozitivní i negativní následky. Mezi klady patří fakt, že tento vývoj umožnil lépe reagovat na lokální podmínky. Negativním dopadem této situace jsou však velké rozdíly v chápání významu speciálního poradenství, které se mohou na některých ÚP projevovat jeho podceňováním.

Velké odlišnosti mezi jednotlivými ÚP spočívají v organizačním zakotvení služeb speciálního poradenství a v jejich personálním obsazení. Pouze v necelé polovině případů existuje v první linii řízení samostatný útvar, zabývající se výhradně těmito službami. Na některých úřadech jsou tyto služby sloučeny s poradenstvím ke zprostředkování, na jiných s úsekem trhu práce. Toto institucionální zakotvení ukazuje na postavení speciálního poradenství na daném ÚP spíše na symbolické rovině. Daleko větší vý-

znam má skutečné personální obsazení. Počet uchazečů o zaměstnání připadajících na jeden úvazek pracovníka speciálního poradenství by měl být u všech ÚP přibližně stejný - aby byl zajištěn jednotný standard bez ohledu na místo působnosti. Ve skutečnosti jsou mezi úřady práce z tohoto pohledu až (v extrémním případě) více než desetinásobně rozdíly, což se nutně musí promítnout i do způsobu poskytování těchto služeb. Nejčastěji připadá na jeden úvazek pracovníka 500-700 uchazečů o zaměstnání; na deseti ÚP je však toto číslo vyšší než 1300.

Většina oslovených respondentů si stěžovala na přetížení

Graf č. 1: Rozložení ÚP podle počtu uchazečů o zaměstnání na jeden úvazek „speciálního poradce“.

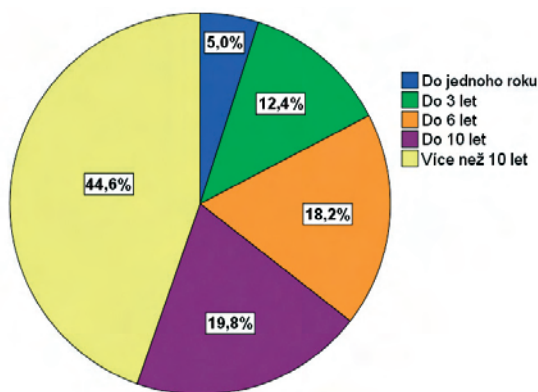


poradců a na nemožnost věnovat klientům dostatek času. Řešením by bylo zvýšení počtu speciálních poradců, což je vzhledem k trendu snižování počtu státních zaměstnanců nepravděpodobné. I kdyby se to ovšem podařilo, nastala by obtížná situace - pro 65 % ÚP je totiž v současné době obtížné nalézt vhodné zájemce o práci poradce. Vhodní kandidáti často upřednostní lépe placené zaměstnání v soukromém sektoru, na úřadech práce tak může brzy nastat nedostatek odborníků. Ten se již dnes projevuje v počtu poradců s psychologickým vzděláním, kteří jsou k dispozici pouze na 35 % ÚP – přitom psychologické metody tvoří významnou část metod poradenské práce (diagnostické testy, psychologické poradenství, bilanční diagnostika atd.). Navíc podle výsledků šetření jsou poradci nejčastěji ve věku mezi 51-60 lety, tedy v předdůchodovém věku, a 84 % z nich jsou ženy, které odcházejí do důchodu zpravidla před dosažením 60 let věku. Budoucí nedostatek kvalifikovaných speciálních poradců tedy vnímáme jako závažné riziko. Na druhou stranu ani v současné době nemají všichni poradci vzdělání v oboru, který by odpovídal jejich profesi (27 % poradců má ekonomické vzdělání, 10 % technické vzdělání), a svou odbornost si dokázali doplnit ve školících střediscích ÚP a praxi. Právě dlouholetá poradenská praxe na ÚP je velkou předností pracovníků speciálního poradenství. Téměř polovina jich pracuje v poradenství na ÚP déle než deset let a naopak praxi do jednoho roku má jen 5 % těchto pracovníků. Poradci jsou tedy velmi zkušení, dobře se ve své práci orientují, zároveň jsou ale ohroženi syndromem vy-

Vymezení pojmu „speciální poradenství“

Vzhledem k odlišným organizačním strukturám jednotlivých ÚP a rozličnému chápání a pojetí poradenských služeb jsme pracovně vymezili jednotné obecné pojmenování poradenských činností a zvolili termín „speciální poradenství“. Tento termín jsme vymezili pomocí výčtu činností jako jakoukoli specializovanou a odbornou poradenskou činnost, bez ohledu na útvar, který ji zajišťuje. Patří sem: poradenství pro volbu a změnu povolání, poradenství k rekvizifikaci, individuální poradenství v oblasti uplatnění se na trhu práce, psychologické poradenství, bilanční a pracovní diagnostika, Job club, ostatní poradenské aktivity pro skupiny, poradenství pro pracovní rehabilitaci, poradenství pro osoby se zdravotním postižením, EURES poradenství. Blíže je definice upřesněna v souhrnné zprávě k dotazníkovému šetření.

