



Doporučené postupy spolupráce se zaměstnavateli

Metodický manuál pro terénní pracovníky

Zpracováno v rámci projektu Síť služeb zaměstnávání



Projekt Síť služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné (reg. č. CZ.04.3.07/2.1.01.1/0049), realizovaný občanskými sdruženími Fokus Praha, Eset-Help a Green Doors, je financován z Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu České republiky a rozpočtu hl. m. Prahy v rámci dotačního programu JPD 3. Více informací o podpoře z EU na www.esfcr.cz nebo na www.praha-mesto.cz/jpd3.

Vážení čtenáři,

dostává se vám do rukou brožura **Doporučené postupy spolupráce se zaměstnavateli**, která bude vodítkem pro vaši práci. Tato brožura má přinést ucelené informace, případně poskytnout návod, kam se lze obrátit pro další informace a pomoc nebo o spolupráci.

Podstatou vaší práce je vyhledávání a kontaktování zaměstnavatelů a následné vyjednávání o možnostech zaměstnávání lidí se zdravotním znevýhodněním (konkrétně jde o diagnostikované duševní onemocnění).

Smyslem této činnosti je:

- zvýšení zaměstnanosti lidí se zdravotním znevýhodněním,
- zmenšování sociální bariéry mezi zdravými a nemocnými lidmi,
- najít zaměstnavatele, který by zaměstnal člověka se zdravotním znevýhodněním,
- zjistit informovanost zaměstnavatele o možnostech zaměstnávání lidí se zdravotním znevýhodněním,
- vytváření prostředí důvěry a podpory pro zaměstnavatele a další zúčastněné, zmírňovat možné obavy zaměstnavatele,
- informovat o službách přechodného a podporovaného zaměstnávání, zprostředkování kontaktu na pracovní konzultanty.

Další náplní vaší práce je komunikace a rozvíjení spolupráce s úřady práce a místní samosprávou. Týká se lokality, v níž je pole vaší působnosti.

Tato brožura vznikla v rámci projektu „**Sít' služeb zaměstnávání pro dlouhodobě duševně nemocné**“. Projekt je podpořen z **Evropského sociálního fondu, státního rozpočtu ČR a rozpočtu hl. m. Prahy**. Na realizaci projektu se podílejí neziskové organizace – **o.s. Fokus-Praha – příjemce dotace, o.s. ESET-HELP a o.s. Green Doors**.



Přejeme vám hodně úspěchů a dobrodružství při práci.

Nela Beranová
Gabriela Pražáková
Nikol Topičová
Lenka Žemličková

OBSAH:

1. CÍLE A PROFIL SLUŽBY	5
POSLÁNÍ, CÍL	5
PROFIL SLUŽBY	5
<i>Cílová skupina - obecně</i>	<i>5</i>
<i>Vymezení služby.....</i>	<i>5</i>
<i>Dostupnost služby.....</i>	<i>5</i>
2. TERMINOLOGIE POJMŮ PRACOVNÍ REHABILITACE	7
3. PROFIL TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA.....	9
OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY A SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI	9
TECHNICKÉ PŘEDPOKLADY	9
DOPORUČENÉ VZDĚLÁNÍ	9
POVINNÉ VZDĚLÁVÁNÍ, KURZY	9
DOPORUČENÉ VZDĚLÁVÁNÍ, KURZY	9
OBECNÁ NÁPLŇ PRÁCE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA	10
DOPORUČENÁ LITERATURA	11
4. SPOLUPRÁCE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA S PRACOVNÍM KONZULTANTEM	12
SPECIFIKA JEDNOTLIVÝCH PROGRAMŮ ZAMĚSTNÁVÁNÍ.....	12
KOMPETENCE PRACOVNÍKŮ ZAMĚSTNÁVÁNÍ A TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ	12
POSTUP PŘEDÁNÍ PRACOVNÍHO MÍSTA ČI KONTAKTU NA ZAMĚSTNAVATELE.....	13
5. KOORDINACE ČINNOSTI TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ, PRÁCE S INFORMACEMI	15
SPOLUPRÁCE MEZI TERÉNNÍMI PRACOVNÍKY	15
PRÁCE S INFORMACEMI.....	16
<i>Uchovávaní a zpracovávání informací o zaměstnavateli.....</i>	<i>16</i>
<i>Způsob předávání informací o uživatelích při spolupráci s úřadem práce</i>	<i>16</i>
6. ZPŮSOBY MAPOVÁNÍ TRHU PRÁCE, VYHLEDÁVÁNÍ VHODNÝCH ZAMĚSTNAVATELŮ.....	17
ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O VOLNÝCH PRACOVNÍCH MÍSTECH A O ZAMĚSTNAVATELI.....	17
<i>Osobní kontakty.....</i>	<i>17</i>
ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O VHODNÝCH PRACOVNÍCH POZICÍCH PRO PŘECHODNÉ A PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ	18
POPIS PRACOVNÍCH POSTUPŮ PŘI HLEDÁNÍ PRACOVNÍHO MÍSTA PRO PODPOROVANÉ A PŘECHODNÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ.....	19
7. SPOLUPRÁCE SE ZAMĚSTNAVATELEM.....	21
VÝBĚR ZAMĚSTNAVATELŮ (K OSLOVOVÁNÍ)	21
ZPŮSOB NABÍZENÍ PRACOVNÍKA SE ZDRAVOTNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM.....	21
SOUHRN INFORMACÍ NABÍZENÝCH ZAMĚSTNAVATELI	22
OSLOVOVÁNÍ TELEFONICKÉ A PÍSEMNÉ, TECHNIKY KOMUNIKACE.....	22
MAPOVÁNÍ POTŘEB ZAMĚSTNAVATELE	27
VÝHODY ZAMĚSTNÁVÁNÍ LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM	29
NEVÝHODY, RIZIKA ZAMĚSTNÁVÁNÍ LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM.....	31
TYPICKÉ OTÁZKY, OBAVY A MÝTY ROZŠÍŘENÉ MEZI ZAMĚSTNAVATELI.....	32
MÝTY O DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍ A PRACOVNÍM PROCESU:	34
8. SPOLUPRÁCE S ÚŘADY PRÁCE A MÍSTNÍ SAMOSPRÁVOU	36

9. ETIKA TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA	37
ETICKÝ KODEX TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA.....	37
10. DŮLEŽITÉ A DOPORUČNÉ KONTAKTY NA ORGANIZACE, SERVERY, INSTITUCE A ZDROJE INFORMACÍ.....	40
KONTAKTY NA ORGANIZACE A INSTITUCE	40
PŘÍLOHA Č. 1	41
ROZDĚLENÍ REGIONŮ PRO TERÉNNÍ PRACOVNÍKY Z JEDNOTLIVÝCH ORGANIZACÍ	41

1. Cíle a profil služby

POSLÁNÍ, CÍL

Posláním služby terénních pracovníků je vytvořit příznivé podmínky pro zaměstnávání lidí s duševním onemocněním na otevřeném trhu práce a zvyšovat šance na jejich uplatnění na otevřeném trhu práce.

Cílem terénních pracovníků je zmapovat trh práce na území hlavního města Prahy a blízkého okolí Prahy a vyjednat nová pracovní místa pro lidi s duševním onemocněním. Informovat o problematice lidí s duševním onemocněním, o službách přechodného a podporovaného zaměstnávání, snižovat stigma a zvýšit obecnou informovanost, posilovat spolupráci s úřady práce.

Dílčí cíle terénních pracovníků:

- zvýšit zaměstnanost lidí s duševním onemocněním
- navázat kontakt se zaměstnavateli
- vyjednat u zaměstnavatelů nová pracovní místa podle jejich možností a potřeb i podle potřeb lidí s duševním onemocněním
- monitorovat možnosti a potřeby zaměstnavatelů
- prezentovat organizaci a její služby

PROFIL SLUŽBY

Cílová skupina - obecně

Služba je určena pro lidi s diagnostikovanou duševní nemocí, tedy uživatele služeb přechodného a podporovaného zaměstnávání v partnerských organizacích projektu, jejichž potřebou je nalézt a udržet si zaměstnání na území hlavního města Prahy a blízkého okolí.

Vymezení služby

- Terénní pracovník vyhledává pracovní místa tak, aby bylo dosaženo uspokojení potřeb zaměstnavatelů a zároveň potřeb uživatelů služeb zaměstnávání pro osoby s duševním onemocněním.
- Zaměstnavatel je ochoten uzavřít dohodu o spolupráci.
- Terénní pracovník nevyhledává zaměstnavatele, který je důvodně podezřelý z porušování právních a obecně uznávaných etických norem („černá ovce“).
- Terénní pracovník dále nespolupracuje se zaměstnavateli, o kterých zjistí, že jsou ve spojení s organizacemi a idejemi směřujícími k potlačování základních práv a svobod (např. fašismus, komunismus, rasismus a xenofobní postoje) a obecně veškerými subjekty, jejichž jednání a postoje jsou v rozporu s hodnotami otevřené společnosti a demokracie.