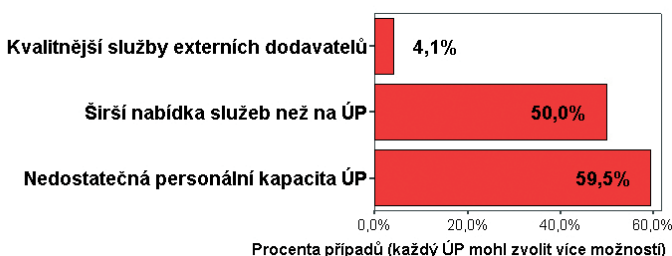
Graf č. 2: Pracovníci speciálního poradenství: délka poradenské praxe na ÚP.



hoření, který může být způsoben mj. nedostatkem vzdělávacích příležitostí a možností dalšího osobního rozvoje: dle upozornění respondentů chybí propracovaný systém dalšího vzdělávání poradenských pracovníků v rámci ÚP a také systémově řešená supervize.

Služby speciálního poradenství nabízí většina ÚP interně prostřednictvím svých zaměstnanců a také externě, a to zadáním zakázky externí poradenské firmě. Tato druhá varianta přináší určité řešení neutěšené personální situace, avšak jen za předpokladu, že se podaří zaručit zachování kvality takto poskytovaných služeb. Někteří respondenti si model nakupování služeb chválí (řešení nedostatečné personální kapacity, širší nabídka služeb), mnozí si však stěžují na organizační komplikace, snížení kvality, ztrátu kontinuity práce s klientem a další negativní důsledky. Problémy přiznává 58 % respondentů, zvláště u projektů ESF, které nejsou zcela pod kontrolou ÚP. Situaci by mohla vyřešit systémová opatření zahrnující akreditaci a certifikaci externích zařízení. To by uvítala většina respondentů, ale téměř všichni apelovali u těchto opatření na opatrnost při nastavení jejich parametrů.

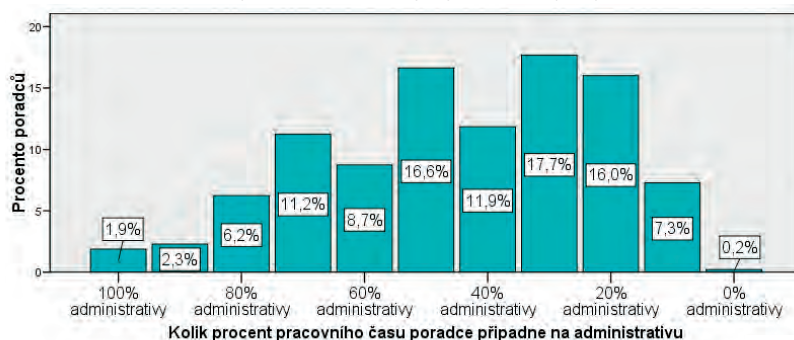
Graf č. 3: Důvody využívání externích dodavatelů k zajištění služeb speciálního poradenství.



Při vyšším podílu nakupovaných služeb se mění role poradce na ÚP v roli koordinátora a administrátora, což představuje výrazný posun v pracovní náplni a vyžaduje jiné kompetence než poradenská práce s klientem. Mnozí poradci v současné době upozorňují na výrazný nárůst administrativy a zdůrazňují, že jim mnohdy na samotnou poradenskou práci nezbývá čas. Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že přes 10 % poradců speciálního poradenství věnuje administrativě více než 80 % času a 47 % poradců tráví administrativou více než polovinu své pracovní doby. Nejčastěji věnují poradci administrativě 30 % své pracovní doby – a to převážně při řešení agendy rekvalifikací a při zajišťování externích dodavatelů zejména v rámci projektů ESF (výběry, kontaktování klientů, organizace prezentací, zajišťování související agendy atd.)

V šetření jsme se také zaměřili na materiální záze- mí služeb speciálního poradenství. Ani v této oblasti není situace na úřadech práce jednotná. Někde disponují tyto služby lepšími prostory a mají více (ne- jen) technického vybavení než na jiných ÚP: napří- klad téměř 12 % respondentů uvádí, že nemají pro klienta individuálního poradenství ani samostatný stůl. V dotazníku jsme se ptali, jaké vybavení poradci postrá- dají, a zjistili jsme mnoho zajímavých podnětů: od aktu- alizace pomůcek, vybavení novými technologiemi (např. videokamera a projektor), doplnění některých typů letáků, až po nové metodické příručky pro práci s klientem (na- příklad - ucelenou příručku pro začínající poradce, příruč- ky pro práci se specifickými skupinami klientů atd.). Samostatnou kapitolu tvoří část zabývající se možnostmi kvantitativního a kvalitativního posuzování poradenských služeb. Toto téma je poradci vnímáno velmi rozporupně: někteří by zavedení určitého systému posuzování služeb

Graf č. 4: Procentní podíl administrativy v pracovní náplni poradce.



Poznámka: Otázka nabízela výběr z 11 variant odpovědí (0%, 10%, 20%, ..., 100%)

uvítali, jiní ho kategoricky odmítají. Problematika monito- rování a hodnocení poradenství je podle mnoha vyjádře- ní velice komplexní a neměla by se redukovat na pouhé kvantitativní sledování počtu klientů nebo jejich následné úspěšnosti na trhu práce. Naopak by se do systému hod- nocení měly zahrnout mnohé kvalitativní a nepřímé indi- kátory včetně pracovních podmínek poradce, jeho vzdělá- ní, možnosti dalšího vzdělávání a supervize atd.

Silné a slabé stránky speciálního poradenství očima poradců

V závěrečné části dotazníku jsme respondentům položili otevřenou otázku, ve které se měli sami vyjádřit k sou- časnému stavu speciálního poradenství a posoudit jeho silné a slabé stránky. I zde se projevilo odlišné postavení služeb speciálního poradenství v jednotlivých okresech a z odpovědí vyplynulo, že někde je speciální poradenství intenzivně podporováno a jinde odsunuto až na okraj zá- jmu vedení ÚP. Na některých silných a slabých stránkách se respondenti shodovali, u jiných jsme získali z výše uve- dených důvodů často protikladné odpovědi.