Dostupnost služby

Terénní pracovník poskytuje své služby uživatelům služeb přechodného a podporovaného zaměstnávání a poradenství jednak nepřímo, hledáním vhodných zaměstnavatelů pro přechodné a podporované zaměstnávání či vyhledáváním potenciálních zaměstnavatelů, a jednak přímo, hledáním konkrétního pracovního místa pro konkrétního uživatele. Kontakt uživatele s terénním pracovníkem zajišťuje pracovní konzultant. Jde o společnou schůzku všech zúčastněných (tzn. uživatele, terénního pracovníka, pracovního konzultanta, případně dalších osob dle přání uživatele), na které uživatel upřesňuje a konkretizuje své představy a

požadavky na hledanou pracovní pozici. Touto schůzkou není podmíněno zahájení vyhledávání pracovního místa, v některých případech stačí podnět od pracovního konzultanta, který potřebné informace o uživateli terénnímu pracovníkovi předá na společné poradě. Terénní pracovníci poskytují své služby na území hlavního města Prahy a v jeho blízkém okolí.

2. Terminologie pojmů pracovní rehabilitace

Chráněná dílna - pracoviště přizpůsobené pro zaměstnávání osob se zdravotním postižením (dohodnuté s úřadem práce) umožňující uživatelům služby pracovat v maximálně chráněných podmínkách a získávat pracovní a sociální dovednosti. V chráněné dílně pracují pouze lidé s postižením, a to za podpory terapeuta nebo asistenta.

Chráněné místo - pracovní místo vytvářené s úmyslem zaměstnat osobu ze zdravotním postižením; chráněné místo je vytvořeno ve firmě na otevřeném trhu práce a je uzpůsobeno potřebám člověka se zdravotním postižením; po dohodě s úřadem práce.

Tréninkové resocializační pracoviště – podobné jako chráněná dílna. Vzniká bez dohody s úřadem práce. Umožňuje trénink pracovních a sociálních dovedností, zpravidla v méně chráněných podmínkách, kde uživatelé přicházejí do kontaktu s veřejností. Častým cílem je návrat na otevřený trh práce. Je časově omezeno (zpravidla na 0,5 roku až 1 rok).

Přechodné zaměstnávání - časově omezený pracovní pokus (půl roku až rok). Umístění uživatele přímo na pracovišti zaměstnavatele v běžných pracovních podmínkách, za podpory terapeuta (terapeut není s klientem na pracovišti, zprostředkovává umístění uživatele a pomáhá v řešení problémových situací).

Podporované zaměstnávání - časově omezená služba, jejímž cílem je poskytnout uživateli takovou míru podpory, aby si našel a udržel vhodné místo na otevřeném trhu práce (služba zprostředkovává pracovní místa na otevřeném trhu práce, poskytuje asistenci uživateli a zaměstnavateli při nástupu a pro udržení pracovního místa zpravidla po dobu 2 let, v případě potřeby uživatele se délka poskytování služby přizpůsobí jeho potřebám).

Poradenství – pracovní a sociálně právní poradenství.

Job club - vzdělávací aktivita, kurz přípravy na zaměstnání; uživatel získává všechny potřebné informace a znalosti, jak a kde hledat práci, jak se připravit, jak vystupovat.

Podpůrná skupina - podpora pro uživatele, kteří hledají práci na otevřeném trhu práce nebo právě do nového zaměstnání nastoupili. Uživatelé si předávají své zkušenosti, informace, ve svém úsilí dostávají podporu od terapeuta.

Podporované vzdělávání – služby pro uživatele, cílem služby je, aby se uživatel připravil na studium, naučil se, jak se dobře připravovat na studium, překlenout problémy (docházka, soustředění, apod.), služba také poskytuje individuální provázení uživatele, pomoc při hledání vhodné školy, přípravy na ni a studium, (v Praze např. Program Student).

Rekvalifikace - vzdělávací aktivita, jejím prostřednictvím si může člověk zvýšit nebo změnit kvalifikaci k výkonu určité profese.

Sociální firma - firma poskytující služby pro veřejnost (*nemusí být, může být i firma vydávající jiným způsobem*), na běžném trhu práce; primárně zaměstnává lidi s handicapem; bez asistence terapeuta, případné zisky firmy jdou na financování služeb pro znevýhodněné občany.

Pracovní asistence - podpora uživatele na pracovišti, pomoc v zaučení do nových aktivit, podpora v samostatné práci a kvalitním výkonu práce tak, aby zaměstnavatel nemusel uživateli věnovat větší pozornost.

Ergoterapie – obor, který využívá jako terapeutického prostředku různé postupy a činnosti, jež pomáhají k obnově postižených funkcí, a snaží se tak pomoci k dosažení maximální možné soběstačnosti a nezávislosti v osobním, sociálním a pracovním životě.

Pracovní terapie - součást léčebného, terapeutického procesu (např. v nemocnicích, stacionářích). Probíhá bez finančního ohodnocení, cílem je ověřit si své schopnosti nebo zlepšit zdravotní stav.

Ergodiagnostika – odborné posouzení zdravotního stavu pro pracovní uplatnění uživatele.

Dobrovolná práce – v zahraničí osvědčený způsob, jak si uživatel i zaměstnavatel mohou nezávazně vyzkoušet pracovní pozici a její náročnost. V některých případech se původně dobrovolná práce změní v placené zaměstnání. Jinak je odrazovým můstkem pro uživatele, který si zatím netroufá na otevřený trh práce. Tento model se v České republice zatím nepoužívá.

3. Profil terénního pracovníka

OSOBNOSTNÍ PŘEDPOKLADY A SOCIÁLNÍ DOVEDNOSTI

- prezentační a vyjednávací schopnosti
- výborné komunikační schopnosti a sociální citění
- spolehlivost
- výborné organizační schopnosti
- zodpovědný, samostatný a systematický přístup k práci
- ochota vzdělávat se, učit se novým věcem
- příjemné a vstřícné vystupování
- časová a organizační flexibilita
- tvořivé a otevřené myšlení, představivost
- aktivní přístup k řešení úkolů
- schopnost pracovat samostatně i v týmu
- asertivita

TECHNICKÉ PŘEDPOKLADY

- dobrá znalost práce na počítači (MS Office) - Word, Excel, Internet, Outlook
- administrativní zdatnost

DOPORUČENÉ VZDĚLÁNÍ

SŠ, VOŠ humanitního směru (např. obor: personalistika, andragogika), obchodní akademie, gymnázium

POVINNÉ VZDĚLÁVÁNÍ, KURZY

- Právní minimum pro pomáhající profese (např. Fokus Praha)
- Pracovní právo pro personalisty (např. EDUCITY)
- Jednání se zaměstnavatelem (např. Česká unie pro podporované zaměstnávání)
- Základní kurz pro pracovní konzultanty (např. Česká unie pro podporované zaměstnávání)
- Specifika práce s lidmi s duševním onemocněním (např. Česká unie pro podporované zaměstnávání)
- Psychiatrické minimum (např. Fokus Praha)

DOPORUČENÉ VZDĚLÁVÁNÍ, KURZY

Kurzy zaměřené na **rozvíjení komunikačních dovedností** (např.: Komunikace a mediace např. Fokus Praha; Komunikační dovednosti, např. Pražská psychoterapeutická fakulta; Komunikační techniky, např. Pražská psychoterapeutická fakulta.

OBECNÁ NÁPLŇ PRÁCE TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

Obecně

- doplňující a průběžné vzdělávání v oblasti psychiatrické, v oblasti zaměstnávání
- pravidelné porady pracovníků přechodného a podporovaného zaměstnávání a terénního pracovníka
- intervize 1x za 14 dní
- předávání informací na poradách týmu
- provozní porada s výkonným ředitelem
- spolupráce s ostatními terénními pracovníky (internetové stránky terénních pracovníků, osobní setkávání, telefonický kontakt)

Administrativa

- dokumentace – zpracovávání informací o dojednaných místech, soupis kontaktovaných zaměstnavatelů; je vedena v rámci sdružení a také na internetových stránkách terénních pracovníků
- sbírání materiálů – nové informace, zákony, vyhlášky
- vyhledávání inzerátů v novinách, na internetu, apod.
- vytváření databáze zaměstnavatelů
- zápisy z porad

Spolupráce se zaměstnavatelem

- vyhledávání a kontaktování nových potenciálních zaměstnavatelů (přes známé, kolegy a přátele; vyhledávání a kontaktování přes internet, telefon, osobní schůzky)
- spolupráce se zaměstnavateli - schůzky s nimi, předávání informací o programech zaměstnávání pro lidi s diagnózou duševního onemocnění, poradenství v příslušné sociálně právní oblasti
- konzultace telefonické, e-mailem, osobně u zaměstnavatele, s pracovníky služby zaměstnávání
- spolupráce s místní samosprávou (ÚP, MČ - informace o programech zaměstnávání pro lidi s diagnózou duševního onemocnění)
- účast na schůzkách s uživateli služeb po domluvě s pracovními konzultanty
- hledání konkrétních pracovních míst podle domluvy s pracovními konzultanty a uživateli služeb