Navzdory lokálním odlišnostem respondenti jednoznačně identifikovali jako silnou stránku současnou kvalitu pra- covníků. Tato odpověď se v různých obměnách objevila u více než poloviny z nich. Nejčastěji vyzdvihovali:

- kvalifikaci a odbornost (tj. školní vzdělání, další vzdělá- vání, zkušenosti a dlouholetá praxe),
- profesionalitu a s tím související kvalitu poskytova- ných služeb,
- aktivní přístup a entuziasmus (kreativitu, zavádění no- vých postupů a metod atd.),
- individuální přístup ke klientům.

Mezi silnými stránkami uváděli respondenti dále nastav- ení poradenských služeb jako bezplatného servisu ši- rokému spektru klientů, který se již v mnoha případech

usadil v povědomí veřejnosti i sociálních partnerů a tvoří relativně funkční systém. Pouze na některých ÚP poradci oceňují zázemí, jež pro svou práci mají, a podporu ze strany vedení ÚP projevující se například existencí samostatného útvaru na první úrovni řízení. Silnou stránkou současného stavu na některých ÚP je:

- spolupráce s ostatními útvary ÚP, především s útvarem zprostředkování (resp. poradenství ke zprostředkování), která umožňuje zaměřit se na klienty vyžadující co nejčasnější intervenci ze strany pracovníků speciálního poradenství,
- spolupráce se školami, vzdělávacími a poradenskými institucemi,
- technické vybavení a materiální zdroje (především vybavení Informačních a poradenských středisek),
- informační zázemí (zejména pak informace o trhu práce a o vzdělávací nabídce v daném regionu).

Mezi slabými stránkami se naopak objevovalo nedostatečné personální zabezpečení, jež vede k neúměrnému zatížení pracovníků (situaci ještě zhoršuje neustálý nárůst administrativy, na který respondenti upozorňovali také opakovaně). Jako nevýhoda je vnímána i nepřítomnost psychologa na některých úřadech práce. Přílišná administrativní zátěž v kombinaci s nedostatečným počtem poradenských pracovníků má za následek nedostatek času na aktivní poradenskou činnost věnovanou klientům. Omezovat pracovníky v poradenské práci může také kumulace funkcí, která je problémem především na menších úřadech práce. Ani prostorové, technické a materiální vybavení není na všech ÚP stejné, mnohde nepostačuje: nejčastěji respondenti postrádají moderní techniku včetně připojení k internetu, ale také např. samostatnou míst-

nost zaručující soukromí pro individuální poradenství či odpovídající prostory pro poradenství skupinové. I přes pokrok dosažený v posledních letech se mezi slabými stránkami stále hojně objevuje nedostatečné legislativní zakotvení poradenských služeb. Přestože zákon č. 435/2004 Sb. znamenal pro poradenské služby velký posun, stále zůstávají dle respondentů oblasti, které potřebují vhodnější legislativní ošetření: byla zmíněna především nutnost zavést povinnost uchazeče o zaměstnání - hlavně dlouhodobě evidovaného - nastoupit do poradenského programu, a také možnosti přísnějšího sankcionování při neplnění povinností, které byly dohodnuty mezi uchazečem o zaměstnání a ÚP; nedostatečná je podle respondentů též úprava rekvalifikací a pracovní rehabilitace. Jako slabou stránku označovali také nedokonalé systémové zázemí poradenství: bylo by vhodné dořešit koncept dalšího vzdělávání pracovníků, jehož současná podoba má mnoho nedostatků; chybí také důkladně zpracované metodické materiály, kariérní řád a systém supervize.

Závěrem

Systém služeb speciálního poradenství v současné podobě má mnoho předností, ale také nemálo slabých míst, jež by bylo vhodné lépe ošetřit. Návrh nového modelu uspořádání poradenských služeb, jak jej formuluje závěrečný výstup klíčové aktivity č. 6, se snaží se slabými i silnými stránkami současného stavu pracovat a využít je k co nejefektivnější a nejfunkčnější variantě nového systémového nastavení. Speciální poradenství totiž tvoří ve většině evropských zemí velmi významnou součást služeb zaměstnanosti a byla by škoda, kdyby se v České republice nepodařilo jeho potenciálu využít.

Tomáš Potočný, Ondřej Gbelec, Markéta Pencová

Tabulka č. 1: Souhrn silných a slabých stránek speciálního poradenství.

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> ■ kvalita pracovníků ■ spolupráce s ostatními útvary ÚP ■ spolupráce se školami, vzdělávacími agenturami a poradenskými institucemi ■ rozsah a kvalita poskytovaných služeb ■ bezplatnost a dostupnost služeb ■ zaměření na široké spektrum klientů ■ technické a materiální vybavení ■ existence samostatného útvaru speciálního poradenství ■ podpora od vedení úřadu práce 	<ul style="list-style-type: none"> ■ nedostatečné personální zabezpečení ■ nárůst administrativy ■ kumulace funkcí ■ technické a materiální vybavení ■ prostorové zázemí ■ další vzdělávání pracovníků ■ chybějící externí supervize ■ legislativní nedostatky ■ neexistence samostatného útvaru ■ podceňování významu speciálního poradenství v rámci ÚP

Základní informace o průběhu šetření

Dotazníkové šetření jsme uskutečnili ve dvou fázích, na podzim r. 2007 proběhla hlavní část a na jaře 2008 kratší došetření. Oběma fázím předcházely podrobné přípravy, ve kterých jsme formou skupinových diskuzí a později pilotního testování upřesňovali výslednou podobu dotazníku. Zvolili jsme spojení kvantitativní a kvalitativní metodologie a v dotazníku jsme kombinovali uzavřené otázky, které bylo poté možné vyhodnotit statisticky, s číselnými neomezenými prostory pro komentáře a poznámky. Respondenty výzkumu se stali vedoucí pracovníci úseků poradenství ze všech úřadů práce v ČR. Přestože šetření bylo realizováno v rámci projektu ITP, probíhalo v celorepublikovém měřítku, tj. také v okresech, které nepatřily mezi pilotní regiony projektu. Návratnost dotazníků byla velmi vysoká, v hlavním šetření to bylo 74 a v došetření 73 dotazníků z celkového počtu 77 oslovených ÚP. Sběr dat proběhl za pomoci internetu, v hlavním šetření jsme respondentům elektronicky rozeslali dotazník ve formátu MS Word, u došetření jsme využili internetovou aplikaci (on-line dotazník).

Program New Deal - inspirace z Velké Británie

Při realizaci projektu Institut trhu práce jsme měli možnost seznámit se ve Velké Británii detailněji s poradenskými službami v oblasti trhu práce a se systémem práce s nezaměstnanými ve veřejných službách zaměstnanosti. Ty jsou zajišťovány prostřednictvím sítě JobCentre Plus (JCP), která je podřízena Department for Work and Pensions (Ministerstvo práce a penzí). V systému je klíčový Personal Adviser (osobní poradce), který provází nezaměstnaného po celou dobu jeho registrace v JCP. Filozofií JCP je rychlá integrace nezaměstnaných v produktivním věku zpět na trh práce s všestrannou podporou za podmínky: „Pokud ti stát vyplácí dávku v nezaměstnanosti, dokaž, že práci skutečně hledáš. Pokud práci nehledáš, nemůže ti být dávka vyplacena“. Tomu odpovídá doslovný překlad anglického výrazu pro podporu v nezaměstnanosti - Jobseeker's Allowance - „podpora pro hledáče zaměstnání“. Tento přístup vede nezaměstnané k větší aktivitě, samostatnosti a odpovědnosti. Na druhou stranu je věnována intenzivní péče osobám pobírajícím tzv. příspěvky v nemohoucnosti - jde především o zdravotně či mentálně postižené - se snahou pomoci jim nalézt zaměstnání a snížit jejich závislost na sociální síti. Ve všech těchto činnostech hrají důležitou a nezastupitelnou roli poradenské aktivity pracovníků JCP nebo externích dodavatelů.

Jedním z nejdůležitějších nástrojů podporujících integraci na trh práce je vládní program New Deal (volně přeloženo Nová politika) realizovaný prostřednictvím JCP a externích dodavatelů. Je určen především dlouhodobě nezaměstnaným, u kterých selhaly základní nástroje směřující k integraci na trh práce, a tvoří základ vládní strategie „Welfare to Work“ (Ze sociální péče do práce). Cílem je zvýšit zaměstnatelnost klientů a pomoci jim co nejrychleji se uplatnit na trhu práce, a to prostřednictvím poradenských nástrojů, vzdělávání a nových pracovních zkušeností.

Program New Deal funguje od r. 1998 a postupně vznikaly jeho modifikace pro jednotlivé cílové skupiny. První byly zavedeny programy New Deal pro mladé lidi (18-24 let) a New Deal 25+, jejichž cílem je snížit dlouhodobou nezaměstnanost u těchto skupin. Následoval New Deal pro nepracující rodiče samoživitele s účelem zmírnit jejich závislost na sociálních dávkách. V dalších letech se přidávají New Deal pro partnery, New Deal 50+ a New Deal pro hendikepované zaměřené na zvýšení zaměstnatelnosti těchto osob. Programy New Deal se vzájemně liší, mají však společné následující rysy:

- Ústřední role New Deal osobního poradce, který provází klienta po dobu trvání programu.
- Důraz na individuální potřeby klienta.
- Partnerství a spolupráce veřejného, soukromého a dobrovolnického sektoru při poradenských a vzdělávacích činnostech.
- Práva a odpovědnosti na straně klienta i osobního poradce.
- Spolupráce se zaměstnavateli.

Jak konkrétně vypadá práce s klienty v programech New Deal pro mladé lidi (18-24 let) a New Deal 25+ (25-49 let)?

Nezaměstnaní ve věku 18-24 let mají povinnost nastoupit do programu New Deal po 6 měsících pobírání Jobseeker's Allowance, nezaměstnaní mezi 25-49 lety nastupují povinně do programu až po 18 měsících

pobírání této podpory. V první fázi programu zvané Gateway (Brána) absolvuje klient pohovor s osobním poradcem, při němž spolu na základě schopností, dovedností a představ klienta a také možností JCP a podle situace na místním trhu práce vytvoří závazný akční plán. Úvodní fáze trvá maximálně 4 měsíce a její součástí je např. absolvování Work Trial (Práce na zkoušku) u konkrétního zaměstnavatele v délce max. 15 dnů nebo motivačního kurzu Gateway to Work (Brána k práci) s cílem zvýšit zaměstnatelnost a snížit počet osob přecházejících do další fáze programu. Nezaměstnaní mohou také využívat služeb Programme Centres, což jsou smluvní externí poskytovatelé poradenských modulů. Obsah modulů je stanoven JCP a reflektuje potřeby nezaměstnaných a místních zaměstnavatelů. Hlavním cílem modulů je aktivizace nezaměstnaného k nalezení zaměstnání (zlepšení technik hledání zaměstnání, sebe prezentace, telefonický rozhovor, měkké dovednosti atd.).