DOPORUČENÁ LITERATURA

Literatura zaměřená na duševní nemoci a psychiatrii

- COHEN R.M. *Nejčastější psychické poruchy v klinické praxi*. Praha, Portál 2002
DÖRNER K., PLOG U. *Bláznit je lidské: učebnice psychiatrie a psychoterapie*. Praha, Grada 1999
FOJTOVÁ Z. *Schizofrenie*. Praha, Fokus Praha
JAROLÍMEK M. *O lidech, kteří onemocněli schizofrenií*. Praha, O.s.Baobab, 2006
KALINA K. *Jak žít s psychózou*. Praha, Portál 2001
MALÁ E., Pavlovský P. *Psychiatrie*. Praha, Portál 2002
PRAŠKO J. a kol. *Léčíme se s psychózou*. Praha, Medical Tribune CZ, 2005

Literatura zaměřená na sociální a komunitní práci, zákoník práce

- JAKUBKA J. *Zákoník práce 2006 – úplné znění s výkladem*. Praha, Grada, 2006
MATOUŠEK O., Kolářková J., Kodymová P. *Sociální práce v praxi*. Praha, Portál 2005
kol. *Efektivita komunitních služeb pro duševně nemocné*. Praha, Fokus Praha 2003
kol. *Práce neschopní? informační brožura k zaměstnávání lidí se zdravotním omezením*. Praha, AKS, 2005
kol. *Právní rádce: Příručka pro všechny, kteří se setkávají s duševní nemocí*. Praha, Česká asociace pro psychické zdraví, 2005
kol. *Souhrnná metodika podporovaného zaměstnávání*. Praha, Rytmus, 2005
KOPŘIVA K. *Lidský vztah jako součást profese*. Praha, Portál 2006

Literatura zaměřená na komunikaci

- ADAMCZYK G., BRUNO T. *Řeč těla*. Praha, Grada 2005
BACKWINKEL H., STURTZ P. *Telefonujte profesionálně*. Praha, Grada 2005
BOOTHMAN N. *Trénink obchodní komunikace*. Praha, Portál 2004
BUCHTOVÁ B. *Rétorika*. Praha, Grada 2005
DE VITO J.A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha, Grada 2001
HIERHOLD E. *Rétorika a prezentace*. Praha, Grada 2005
MIKULÁŠTÍK M. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha, Grada 2003
N"LLKE C. *Umění prezentace*. Praha, Grada 2003
PLAŇAVA I. *Průvodce mezilidskou komunikací*. Praha, Grada 2005
SCHOTT B. *Jednání*. Praha, Grada 2002
SIEGEL Z. *Jak úspěšně hledat a získat zaměstnání*. Praha, Grada 2005
ŠTĚPANÍK J. *Umění jednat s lidmi 2: Komunikace*. Praha, Grada 2005
ŠTĚPANÍK J. *Umění jednat s lidmi: Cesta k úspěchu*. Praha, Grada 2003
TERMANN S. *Umění přesvědčit a vyjednat*. Praha, Grada 2002

4. Spolupráce terénního pracovníka s pracovním konzultantem

Pro fungující spolupráci je třeba, aby byly obě strany obeznámeny s pracovní náplní toho druhého a díky tomu i věděly, co mohou očekávat od vzájemné spolupráce. Oběma stranám by měly být jasné vzájemné kompetence.

Přímá spolupráce je zaměřena na hledání konkrétních pracovních míst. Na schůzce si pracovní konzultant a terénní pracovník ujasní, jaké konkrétní místo vzhledem k potřebám, kvalifikaci a časovým možnostem uživatele služby je potřeba nalézt (po dohodě je přítomen i uživatel služby, který svou představu upřesní).

Po jednání terénního pracovníka ve firmách následuje opět společná porada – v případě, že je možné pokračovat v kontaktu se zaměstnavatelem, nebo když bude mít terénní pracovník pochybnosti. Podle situace se pracovní konzultant a terénní pracovník domlouvají na dalších krocích. Pokud jde o již předjednanou spolupráci, získá pracovní konzultant informace o zaměstnavateli a jeho představě o pracovních činnostech a průběhu služby.

Spolupráce tedy spočívá zejména v těchto bodech

- pravidelné porady pracovníků zaměstnávání a terénního pracovníka (informace o možnostech pracovních míst, nabídka, poptávka pracovních míst, informace o novinkách v programech, řešení konkrétních situací, kazuistiky uživatelů služeb)
- konzultace telefonické, e-mailem podle aktuální potřeby (např. terénní pracovník domluví pracovní místo u zaměstnavatele; ten má požadavek, aby zaměstnanec nastoupil co nejdříve, v tom případě terénní pracovník kontaktuje pracovníka programu zaměstnávání a domluví s ním vše potřebné, nečeká na termín porady)
- vedení dokumentace – terénní pracovník eviduje a zpracovává informace o dojednaných místech (název organizace, sídlo organizace, popis pracovního místa, mzda, pracovní doba, kontakt na zaměstnavatele); soupis kontaktovaných zaměstnavatelů (název organizace, sídlo, kontakt na zaměstnavatele, zjištění)
- informace o programu zaměstnávání – zasvěcení do programu, ujasňování možností programu
- informace o tištěných materiálech programu
- předávání informací – na poradách týmu v organizaci, na poradách všech terénních pracovníků; e-mailem, telefonicky.

SPECIFIKA JEDNOTLIVÝCH PROGRAMŮ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ

- **přechodné zaměstnávání** je specifické tím, že se zde uživatelé služeb střídají po uplynutí určité časové doby a je třeba, aby byl terénní pracovník schopen zaměstnavateli tuto službu vysvětlit
- pracovník **podporovaného zaměstnávání** předává terénnímu pracovníkovi informace o požadavcích uživatelů služeb, volných zájemcích, jejich profily a společně dojednávají podmínky při nalezení vhodného zaměstnavatele

KOMPETENCE PRACOVNÍKŮ ZAMĚŠTNÁVÁNÍ A TERÉNNÍCH PRACOVNÍKŮ

Získávání informací o požadavcích na vyhledávané pracovní místo

Při vyhledávání vhodných pracovních míst spolupracuje terénní pracovník s pracovním konzultantem.

Způsob:

Při vyhledávání pracovního místa pro konkrétního uživatele získává terénní pracovník potřebné informace od pracovního konzultanta následujícími způsoby:

- Při poradě
- Při schůzce terénního pracovníka a pracovního konzultanta
- Telefonicky
- Při schůzce terénního pracovníka, pracovního konzultanta a uživatele

Informace se předávají podle potřeby průběžně.

Forma:

Ústní forma: Na začátku dostane terénní pracovník základní informace od pracovního konzultanta (bydliště, věk, úřad práce, invalidní důchod). Tyto informace si zapisuje do dotazníku, s nímž potom nadále pracuje při dalším (ústním) zjišťování potřebných informací od pracovního konzultanta (dovednosti, schopnosti, silné, slabé stránky, představy, požadavky).

Písemná: Přehled dosavadních pracovních zkušeností v životopisu klienta.

Obsah:

Základní informace o uživateli (bydliště, věk, úřad práce, invalidní důchod)

Dovednosti, schopnosti uživatele

Jeho silné a slabé stránky relevantní pro pracovní výkon

Představy a požadavky uživatele

Kritéria pro předání:

Pracovní místo se začne vyhledávat tehdy, když:

- Jsou již známy dovednosti a schopnosti (např. jazykové schopnosti: je nutno zjistit, na jaké úrovni jsou, nikoli jen napsat „základy“, „pokročilý“ apod., ale také, co to konkrétně znamená; stejně tak i u práce s PC – pracovní konzultant to bude zjišťovat s uživatelem u počítače, aby bylo jasné, jak s PC umí pracovat).
- Jsou známy další silné a slabé stránky uživatele relevantní pro pracovní výkon.
- Jsou zřejmé představy a požadavky uživatele na pracovní místo.
- Uživatel má vypracovaný profesní životopis, kde je shrnuta jeho pracovní zkušenost a další potřebné údaje.

POSTUP PŘEDÁNÍ PRACOVNÍHO MÍSTA ČI KONTAKTU NA ZAMĚSTNAVATELE

Způsob předání vyhledaného pracovního místa

Terénní pracovník získá na první schůzce s uživatelem (viz předchozí fáze) jeho souhlas, zda mu může ohledně vyhledaného místa volat sám, nikoli prostřednictvím pracovního konzultanta. Když s tím uživatel souhlasí, může ho posléze terénní pracovník sám kontaktovat a předat nabídku práce. Poté předá v nejbližší možné době pracovnímu konzultantovi informace o nabídce práce.

Jestliže k tomu uživatel souhlas nedá, vše půjde prostřednictvím pracovního konzultanta. Terénní pracovník tedy kontaktuje pracovního konzultanta a ten předá informaci uživateli. Poté informuje terénního pracovníka o tom, co na to uživatel řekl. V případě potřeby doplnění informací se sjedná schůzka, a to ve složení : terénní pracovník, pracovní konzultant a uživatel nebo terénní pracovník a uživatel služby.

Terénní pracovník se výjimečně může účastnit i pracovního pohovoru, pokud nebude moci nikdo z pracovních konzultantů. Terénní pracovník se ale musí domluvit s uživatelem, zda s tím souhlasí. Kdyby uživatel služby nesouhlasil, půjde na pracovní pohovor sám nebo nepůjde vůbec.