Druhá fáze programu New Deal ve standardní délce 6 měsíců je u obou skupin zaměřena na získávání dalších pracovních zkušeností (podporované zaměstnání u potenciálního zaměstnavatele, činnost v dobrovolnické organizaci nebo výkon veřejně prospěšných prací) či doplnění vzdělání nebo dovedností vyžadovaných zaměstnavateli prostřednictvím dlouhodobějších vzdělávacích aktivit (kurzy mohou trvat až 12 měsíců). V této fázi JCP úzce spolupracuje s externími dodavateli poradenských a vzdělávacích aktivit a nezaměstnaní pobírají New Deal Allowance (Jobseeker's Allowance navýšená o další finanční podporu dle vykonávané aktivity).

Pokud se klientovi nadále nedaří nalézt zaměstnání, přechází do závěrečné fáze zvané Follow Through (Jdi dál). V ní se mu intenzivně věnuje osobní poradce z JCP. V této fázi nezaměstnaný ztrácí nárok na podporu New Deal Allowance a musí požádat znovu o Jobseeker's Allowance. Pokud klient ani během závěrečné



fáze New Deal nenalezne zaměstnání, opakuje se celý proces znovu. Do poslední fáze programu se ale dostává relativně malý podíl klientů. Potvrzují to statistiky: mezi březnem 2003 a březnem 2004 bylo do programu New Deal pro mladé lidi doporučeno 170 000 klientů, 150 000 z nich nastoupilo do první fáze Gateway, 50 000 do druhé fáze a jen 30 000 začalo poslední fázi Follow Through (zdroj: The longer impact of the New Deal for Young People. Department for Work and Pensions, 2008). Podle aktuálnějších údajů v květnu 2008 ukončilo program (a tedy našlo zaměstnání) již v první fázi Gateway 58 % klientů, v poslední fázi Follow Through se nacházelo 17 % klientů (zdroj: www.dwp.gov.uk/asd/). Úspěšnost programu dokládají fakta zveřejněná britským

ministerstvem práce: počet osob pobírajících Jobseeker's Allowance je na nejnižší úrovni za posledních 30 let, v letech 1997 - 2007 poklesl zhruba o polovinu, u mladých lidí je pokles ještě výraznější. Nezaměstnanost se snížila ve všech regionech Velké Británie a rekordní je i počet zaměstnaných osob. Díky programu New Deal pro mladé lidi se

u nezaměstnaných ve věku 18-24 let zvýšila pravděpodobnost nalezení zaměstnání o 20 % (zdroj: Transforming Britain's labour market - Ten years of the New Deal. Department for Work and Pensions, 2008).

Ondřej Gbelec

Poradenství pro další profesní vzdělávání - zkušenosti z projektu



Poradenství pro dospělé, kteří by se rádi profesně rozvíjeli, není v ČR prozatím v popředí zájmu veřejnosti. Na podporu této oblasti poradenství se zaměřil projekt **Informačně-poradenský systém pro další profesní vzdělávání**, jehož záměrem bylo zlepšit přístup k nabídce dalšího profesního vzdělávání (DPV) a k poradenským službám v této oblasti. Zadavatelem projektu, který byl realizován v březnu 2007 - červenci 2008, bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí. Informace o projektu a jeho výsledky naleznete na portále www.vaseprofese.cz.

Středisko podpory poradenských služeb se zapojilo jako subdodavatel. Zajišťovali jsme především:

- Analýzu informačně-poradenských potřeb pro DPV (kvalitativní sonda).
- Přípravu sítě poradců pro DPV.
- Vytvoření metodiky poradenské práce s klientem.

Analýza – potřeba informací a poradenských služeb v DPV

Pro účely analýzy jsme připravili **kvalitativní průzkum potřeb zaměstnavatelů, vzdělavatelů a poradců**. Ve výsledcích se odráží odlišné vnímání DPV u každé z těchto skupin. **Zaměstnavatelé jsou především uživateli, konzumenty vzdělávání** a s ním spojených poradenských služeb. Od toho se odvíjejí i jejich potřeby: uvítali by především úplnou, aktuální a spolehlivou on-line nabídku všech dostupných vzdělávacích akcí a jejich poskytovatelů. Nabídka by měla být přístupná zdarma a věrohodnost jejího obsahu garantována, nejlépe ministerstvem práce. Tato kostra internetového portálu by měla být doplněna dalšími službami pro uživatele:

- Informacemi o možnostech financování - požadavek na zajištění finančního poradenství pro oblast DPV byl velmi silný a zaznívá i v ostatních zemích EU.
- Legislativním servisem - velmi často si zaměstnavatelé stěžovali na nedostupnost aktuálních a komplexních informací o stávající legislativě, nejen v souvislosti s DPV.
- Aktualitami, odkazy a odbornými články z oblasti DPV.
- Propojením s možností vyhledávat on-line nové zaměstnance.

Větší společnosti disponují vlastním systémem podpory DPV a profesního rozvoje zaměstnanců, menší firmy by spíše uvítaly portál s právě popsanou nabídkou.

Vzdělavatelé jako „prodejci“ vzdělávání vnímali připravovaný informačně-poradenský systém jednoznačně jako portál, na kterém mohou zdarma zveřejnit svou nabídku, dozvědět se co nejvíce o konkurenci a o poptávce a nalézt kontakty na instituce, které ke svému podnikání potřebují (ministerstva – akreditace, granty, veřejné zakázky, databáze; konzultační firmy – granty ESF, konzultace vzdělávacích projektů atd; informace z regionů

– centra vzdělanosti, osoby zodpovědné za rekvalifikace i vzdělávání zaměstnanců na úřadech práce apod.). Vzdělavatele by zajímala i odborná informační část s články, tipy, zkušenostmi a odkazy, sami však váhali s poskytováním svého know-how (obava z konkurence). Přivítali by i databázi lektorů s jejich životopisy a databázi školících prostor.

Část analýzy týkající se poradců v oblasti DPV měla za úkol, kromě zjištění informačně-poradenských potřeb poradců, i základní zmapování institucí poskytujících tyto poradenské služby.

Z analýzy vyplynulo, že poradci postrádají především komplexní a spolehlivé informace o profesích a o vzdělávacích cestách, které k těmto profesím vedou. I jim chybí spolehlivá, úplná, podrobná, garantovaná a průběžně aktualizovaná databáze nabídek vzdělávacích příležitostí všech typů, a také kontakty a reference na poskytovatele vzdělávání. Poradenský nástroj, který byl v projektu vytvořen, by mohl část těchto potřeb naplnit. Kromě toho chybí poradcům i možnost profesně se rozvíjet, vzdělávat, udržovat kontakt se zahraniční praxí, dozvídat se o nových pracovních postupech, mít přístup k užitečným pomůckám a metodikám. Především pro začínající poradce jsme proto připravili metodickou příručku vycházející z teorie poradenské psychologie, která popisuje základní kroky poradenské práce s klientem v DPV, vč. několika kasuistik. Příručku lze stáhnout na portále www.vaseprofese.cz.

Významným úkolem šetření zaměřeného na poradce bylo zjištění, kde všude lze nalézt „poradce pro DPV“. Tuto roli plní celá řada profesionálů ve vzdělávání – jako jednu z mnoha částí své práce. Poradenství v oblasti DPV poskytují:

- V resortu školství poradci v pedagogicko-psychologických poradnách, výchovní a vysokoškolské poradci ve školách, pracovníci Informačního center pro mládež, Národní ústav odborného vzdělávání.
- V resortu práce především poradci úřadů práce, zejména jejich Informačně poradenských středisek; v neziskovém sektoru (spíše okrajově) pracovníci občanských poraden, organizací podporujících skupiny znevýhodněné na trhu práce apod.
- V komerčních institucích poskytují poradenství pro DPV převážně zaměstnanci personálních agentur a vzdělávacích firem.

Všem skupinám osloveným v průzkumu byla společná nenaplněná potřeba komunikace s ostatními odborníky v oblasti DPV. I proto jsme navrhli koncept sítě poradců pro DPV jako nově vytvářeného profesního sdružení.

Předpokladem pro ustavení sítě bylo vytvoření internetového poradenského nástroje jako spojovacího prvku, zájem profesionálů z relevantních oblastí a vůle zadavatele projektu k podpoře vznikající sítě. Oslovili jsme zájemce z oblasti vzdělávání (základní, střední a vysoké školy a další vzdělávací instituce), trhu práce (poradci z úřadů práce a personálních agentur, personalisté a pracovníci útvarů rozvoje lidských zdrojů) i dalších poradenských institucí. Jejich zájem předčil naše očekávání: v době ukončení projektu čítala databáze zájemců o členství v síti 180 osob ze 156 organizací.

Před ukončením projektu jsme uskutečnili první pracovní setkání zájemců, z něhož vzešlo několik závěrů: poradci chtějí a potřebují společnou platformu pro setkávání, sdílení zkušeností, vzájemnou poradenskou podporu a prolínání sektoru vzdělávání s trhem práce; poradci vnímají síť jako garanta kvality poskytovaných služeb v oblasti DPV; oceňují možnost dalšího profesního růstu v rámci vzdělávacích aktivit nabízených sítí; vnímají síť jako zdroj celostátních i regionálních informací v oblasti DPV, včetně samotné nabídky DPV. Další informace o přípravě sítě poradců naleznete na <http://www.nvf.cz/spps/ipsys.htm>.

Souhrn přípravných aktivit, návrh ustavení a rozvoje této sítě a databáze zájemců o členství tvoří součást výstupů

projektu, předaných zadavateli. Další podoba a fungování sítě poradců pro DPV teď zcela závisí na záměru zadavatele.

Závěr

V průběhu projektu jsme odhalili mnoho nenaplněných potřeb. Část z nich projekt vyřešil (poradenský nástroj, metodická příručka pro poradce, několik setkání poradců - více na www.vaseprofese.cz), další zůstávají výzvou. Z analýzy a setkávání s poradci víme, jak citelně chybí nějaká forma profesního sdružení přímo pro poradce nebo pro profesionály v DPV vůbec. Odborníci postrádají také metodickou a informační podporu v oblasti legislativy a financování vzdělávání, chybí především vhodná zákonná úprava dalšího vzdělávání.