5. Koordinace činnosti terénních pracovníků, práce s informacemi

Koordinace činnosti terénních pracovníků probíhá na několika úrovních. Smyslem je, aby:

- nedocházelo ke zdvojování a překrývání služeb, jejichž příjemcem je zaměstnavatel
- byl dodržován určitý standard kvality služeb terénních pracovníků partnerských organizací

SPOLUPRÁCE MEZI TERÉNNÍMI PRACOVNÍKY

Pomocí internetu

Pro pružnou komunikaci jsou vytvořeny společné internetové stránky, na nichž lze najít informace o navštívených firmách, o volných místech, požadavcích na pracovní místa ze strany zaměstnavatelů nebo uživatelů služeb a podobně. Tyto informace jsou průběžně aktualizovány terénními pracovníky. Kdykoliv má terénní pracovník zprávu, která se týká i ostatních, zajistí, aby se co nejdříve dostala na internetové stránky. Terénní pracovník má ve své organizaci zajištěn přístup na internet.

Osobní setkávání terénních pracovníků

1. **V rámci jednoho regionu** - pravidelně (minimálně dvakrát měsíčně) se terénní pracovníci scházejí s celým regionálním týmem a předávají si informace o průběhu své práce.
2. **Spolupráce více regionů** - po cca šesti týdnech se scházejí terénní pracovníci z celé Prahy. Smyslem těchto setkávání je předávání informací o průběhu služby, zkvalitňování vlastní práce, předávání zkušeností a osvědčených dobrých postupů v práci se zaměstnavateli. Dále také koncepce služby – sledování vlivu služby na zaměstnanost lidí se zdravotním znevýhodněním, sledování proměn trhu práce, ochoty zaměstnavatelů k zaměstnávání lidí se zdravotním znevýhodněním, sledování a zkvalitňování informovanosti zaměstnavatelů v oblasti zaměstnávání lidí se zdravotním znevýhodněním.
3. **Celorepubliková** (ze zkušenosti pracovníků podporovaného zaměstnávání předpokládáme do budoucna i tato setkávání) – probíhá formou pravidelných setkání několikrát ročně. Jejich obsahem jsou zejména koncepční otázky, formulace obecných aspektů služby, případně ovlivňování zákonodárné tvorby v oblasti zaměstnávání lidí se zdravotním znevýhodněním.

Z těchto setkání se pořizují písemné záznamy.

Pravidla pro kontaktování firem

- Týmy dle regionů – rozdělení regionů viz příloha.
- Terénní pracovník kontaktuje firmy ve svém regionu, do ostatních zasahuje pouze po předchozí domluvě s terénním pracovníkem příslušného regionu (např. při vyjednávání pracovního místa přes osobní kontakt).

PRÁCE S INFORMACEMI

Uchovávání a zpracovávání informací o zaměstnavateli

Údaje o zaměstnavatelích sdělované v rámci porad mají důvěrnou povahu. Zachází se s nimi způsobem, který stanoví zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních a citlivých údajů. Terénní pracovník je vázán dodržováním mlčenlivosti a etických pravidel.

Ve spolupráci s ostatními terénními pracovníky a pracovními konzultanty sděluje jen informace, které jsou pro tuto spolupráci nezbytně nutné.

Na internetové stránky terénních pracovníků se vstupuje zadáním hesla, které znají terénní pracovníci a web master. Pro aktualizaci záznamů používá každý pracovník své vlastní heslo.

Způsob předávání informací o uživatelích při spolupráci s úřadem práce

Dozví-li se terénní pracovník při jednání na úřadu práce o možném vhodném uživateli pro službu přechodné či podporované zaměstnávání, zprostředkuje úřadu práce kontakt na tyto služby. Zároveň se domluví na postupu kontaktování – kdo má koho kontaktovat.

Informaci o existenci uživatele služby, který by mohl využívat služby podporovaného či přechodného zaměstnávání předá terénní pracovník rovněž pracovním konzultantům na poradě ve své organizaci a informuje je o dojednaném způsobu komunikace.

Popřípadě se vstup uživatele služby do programů řeší již zavedenými postupy v organizaci.

Stejným způsobem terénní pracovník postupuje při zprostředkování kontaktu na jinou službu. Terénní pracovník nepotřebuje zjišťovat detailní informace o uživateli služby, stačí mu sdělení, že uživatel služby má diagnostikované duševní onemocnění a tím spadá do cílové skupiny dané organizace.

6. Způsoby mapování trhu práce, vyhledávání vhodných zaměstnavatelů

Pro vyhledávání nových pracovních míst je možnost získat bližší a podrobnější informace v níže uvedených dostupných zdrojích. Mohou vám pomoci v mapování volných pracovních pozic a poptávky po profesích. Je dobré tyto zdroje pravidelně sledovat a informovat se, může se zde někdy domluvit i nové pracovní místo pro uživatele služeb. Zároveň je užitečné mít i přehled o požadovaných vhodných pracovních pozicích.

ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O VOLNÝCH PRACOVNÍCH MÍSTECH A O ZAMĚSTNAVATELI

Osobní kontakty

Získávání informací o zaměstnavatelích od zaměstnanců vlastní organizace, partnerských organizací, od příbuzných, známých, přátel apod. Tento způsob je zvláště vhodný, jelikož můžete požádat o zprostředkování kontaktu nebo o doporučení, které vám výrazně usnadní komunikaci se zaměstnavatelem, zvláště pak na začátku jednání. Stejným způsobem je možné rozšiřovat síť stávajících zaměstnavatelů. Prostřednictvím osobních kontaktů je vhodnější vyhledávat pracovní pozice pro přechodné zaměstnávání.

Katalogy, noviny, tiskoviny, internet

Noviny

- **inzerční:** Annonce (pondělí, středa, pátek), Job Master, Kariéra apod.
- **deníky:** Lidové noviny, MF Dnes (úterý, čtvrtek), Blesk, Metro apod.

V novinách se o zaměstnavateli dozvíte základní informace, a to:

- nabídka a poptávka pracovních míst, zde lze zjistit, o které pracovníky (profese, činnosti) je zájem
- název firmy
- kontakt (adresa, telefon, popřípadě jméno kontaktní osoby)

Telefonní seznamy, Zlaté stránky

Podobné jako u informací získaných z novin. Při osobním telefonním kontaktu lze získat podobné informace jako z internetu, popřípadě si domluvit osobní schůzku.

Katalog firem, zaměstnávajících osoby se znevýhodněním www.mpsv.cz

Zde je podrobně popsáno, na jaká místa se ve firmě přijímají lidé se znevýhodněním, kde firma sídlí, jaký je předmět podnikání, apod.

Vývěsky na sloupech, v obchodech

Přehled volných pracovních míst. Možnost hned na místě domluvit podmínky pro zaměstnance.

Internet

- **portály na hledání práce:** www.prace.cz, www.jobs.cz, www.jobpilot.cz, www.hotjobs.cz, www.profese.cz, www.jobmaster.cz, www.ssz.mpsv.cz, www.uradprace.cz, www.perspektiva.cz, www.annonce.cz
- **firmy, které mě zajímají**

Na internetu lze nalézt většinu informací, které více charakterizují firmu nabízející pracovní pozice. Je možné navštívit stránky jednotlivých firem a zjistit podrobnosti o předmětu podnikání, velikosti firmy a v neposlední řadě reference. Někde mají přímo nabídku volných pracovních míst. Dají se kontaktovat s nabídkou zaměstnání osob se zdravotním znevýhodněním.

Veřejné instituce, akce

Úřady práce (dále jen ÚP) www.uradprace.cz

Přes ÚP se lze dozvědět, zda firma nepatří mezi tzv. „černé ovce“, popřípadě jestli zaměstnává lidi se znevýhodněním apod. Mají zde přehled o volných místech. Shromažďují informace o zaměstnavatelích, kteří je kontaktují. Mají také přehled o profesích, které jsou nedostatkové či je jich naopak hodně, a o které je zájem. Pro získání potřebných informací je nejvhodnější osobní konzultace se zaměstnanci ÚP.

Personální agentury

Možnost získání přehledu informací o nejžádanějších povoláních na trhu práce. Mají i přehled o tom, kde jsou mezery na trhu práce (povolání, v nichž nabídka zaměstnání převyšuje poptávku zaměstnanců). Na personální agenturu se obracují i firmy, které mohou mít konkrétní požadavek zaměstnávat osoby se znevýhodněním na trhu práce.

Veletrhy, výstavy www.vystavy.cz

Časté jsou výstavy či veletrhy při vysokých školách, například pro absolventy. Zde lze osobním kontaktem získat veškeré informace o prezentujících se firmách.

ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O VHODNÝCH PRACOVNÍCH POZICÍCH PRO PŘECHODNÉ A PODPOROVANÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Informace o vhodných pracovních pozicích pro **přechodné zaměstnávání** můžete čerpat:

- **od pracovníků služeb zaměstnávání** – získáním informací o současných zaměstnavatelích a o přehledu pracovních pozic vnímaných zaměstnavatelem jako potřebných pro možnosti přechodného zaměstnávání; síť těchto zaměstnavatelů lze dle jejich potřeb a poptávky uživatelů služeb případně rozšiřovat;
- **od uživatelů služeb** - např. účastí a dotazováním na společných setkáních, komunitách nebo dotazníkem, kterým se pokusíte zjistit např. nejpříjemnější, nejoblíbenější, nejvyhledávanější typy přechodného zaměstnávání, brigád; dále od nich zjistíte požadavky na časovou a kvalifikační náročnost vyhledávané přechodné práce.