Potenciál projektu, na kterém jsme se podíleli, spočívá i v možnosti propojit připravený portál s portálem MPSV a vytvořit tak nástroj, který umožní plynulý přechod mezi vyhledáváním vhodné profese, vzdělávací příležitosti, volného místa a životopisu uchazeče o zaměstnání. Propojení takových databází se nám zdá být logickým, praktickým a z mezinárodního hlediska standardním řešením, které by mnohým bylo užitečné.

Markéta Pencová, Zbyšek Mohaupt

Jak odstraňovat bariéry ve vzdělávání dospělých?

Dvouletý projekt „Bariéry ve vzdělávání dospělých“, který Středisko podpory poradenských služeb koordinovalo v rámci programu Grundtvig II v letech 2006-2008, měl za cíl zkoumat překážky, které brání dospělým v zapojení do dalšího vzdělávání; jeho dalším cílem bylo popsat, které poradenské metody a nástroje mohou vliv těchto překážek zmírnit či dokonce překonat. Do projektu se zapojili partneři ze tří evropských zemí (Česká republika, Finsko a Rakousko).

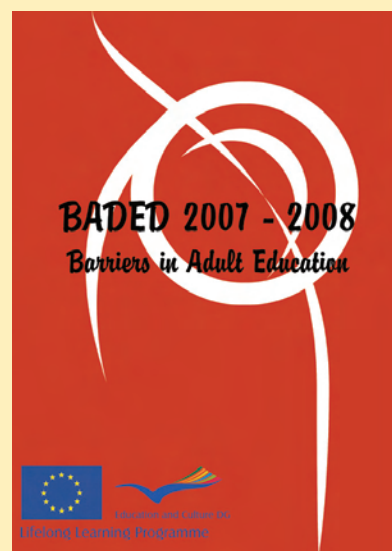
V první fázi projektu jsme zjišťovali hlavní bariéry bránící dospělým z geograficky a sociálně znevýhodněných oblastí v přístupu k dalšímu vzdělávání. Ve všech třech zemích proběhly za tímto účelem hloubkové rozhovory se sociálně či geograficky znevýhodněnými nezaměstnanými. Takto identifikované bariéry jsme rozdělili na vnější a vnitřní. K vnějším bariérám patří např. nedostatek financí, nedostatek času, nedostatečná nabídka (kvalitních) kurzů, nedostatek informací o kurzech apod. K vnitřním bariérám se řadí např. rezignace, nedostatek motivace, úzkostnost, osobní, rodinné a zdravotní problémy atd.

Z analýzy rozhovorů vyplynulo, že pro překonání výše uvedených bariér by pro tuto skupinu osob byla vhodná především poradenská služba zaměřená na proces motivace, na psychologickou podporu v jejich obtížné situaci a na asistenci při změně vlastního života nebo přístupu k němu. Poradenství zaměřené pouze na řešení praktických a materiálních problémů pro překonání bariér nepostačuje. Pozdější rozhovory s poradci, kteří s touto skupinou klientů pracují, tuto hypotézu potvrdily.

Ve druhé, závěrečné fázi projektu jsme v rozhovorech s poradci zkoumali poradenské přístupy a metody používané s úspěchem při práci s těmito lidmi. Potvrdilo se, že poradci se pohybují ve dvou rovinách: v oblasti psychologické podpory a v oblasti praktické podpory. V rovině praktické podpory je důležité poskytování informací o vzdělávacím systému a o nabídkách na trhu práce, pod-

pora v přípravě dokumentů a informací o klientovi, sestavování nabídky příslušných kurzů, rozvíjení sociálních, komunikačních a dalších dovedností v rámci vzdělávacích kurzů, poskytování informací o zaměstnavatelích, hledání možností financování, diagnostikování apod. V rovině psychologické podpory je důležitá např. pomoc v ujasňování si a rozvíjení vlastního profesního či studijního plánu, studijního a pracovního směřování, pomoc při řešení osobních, rodinných a zdravotních problémů, ujasňování si vlastních potřeb, překonávání předsudků a stereotypů, vytváření podpůrného a motivujícího prostředí, podpora v realistickém vnímání vlastní situace a plánování, hledání skutečné vnitřní motivace, identifikování vnitřní síly, podpora při sdílení pozitivních i negativních zkušeností atd.

Na základě rozhovorů s poradci a rešerší nabídli projekt i některá doporučení pro práci poradců. Ti by se měli zaměřovat především na vytváření atmosféry důvěry a porozumění, na podporu klienta ve vlastních rozhodnutích, na cílení na současnou situaci a problémy klienta, na postup ve prospěch klienta, na jeho ukotvování a dokázat přitom oddělit vlastní zkušenosti od zkušeností klienta.



Postupně se dostala do popředí našeho zájmu poradenská metoda „Life stories“. Finský psycholog Kalervo Aromaki ji s úspěchem používá i při práci s cílovou skupinou tohoto projektu. Metoda umožňuje posílení motivace

a ujasnění dalšího životního směřování člověka. Spočívá v několika postupných krocích a zakládá se na myšlence, že člověk s pomocí vyprávění vlastního příběhu a identifikací s příběhy druhých více uvědomuje svoji současnou situaci a možnosti dalšího směřování. V první fázi je pro poradce důležité akceptovat stávající postavení a podminty klienta, podporovat jej ve vytváření a sdělování vlastního životního příběhu. To klientovi pomůže nalézt odpověď na otázku, zda opravdu chce měnit svůj život. Poté poradce s klientem hledá zdroje pomoci a asistence, postupně pracují na téma-

tech důležitých pro klienta a na hledání dalších možností v okolí klienta i v komunitě.