Informace o vhodných pracovních pozicích pro uživatele služeb **podporovaného zaměstnávání** můžete čerpat:

- **od pracovníků služeb zaměstnávání** – zřejmě nejčastější případ, kdy vám pracovní konzultant předá nejpodstatnější informace o uživateli služby a jím požadované profesi;
- **od uživatelů služeb** na společné konzultaci s pracovním konzultantem, na kterou můžete být v případě potřeby přizváni, a kde se dozvíte konkrétní požadavky jednotlivých uživatelů služeb na zaměstnání dle jejich vzdělání a kvalifikace.

POPIS PRACOVNÍCH POSTUPŮ PŘI HLEDÁNÍ PRACOVNÍHO MÍSTA PRO PODPOROVANÉ A PŘECHODNÉ ZAMĚSTNÁVÁNÍ

Při vyhledávání zaměstnavatelů máme tři základní možnosti, jak přistoupit k trhu práce, a to podle toho, zda hledáme konkrétního zaměstnavatele pro podporované zaměstnávání, zda vytváříme (popř. aktualizujeme) mapu zaměstnavatelů, anebo při vyhledávání místa pro přechodné zaměstnávání.

Postup při vyhledávání zaměstnavatele pro podporované zaměstnávání

Konkrétního zaměstnavatele vyhledává terénní pracovník na základě požadavků uživatele služby. Zde je velice důležitá součinnost s pracovním konzultantem, protože může jít i o poněkud zdlouhavý proces. Uživatel nemusí mít zcela jasno v tom, jakou práci by mohl vykonávat, a je důležité vědět to předem. Tuto informaci získá terénní pracovník od pracovního konzultanta.

Pokud má uživatel služby zcela jasno v tom, jakou práci může a chce vykonávat, terénní pracovník vyhledává pracovní místo, které co nejvíce odpovídá požadavkům uživatele.

Terénní pracovník:

- vytipuje vhodného zaměstnavatele; může i zjistit možnosti stávajících zaměstnavatelů;
- kontaktuje zaměstnavatele - vždy postupuje tak, aby zaměstnavatele informoval o tom, co ho zajímá, a přitom ho nezahltl nevyžádanými informacemi;
- nabízí pracovníka se zdravotním znevýhodněním - vysvětluje zaměstnavateli principy podporovaného zaměstnávání, zaměstnávání osob se zdravotním postižením, souběh práce a invalidního důchodu a zodpovídá další otázky zaměstnavatele.

Pracovní konzultant podporovaného zaměstnávání podrobně zjišťuje požadavky konkrétního uživatele služby. Jedná se nejen o požadavky na pracovní místo, ale i na zaměstnavatele, pracovní dobu, pracovní kolektiv, služební cesty, mapuje ochotu pracovat přesčas, dojíždět za prací, schopnost přizpůsobit se změnám. Na základě těchto informací společně s uživatelem služby sdělí pracovní pozici, kterou má terénní pracovník vyhledat. Pracovní konzultant sjednává společnou schůzku se zaměstnavatelem (kvůli dojednání pracovních podmínek pro uživatele služby, termínu nástupu, vyřízení potřebných formalit, dohodě o vzájemné spolupráci se zaměstnavatelem a o podpoře uživatele služby při zapracování, o způsobech vzájemného kontaktování a další užitečné a potřebné věci). Tímto zabezpečí nástup uživatele služby k zaměstnavateli; může se účastnit i dalších kroků, jako je podpis smlouvy mezi uživatelem služby a zaměstnavatelem, podpora při zaučování uživatele služby -, záleží vždy na potřebách uživatele.

Postup při vyhledání zaměstnavatele pro přechodné zaměstnávání

V přechodném zaměstnávání vyhledává terénní pracovník místo na základě požadavků pracovního konzultanta. Důležitým specifikem vyhledávání těchto míst je, že se lépe vyhledávají přes tzv. „teplé“ kontakty. To znamená přes přátele, známé, známé známých. Důvodem je snad to, že si zaměstnavatel může ověřovat u svých přátel, zda je nabízená forma

spolupráce seriózní, a hlavně může více cítit potřebnost takové služby, protože je s ní přes své přátele více v kontaktu.

Terénní pracovník

- zjišťuje poptávku uživatelů služeb na místa přechodného zaměstnávání (dotazníky, rozhovory, účast na komunitách...); tyto informace získává ve spolupráci s pracovním konzultantem;
- bere v úvahu pestrost nabídky míst přechodného zaměstnávání (místa administrativního typu, pomocné práce, manuální práce, služby...);
- zjišťuje poptávku u zaměstnavatelů, hodnotí situaci a po poradě s pracovním konzultantem může nabídnout vznik nových pracovních pozic u současných spolupracujících zaměstnavatelů (někdy je možné, že zaměstnavatel uvažuje o vzniku nové nebo jiné pracovní pozice, ale potřebuje prvotní impulz, podporu či ujištění);
- oslovuje nové zaměstnavatele – viz Výběr zaměstnavatelů (k oslovování);
- kontaktuje zaměstnavatele a udržuje nově vzniklý kontakt (osobní jednání, postupné předávání informací o službě, jejích uživatelích, edukace, osvěta, předávání informačních materiálů).

Pracovní konzultant přechodného zaměstnávání má na starosti předání uživatele služby k zaměstnavateli. Pro nového zaměstnavatele, který ještě nemá zkušenosti se zaměstnáváním lidí s duševním onemocněním je velmi důležité, aby jeho první zkušenost byla pozitivní (v takovém případě je větší naděje, že bude uživatele služeb zaměstnávat opakovaně či dlouhodobě, což je v přechodném zaměstnávání žádoucí). Pracovní konzultant věnuje čas výběru vhodného uživatele služby (důraz na spolehlivost, pečlivost, solidnost); v případě neúspěšného pracovního pokusu se věnuje nejen uživateli služby, ale i zaměstnavateli, kterému se snaží vysvětlit vzniklou situaci, pomáhá pochopit, proč k ní došlo, snaží se zmírnit jeho obavy, že je spoluvíníkem selhání uživatele služeb, motivuje k následnému pracovnímu pokusu a v dalším případě snaží se poučit z chyb z prvního pracovního pokusu a příště se jich vyvarovat.

Postup při mapování trhu práce

Terénní pracovník se kromě výše uvedených činností věnuje vytváření profilů pracovních míst, které co nejvěrněji zobrazují konkrétní pracovní pozici (profesiogramy). Slouží pro orientaci klientů a jejich lepší orientaci na trhu práce.

Průběžně mapuje trh práce, zjišťuje aktuální nabídky pracovních pozic. Jde více o vytváření přehledu než o kontaktování konkrétních zaměstnavatelů. Terénní pracovník předává tyto informace pracovním konzultantům.

7. Spolupráce se zaměstnavatelem

VÝBĚR ZAMĚSTNAVATELŮ (K OSLOVOVÁNÍ)

Pro začátek nabízíme malé shrnutí, jak je možno přistoupit k výběru zaměstnavatelů, které máme oslovit.

- Prostřednictvím osobních kontaktů (známí, přátelé, kolegové, rodina).
- Za využití lokality, kde organizace působí nebo má pobočky (např. rehabilitační kavárny, dílny...) – organizace i uživatelé jejích služeb jsou zde známi, a kontakt se zaměstnavateli tak může být navázán snadněji.
- Malé firmy rodinného typu (je zde patrnější individuální přístup k uživatelům služeb)
- Preference oslovování zaměstnavatelů s patrným sociálním cítěním.
- Rozšiřováním kontaktů - u zaměstnavatelů s dobrou zkušeností se zaměstnáváním lidí s duševním onemocněním získat kontakty či doporučení na další firmy a organizace (známí, přátelé, kolegové, spolupracovníci zaměstnavatele zaměstnávajícího uživatele služeb).

ZPŮSOB NABÍZENÍ PRACOVNÍKA SE ZDRAVOTNÍM ZNEVÝHODNĚNÍM

Terénní pracovník je specialistou na propojení potřeb a možností uživatele služby na jedné straně a potřeb a možností zaměstnavatele na straně druhé. Úlohou terénního pracovníka je tedy nalézt cestu mezi uživatelem služby a zaměstnavatelem.

Terénní pracovník si uvědomuje, že

- reprezentuje lidi, kteří chtějí pracovat a mají co nabídnout;
- na otevřeném trhu práce existují pracovní místa nevhodná pro běžné kvalifikované pracovníky (pro něž je taková práce stereotypní, zatěžující a přesčasová), a v takovém případě nabízí terénní pracovník možnost odstranění přesčasové či jinak zatěžující práce a efektivnější využití běžných zaměstnanců, jelikož takovou pomocnou práci může dělat uživatel služeb při uzavření dohody na částečný úvazek;
- nabízí možnosti, kterých firma aktuálně nevyužívá, a je zcela na zaměstnavateli, zda nabízené možnosti využije, protože existuje taková práce, která může být podkladem pro vytvoření nového pracovního místa;
- zaměstnavatel může přijmout pouze takového pracovníka, o němž je přesvědčen, že bude pro jeho firmu přínosem.

Terénní pracovník může nabízet pracovníky se znevýhodněním různými způsoby:

- reaguje na veřejné nabídky (databáze ÚP, inzertní nabídka volných pracovních míst v tisku, na internetových stránkách apod.)
- přímo oslovuje jednotlivé firmy nebo skupiny zaměstnavatelů s cílem získat vhodnou pracovní příležitost pro konkrétní uživatele služeb (např. telefonicky, e-mailem, osobně na setkáních zaměstnavatelů apod., distribucí informačních materiálů, propagačním nebo nabídkovým dopisem)
- oslovuje potenciální zaměstnavatele nepřímo prostřednictvím vystupování na konferencích, seminářích, setkáních firem, akcích organizovaných organizacemi, ÚP

- formou reklamy, kdy letáky (vysvětlující služby zaměstnávání, nabízející zaměstnance a spolupráci potenciálním zaměstnavatelům) umísťuje na informačních místech v rehabilitačních kavárnách partnerských organizací, připojuje je k informačním materiálům pro zaměstnavatele (letáky, brožury...), po dohodě ponechává na ÚP a dalších veřejných institucích; možné je též reklamu umístit v tisku (obecní noviny, denní tisk, inzertní noviny apod.)

SOUHRN INFORMACÍ NABÍZENÝCH ZAMĚSTNAVATELI

- Informace o organizaci a jejích službách.
- Krátká informace o projektu JPD3, který dal vzniknout terénní práci, a o partnerských organizacích.
- Popis a vysvětlení práce terénního pracovníka a pracovního konzultanta – zaměstnavatel s nimi bude spolupracovat.
- Pracovní asistence na pracovišti, další formy podpory.
- Stručné informace o rehabilitačních programech.
- Stručné informace o uživateli služeb:
 - co to je duševní onemocnění,
 - invalidní důchod,
 - člověk se zdravotním znevýhodněním, zdravotním postižením.
- Výhody a nevýhody zaměstnávání lidí se zdravotním postižením i konkrétně člověka s duševním onemocněním.
- Agenda spjatá s přijetím člověka se zdravotním postižením.
- Servis pro zaměstnavatele ze strany organizace.

OSLOVOVÁNÍ TELEFONICKÉ A PÍSEMNÉ, TECHNIKY KOMUNIKACE

Telefonické oslovení

Způsobem, jakým telefonicky jednáte se zaměstnavatelem, můžete mnoho získat i ztratit. Pro snadnější průběh zde uvádíme některé z hlavních zásad telefonického kontaktu se zaměstnavatelem.

Příprava telefonického hovoru

Připravte si hlavní body telefonátu, papír na poznámky a psací potřeby. Je vhodné mít přichystány i veškeré potřebné informace o vámi nabízené službě a o problematice zaměstnávání lidí se znevýhodněním, aby bylo možné pohotově reagovat na eventuální dotazy a vyvarovat se tak možného výpadku paměti.

Cíle telefonického hovoru

Hlavním cílem je **zaujmout zaměstnavatele a získat pozvání k osobnímu pohovoru**. Budete patrně jeden z mnoha, kteří volají s nabídkou všemožných služeb, snažte se tedy od ostatních odlišit v dobrém smyslu již nyní.

- Usmívejte se, když telefonujete, je to na vašem hlase slyšet!

- Po ohlášení volaného se zřetelně představte. Než začnete s představováním, napočítejte v duchu do dvou. Člověk, se kterým mluvíte, si takto mnohem lépe zapamatuje vaše jméno.
- Mluvte pomalu a zřetelně.
- Zjistěte, zda mluvíte s člověkem, který může vaši záležitost kompletně vyřizovat, a povězte mu, proč voláte.
- Na otázky odpovídejte stručně, věcně a požádejte o možnost zaměstnavatele osobně navštívit.

Kdy volat

Většinou není vhodné volat v době telefonní a pracovní špičky. Výhodnější bývá telefonovat hned na počátku pracovní doby.

Závěrem

Dovolat se neznamena vyřídít. Volaný často není přítomen, jindy telefonát skončí u někoho jiného, můžete narazit na neochotnou spojovatelku či sekretářku apod. Při telefonickém hovoru vpadáte náhle do života často neznámého člověka. Nevíte, jakou má zrovna náladu, práci nebo návštěvu. Mluvte stručně a berte ohled na jeho čas. Přizpůsobte se také času schůzky, který zaměstnavatel navrhne. Výsledek telefonátu si průběžně zapisujte, nejdůležitější údaje, jako jsou jména, kontakty, termíny apod. druhému účastníkovi opakujte a nechte si potvrdit, že jste jim správně rozuměli.

Hlavní body telefonického hovoru

1. Oslovení + představení organizace

Například: *„Dobrý den, dovoluji abych se představil/a; jsem pracovník/ce občanského sdružení ..., které nabízí bezplatné služby lidem s duševním onemocněním a dovolujeme si vás oslovit s nabídkou pracovní síly“*; následuje vysvětlení, co je vaše služba a jaká je vaše role; *„Vyhledáváme pro uživatele našich služeb pracovní místa na volném trhu práce ...“*

2. Představení uživatelů našich služeb

Například: *„Uživatelé našich služeb mají odpovědný přístup k práci, pečlivost a pracovní motivaci; jde převážně o uživatele služeb, kteří v minulosti prodělali různé formy duševního onemocnění a absolvovali poslední stupeň pracovní rehabilitace ...“*

3. Důvody, proč by zaměstnavatel mohl chtít zaměstnat uživatele našich služeb

Například: *„Domníváme se, že uživatelé našich služeb by mohli být dobrou posilou Vašeho pracovního týmu na mnoha zaměstnaneckých pozicích; naši uživatelé se mohou velice dobře uplatnit u pomocných prací, jako je například úklid, práce ve skladu, či při doplňování zboží apod., to může napomoci k efektivnějšímu využití kvalifikovaných zaměstnanců. Uživatelé našich služeb mají většinou změněnou pracovní schopnost, což především ovlivňuje délku jejich pracovní doby – tzn. na 0,5 – 0,75 pracovního úvazku, to zmenší přesčasovou práci ostatních zaměstnanců...“*

4. Výhody, které může zaměstnávání uživatelů našich služeb zaměstnavateli přinést

Viz níže „Výhody pro zaměstnavatele“.

5. Závěrem rozhovoru

Zanechání kontaktů a otevřené možnosti další spolupráce, případně nabídka vše vysvětlit podrobněji v osobním jednání. Lepší je **dohodnout si pevné datum schůzky**, možnost zaslat informační letáky, atd.

Oslovení písemně

Jedním z dalších způsobů oslovení zaměstnavatele je poslat mu dopis. Je nutné znát, jak psát dopis a jaké má mít náležitosti.

Terénní pracovník informuje zaměstnavatele o možnostech služeb organizace, za niž nabízí pracovníka. Poskytuje informace:

- o nabídce pracovníků
- o povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním znevýhodněním
- o výhodách pro zaměstnavatele
- o novinkách, které se týkají zaměstnávání lidí se znevýhodněním
- předává kontakty na pracovní konzultanty v programech zaměstnávání

Hlavní body písemného oslovení

• **Hlavička dopisu**

Loga organizací zapojených v projektu JPD3 – Síť služeb zaměstnávání, adresa příjemce a adresa odesílatele. V případě e-mailového oslovení není nutné psát adresu příjemce. Doporučeno používat hlavičkový papír.

• **Úvod – oslovení + představení organizace**

Například: „Vážený pane Nováku, ...dovolujeme si Vám nabídnout služby občanského sdružení ...v oblasti zaměstnávání lidí s duševním onemocněním.“

• **Představení, v čem může nabízený program zaměstnavateli pomoci (podporované zaměstnávání, přechodné zaměstnávání).**

Například: „O.s. ...se v rámci programu ...stará o pracovní uplatnění lidí se zdravotním postižením na otevřeném trhu práce. Zaměřuje se na lidi s diagnostikovaným duševním onemocněním, kteří kvůli své nemoci ztratili zaměstnání a potřebují si ověřit a natrénovat své pracovní návyky či čerpat podporu při nalezení vhodného pracovního místa. Tím napomáhá k integraci lidí se zdravotním znevýhodněním zpět do aktivního života.“

O.s. ...pracuje i se zaměstnavateli. Jim pomáhá s vyřizováním administrativních záležitostí při přijetí osoby se zdravotním postižením, zaučením a s další podporou zaměstnance přímo na pracovišti, poradenstvím v legislativních otázkách týkajících se zaměstnání osob se zdravotním postižením; pomoc zaměstnavateli, s vytvořením vhodných podmínek pro nového zaměstnance, je-li to nutné.“

• **Představení uživatelů služeb**

Například: „Uživatelé našich služeb bývají motivovanými zaměstnanci, kteří si váží svého pracovního místa; mohou se uplatnit zejména jako pomocná administrativní síla nebo jiná pomocná síla. Zvláště vhodná je práce na zkrácený pracovní úvazek.“

• **Důvody pro zaměstnání uživatele služby**

Například: „Pokud byste chtěli mít takového zaměstnance (práce při plném či částečném invalidním důchodu), splnit zákonnou povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, aniž byste museli hledat náhradní plnění, dát příležitost člověku, který má menší šance na pracovní uplatnění, a mít dobrý pocit, že jste pomohli druhému.“

• **Nabídka společné schůzky**

Například: „Pokud by vás zajímalo více informací, můžete se na nás obrátit a domluvit si osobní schůzku.“

- **Rozloučení, datum, jméno kontaktní osoby, razítko organizace(pouze v případě oficiálního dopisu, v ostatních případech použít logo organizace), kontakt**

PŘÍKLAD:

Loga projektu.....