V brožuře projektu „Baded – Barriers in Adult Education – Findings and Strategies for Overcoming those Barriers“ dostupné v české verzi na našich webových stránkách www.nvf.cz/spps je detailněji popsána jak metoda „Life stories“, tak výše uvedené vnitřní a vnější bariéry a další osvědčené poradenské metody a přístupy.

Petra Bartlová

Aktuality z NVF

■ Pražské fórum Středoevropské iniciativy

Ve dnech 20. a 21. listopadu 2008 se konalo setkání odborníků v oblasti rozvoje lidských zdrojů ze zemí Středoevropské iniciativy (SEI). Národní vzdělávací fond se v aktivitách SEI angažuje dlouhodobě, již od roku 1998. V prvních ročnících se většinou jednalo o pořádání sérií krátkodobých seminářů, před čtyřmi lety však po dohodě s Ministerstvem zahraničních věcí ČR i Sekretariátem SEI došlo k podstatné změně. Bylo ustaveno Pražské fórum Rozvoje lidských zdrojů, v jehož rámci je každoročně pořádána schůzka mezinárodní pracovní skupiny RLZ, složené ze zástupců všech členských zemí SEI. Po schůzce se koná konference a to na téma, které je předem dohodnuto v pracovní skupině.

Letošní ročník Pražského fóra RLZ, kterého se zúčastnili odborníci z rekordního počtu 13 zemí, byl zaměřen na téma Vyšší kvalita vzdělávání - lepší zaměstnatelnost. Konferenci zahájila Miroslava Kopicová, ředitelka NVF, spolu se zástupkyní Sekretariátu SEI, Slavenou Radovanovic. S klíčovými příspěvky na téma Kvalita ve vzdělávání a zaměstnatelnost ve vzdělávací politice a politice zaměstnanosti a Potřeba budoucích dovedností v Evropě vystoupili odborníci z evropských institucí, Egbert Holthuis z EK a Alena Zuckersteinová z CEDEFOP. Po těchto vstupech byly zařazeny tři národní příspěvky (Rakousko, Rumunsko, Slovensko), věnované kvalitě ve vzdělávání, v odpoledním programu byly prezentovány tři národní příspěvky na téma zaměstnatelnosti ve vztahu ke vzdělávání (Slovinsko, Maďarsko, Bělorusko). Na závěr konference diskutovali účastníci o problémech spojených se zaměstnatelností lidí s různou úrovní a zaměřením vzdělání.

V předvečer konference se konalo setkání pracovní skupiny, na které účastníci shrnuli vývoj v oblasti lidských zdrojů ve své zemi a diskutovali možná témata pro příští ročník SEI Fóra RLZ. Byla navržena tři témata, vycházející z Akčního plánu SEI:

1. Proč a jak předpovídat potřeby trhu práce?
2. Jak podporovat další odborné vzdělávání dospělých?
3. Vzdělávací programy pro mladé a začínající podnikatele.



Z bezprostředních ohlasů účastníků konference jsme získali dobrý pocit, že naše práce není zbytečná, přednesené příspěvky byly hodnoceny jako kvalitní a zajímavé a účastníci se shodli na tom, že pořádáním SEI Pražského fóra RLZ umožňujeme jedinečné setkávání odborníků z Evropské unie s partnery z nečlenských států EU.

Podrobné informace na www.nvf.cz/cei.

SEI byla založena v roce 1989, v současné době má 18 členských zemí – Albánie, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Česká republika, Chorvatsko, Itálie, Maďarsko, Makedonie, Moldavsko, Polsko, Rakousko, Rumunsko, Slovensko, Slovinsko, Srbsko a Ukrajina.

■ **Fond pro podporu výzkumu**, ze kterého NVF rozděljuje finanční prostředky žadatelům o granty v šesti oblastech výzkumu a vývoje, vyhlásil počátkem listopadu 2. výzvu k předkládání projektů. K dispozici je 2 432 500 eur, tj. přibližně 59,6 milionů korun. Na tiskové konferenci to oznámila ředitelka NVF Miroslava Kopicová. Zájemci nalezou žádosti a více informací na webové stránce Fondu www.eea-researchfund.cz.

„Žadatelé mohou předkládat své projekty spolu se žádostí do 6. ledna 2009,“ řekla v souvislosti s výzvou M. Kopicová. Norský velvyslanec v ČR Alex V. Winther upřesnil: „V rámci této druhé výzvy mohou předkládat žádosti české subjekty zabývající se výzkumem a vývojem v oblastech Uchování evropského kulturního dědictví; Ochrana životního prostředí; Rozvoj lidských zdrojů; Zdravotnictví (péče o zdraví) a Životní podmínky dětí. Podmínkou je, aby si český předkladatel našel partnera z Islandu, Lichtenštejnska nebo z Norska.“

**Chcete pravidelně dostávat tento bulletin do své e-mailové nebo poštovní schránky?
Objednejte si ho na adrese profuturo@nvf.cz**



Pro Futuro, bulletin pro podporu a rozvoj lidských zdrojů. Vychází nepravidelně.
Adresa redakce: profuturo@nvf.cz, on-line: www.nvf.cz/publikace. ISSN 1212-9720.
Uzávěrka tohoto čísla: 1. 12. 2008. © Národní vzdělávací fond, o. p. s., adresa: Opletalova 25,
110 00 Praha 1, tel. 224 500 500, fax: 224 500 501, www.nvf.cz/spps

Toto číslo bulletinu je spolufinancováno Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem ČR