*Adresa odesilatele
příjemce*

Adresa

datum

Vážení ...,

dovolujeme si vám nabídnout služby našeho sdružení v oblasti zaměstnávání lidí se zdravotním postižením

Naše sdružení se v rámci programu Podporované zaměstnávání stará o pracovní uplatnění lidí se zdravotním postižením na otevřeném trhu práce. Zaměřuje se na lidi s diagnostikovaným duševním onemocněním, kteří kvůli své nemoci ztratili zaměstnání a potřebují si ověřit a natrénovat své pracovní návyky či čerpat podporu při nalezení vhodného pracovního místa. Tím napomáhá k integraci lidí se zdravotním znevýhodněním zpět do aktivního života.

O.s. ...pracuje i se zaměstnavateli. Zaměstnavateli pomáhá s

- vyřizováním administrativních záležitostí při přijetí osoby se zdravotním postižením*
- zaučením a s další podporou zaměstnance přímo na pracovišti, je-li to třeba*
- poradenstvím v legislativních otázkách týkajících se zaměstnání osob se zdravotním postižením*
- pomoc zaměstnavateli, je-li to nutné, s vytvořením vhodných podmínek pro nového zaměstnance.*

Uživatelé našich služeb bývají zaměstnanci, kteří si váží svého pracovního místa, a to i takového, které je pro ostatní neatraktivní. Mohou se uplatnit zejména jako pomocná administrativní síla (telefonista/ka, práce s daty na PC, kopírování dokumentů, zakládání dokumentů aj.) nebo jiná pomocná síla (kurýři, uklízeči, opraváři apod.). Pro uživatele našich služeb je vhodná práce na zkrácený pracovní úvazek.

Pokud byste chtěli mít takového zaměstnance (práce při plném či částečném invalidním důchodu), splnit zákonnou povinnost zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, aniž byste museli hledat náhradní plnění, dát příležitost člověku, který má menší šance na pracovní uplatnění, a mít dobrý pocit, že jste pomohli druhému, můžete se obrátit na nás. Pokud by vás zajímalo více informací, lze si sjednat společnou schůzku.

Předem děkuji za odpověď

Jméno a příjmení, pracovní pozice

*Kontakt na organizaci:
e – mail, telefon*

MAPOVÁNÍ POTŘEB ZAMĚSTNAVATELE

Při mapování potřeb zaměstnavatele terénní pracovník uplatňuje citlivý, vstřícný a taktní přístup.

Postup při mapování potřeb zaměstnavatele

1. Zjistit **veškeré možné informace** o firmě a získat **telefonický kontakt na klíčového pracovníka** (vedení firmy, personalista).
2. **Uskutečnit telefonický kontakt**; dát zaměstnavateli vědět o sobě a organizaci, vysvětlit mu svou roli.
3. Absolvovat **osobní jednání**; vyplnit se zaměstnavatelem **dotazník mapující jeho připravenost k zaměstnávání lidí se zdravotním postižením**.
4. **Rozeslat písemné materiály** prezentující organizaci, nabízející službu.

Získávání informací o firmě a jejích potřebách

Možné zdroje pro získávání základních informací o firmě jsou **internetové stránky, letáky, propagační materiály, výpis z obchodního rejstříku, inzerce v tisku, personální agentury a podobně**.

Dále terénní pracovník využívá:

Telefonické jednání

Na začátku jednání jde převážně o získávání kontaktů na klíčové osoby k následnému osobnímu jednání s vedoucími pracovníky firmy, dále při spolupráci i s pracovníky personálního oddělení, apod.

Osobní jednání

Terénní pracovník po předchozí dohodě přijde na schůzku k zaměstnavateli, vysvětluje mu svou roli a zjišťuje jeho zájem o nabízenou službu. Přitom vychází z předem zjištěných informací o firmě (co firma dělá za činnost - to je základ a jaké konkrétní pracovní pozice jsou ve firmě). Při osobním jednání se předpokládá vstřícný, citlivý a taktní přístup terénního pracovníka, který postupuje podle tempa zaměstnavatele, nabízí, vysvětluje, podává informace.

Dotazníková forma (dotazníky mapující a monitorující potřeby zaměstnavatele)

Dotazník je specifický pracovní nástroj. Hodí se zejména při spolupráci se zaměstnavateli, u nichž chce terénní pracovník zjistit konkrétní informace (informovanost o zaměstnávání lidí se zdravotním postižením, při prováděném výzkumu mezi více zaměstnavateli, při zjišťování sokojenosti zaměstnavatelů se službami podporované a přechodné zaměstnávání, apod.).

Při provádění dotazníkového šetření je zpravidla vhodné použít řízený rozhovor se zaměstnavatelem na osobní schůzce, předem k tomu sjednané. Dotazník je použit jako osnova strukturovaného rozhovoru. Doporučujeme vyplňovat dotazník se zaměstnavateli, s nimiž je již navázaná spolupráce. Je užitečné předem si ověřit ochotu zaměstnavatele k zodpovězení daných otázek, informovat ho o obsahu dotazníku a časové náročnosti.

Zaměstnavatel nemusí odpovídat na všechny otázky v dotazníku.

Dotazník pro zaměstnavatele sestavuje a pravidelně aktualizuje terénní pracovník ve spolupráci se svými kolegy z partnerských organizací.

Mapování pracovních pozic – jak vést osobní jednání se zaměstnavatelem

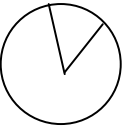
Terénní pracovník mapuje, jaké práce by mohli zvládnout uživatelé podporovaného a přechodného zaměstnávání a zda se zaměstnavateli hodí zaměstnávat lidi na zvažovaných pozicích. Zpravidla půjde o konkrétní pozici dle domluvy s pracovním konzultantem.

V rámci mapování potřeb zaměstnavatele si terénní pracovník všímá vhodných míst, na nichž by mohli uživatelé pracovat. Zejména v případě přechodného zaměstnávání se zaměří na prozkoumání možností a potřeb zaměstnavatele v **pomocných pracovních pozicích** - administrativa, pomocné administrativní práce, recepční práce, pomocné účetnictví, pochůzkové práce – pošta, doručování zásilek apod.

- Zda má firma na pomocné činnosti (kopírování, pochůzky, základání a kompletování materiálů, recepční a asistentské práce, apod.) zaměstnance či využívá placené služby nebo je dělají zaměstnanci ve své pracovní době/po pracovní době?

Mapování lze provádět do jisté míry pomocí internetu a dalších zdrojů, z nichž lze získat informace o zaměstnavateli.

Poté, co má terénní pracovník přehled o pozicích přicházející v úvahu, zjišťuje od zaměstnavatele další informace.

- Zda by bylo pro zaměstnavatele zajímavé a výhodné přijmout na takové práce stálého zaměstnance či zřídit místo pro přechodné zaměstnávání? Navrhuje tak možnost levnějšího, strukturovaného řešení, které zaměstnavateli zpravidla uleví a umožní ostatním zaměstnancům efektivněji využít pracovní dobu.
- Jakou pracovní dobu by mohl mít pracovník na takové pozici? Pokud zaměstnavatel nemá představu, lze uvažovat kolik času činnost zabere za měsíc v celkovém pracovním „koláči“ firmy (výseč představuje činnosti, které nás zajímají, to může terénní pracovník zaměstnavateli namalovat). 
- Terénní pracovník s motivovaným zaměstnavatelem rozebere, co znamená spolupráce se službami přechodného či podporovaného zaměstnávání pro jeho firmu, jaké s sebou nese změny, jak budou změny probíhat, co zaměstnavateli spolupráce přinese. **Toto je podstatná fáze, v níž má zaměstnavatel dostat prostor pro kladení otázek. Je důležité, aby si vytvořil představu o spolupráci, do které hodlá vstoupit. Je zde šance již v základu eliminovat nejasnosti či nereálná očekávání zaměstnavatele. Jasná představa umožní, aby zaměstnavatel neměl obavy. Terénní pracovník zaměstnavatele aktivně informuje i o rizicích, které s sebou spolupráce nese.**
- Dojednání dalšího postupu podle situace – schůzka s pracovním konzultantem, pohovor s uživatelem k pracovnímu místu, schůzka s uživatelem i pracovním konzultantem, apod..

Postup terénního pracovníka při osobním jednání se zaměstnavatelem (shrnutí):

- Zjištění zda zaměstnavatel může nabídnout či vytvořit požadované pracovní pozice; zda by mu více vyhovovala spolupráce se službou přechodného nebo podporovaného zaměstnávání.
- Jednání o potřebnosti a užitečnosti takových pozic, rozsahu a obsahu prací, možnosti ohodnocení pracovníka na takové pozici.
- Informace zaměstnavateli o výhodách a rizicích spolupráce; prostor pro dotazy zaměstnavatele.
- Dojednání následného postupu.

VÝHODY ZAMĚSTNÁVÁNÍ LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Zaměstnávání lidí se znevýhodněním na trhu práce mimo jiné umožňuje

- **získání snaživých a vděčných zaměstnanců** (lidé se znevýhodněním na trhu práce si zpravidla váží svého pracovního místa, a to často i v případě práce, která je pro ostatní zaměstnance neatraktivní)
- **efektivnější využití kvalifikovaných zaměstnanců** (lidé se znevýhodněním na trhu práce často vyhledávají spíše pomocné práce)
- **efektivnější využití finančních prostředků vynakládaných na zaměstnance** (mnohdy hledají jen práci na zkrácený úvazek)
- **možnost pracovní asistence a další podpory zaměstnance přímo na pracovišti zaměstnavatele**
- **pozitivní dopad na pověst organizace** (veřejnost kladně hodnotí snahu firem pomoci lidem se znevýhodněním)
- **splnění státem stanovené kvóty pro zaměstnávání lidí se zdravotním postižením**
- **možnost využití státní dotace pro zaměstnavatele**
- **daňové úlevy**
- **bezplatná pomoc s vyřizováním administrativních záležitostí při přijetí zaměstnance**
- **bezplatné poradenství v legislativních otázkách týkajících se zaměstnání osob se zdravotním postižením a při individuálním řešení naprosto konkrétních situací**

JAKÉ PŘÍSPĚVKY MŮŽE ZAMĚSTNAVATEL ČERPAT NA OSOBY ZDRAVOTNĚ ZNEVÝHODNĚNÉ?

Možnost využití státní dotace pro zaměstnavatele poskytované úřadem práce

Příspěvek na vytvoření společensky účelného pracovního místa pro zaměstnance, kterému nelze jiným způsobem zajistit pracovní místo: Podle § 113 zákona o zaměstnanosti může úřad práce přispět na mzdu tohoto zaměstnance. Výši příspěvku určuje úřad práce, u nějž byl zaměstnanec registrován. Zaměstnavatel s tímto úřadem práce uzavře smlouvu, dotace je vyplácena zpětně na základě dodaného vyúčtování.

Příspěvek na zapracování zaměstnance, kterému úřad práce věnuje zvláštní péči: Zaměstnavateli může být podle § 33 zákona o zaměstnanosti poskytnut příspěvek na dobu maximálně 3 měsíců; činí maximálně polovinu minimální mzdy zaměstnance pověřeného zapracováním.

Úhrada nákladů na přípravu k práci osob se zdravotním postižením: Podle § 73 zákona o zaměstnanosti může úřad práce zaměstnavateli uhradit náklady na přípravu k práci těchto osob. Úřad práce uzavírá se zaměstnavatelem písemnou dohodu. Zaměstnavatel vydá této osobě doklad o absolvování přípravy k práci.

Příspěvek na vytvoření chráněného pracovního místa podle § 75 zákona o zaměstnanosti: Může činit maximálně osminásobek průměrné měsíční mzdy pro částečně invalidní a zdravotně znevýhodněnou osobu a pro osobu s těžším zdravotním postižením může činit maximálně dvanáctinásobek.

Při vytvoření 10 a více chráněných pracovních míst může příspěvek činit maximálně desetinásobek a čtrnáctinásobek podle zdravotního postižení.

Zaměstnavatel uzavírá písemnou dohodu s úřadem práce, který může poskytnout na vytvoření chráněného pracovního místa příspěvek. Chráněné pracovní místo musí být provozováno po dobu nejméně 2 let.

Příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů podle § 75 zákona o zaměstnanosti: Úřad práce může na základě písemné dohody se zaměstnavatelem nebo osobou se zdravotním postižením, která se rozhodne vykonávat samostatnou výdělečnou činnost, poskytnout roční příspěvek ve výši maximálně trojnásobku průměrné mzdy v národním hospodářství za první až třetí čtvrtletí předchozího roku.

Příspěvek na vytvoření chráněné pracovní dílny § 76 zákona o zaměstnanosti: Může činit maximálně osminásobek průměrné měsíční mzdy pro částečně invalidní a zdravotně znevýhodněné osoby na každé pracovní místo vytvořené v chráněné pracovní dílně a dvanácti násobek pro osoby s těžším zdravotním postižením.

Vytváří-li zaměstnavatel na základě jedné dohody s úřadem práce 10 a více pracovních míst v chráněné dílně, může příspěvek tvořit desetinásobek a dvanácti násobek průměrné měsíční mzdy podle zdravotního postižení.

Zaměstnavatel uzavírá písemnou dohodu s úřadem práce, který může poskytnout na vytvoření chráněné pracovní dílny příspěvek. Chráněná pracovní dílna musí být provozována po dobu nejméně 2 let.

Příspěvek na částečnou úhradu provozních nákladů podle § 76 zákona o zaměstnanosti: Úřad práce může na základě písemné dohody se zaměstnavatelem poskytnout roční příspěvek ve výši maximálně čtyřnásobek průměrné mzdy na jednoho zaměstnance se zdravotním postižením a šestinásobek na osobu s těžším zdravotním postižením.

Charakteristiku chráněného pracovního místa, pracovní dílny, způsob výpočtu ročního přepočteného počtu zaměstnanců, druhy nákladů, na které lze poskytnout příspěvek, a způsob poskytování příspěvku stanoví **Ministerstvo práce a sociálních věcí** prováděcím předpisem - § 77 zákona o zaměstnanosti.

Příspěvek na podporu zaměstnávání osob se zdravotním postižením se poskytuje zaměstnavateli zaměstnávajícímu více než 50% osob se zdravotním postižením z celkového počtu zaměstnanců (přepočteno na celé pracovní úvazky) podle § 78 zákona o zaměstnanosti.

Výše příspěvku činí 0,66 násobku průměrné měsíční mzdy za každou zaměstnanou osobu s těžším zdravotním postižením a 0,33 násobku za každou zaměstnanou osobu s částečným invalidním důchodem nebo zdravotně znevýhodněnou.

Příspěvek poskytuje na základě smlouvy místně příslušný úřad práce čtvrtletně zpětně na základě žádosti zaměstnavatele.

Daňové úlevy pro zaměstnavatele: Podle § 35 zákona č.586/1992 Sb. o dani z příjmu se daňovým poplatníkům snižuje daň o částku 18 000 Kč za každého zaměstnance se zdravotním postižením a 60 000 Kč za každého zaměstnance s těžším zdravotním postižením. Je-li výsledkem přepočteného počtu zaměstnanců desetinné číslo, snižuje se daň o poměrnou část těchto částek. Daňové úlevy uplatňuje zaměstnavatel při podání daňového přiznání finančnímu úřadu, ke kterému je místně příslušný.

Z hlediska finančních příspěvků a daňových úlev jsou osoby se zdravotním postižením rozděleny

Na **osoby plně invalidní:** podle zákona o daních z příjmu § 35 uplatňuje zaměstnavatel slevu na dani v částce 60 000 Kč. Podle § 78 zákona o zaměstnanosti a nároku na příspěvek pro zaměstnavatele zaměstnávajícího více než 50% zaměstnanců se ZP se do rozhodného přepočtu zaměstnanců **započítávají třikrát.**

Na osoby **částečně invalidní a osoby zdravotně znevýhodněné** si zaměstnavatelé uplatňují slevu na dani v částce 18 000 Kč.

Sleva na dani a příspěvek zaměstnavateli zaměstnávajícímu více než 50% osob se ZP jsou v současné době skutečně **nárokovatelné.** Skutečné přiznání ostatních příspěvků se řídí nezaměstnaností v daném místě a období.

NEVÝHODY, RIZIKA ZAMĚSTNÁVÁNÍ LIDÍ SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Jaké jsou možné nevýhody, s nimiž se zaměstnavatel může setkat ?

- **časté absence potřebné k návštěvám lékaře** - ty si však člověk s duševním onemocněním, pracující převážně na zkrácený úvazek, může vyřizovat ve svém volném čase
- v případě opětovného propuknutí nemoci je možná **dlouhodobější pracovní neschopnost**
- **větší míra podpory při zapracování** – může ji poskytnout též pracovní konzultant
- **déletrvající adaptace na nové prostředí a kolektiv nových lidí** - pro většinu lidí s duševním onemocněním z tohoto důvodu není snadné měnit zaměstnání, což zaměstnavateli zaručuje větší stabilitu těchto zaměstnanců; pracovní konzultant věnuje těmto lidem zvýšenou péči právě v období adaptace na nové pracovní prostředí
- **pomalejší pracovní tempo** – způsobuje ho vlivem nemoci snížené tempo motoriky a psychiky nebo zvýšená únava po léčích (které sice dokáží potlačit výskyt příznaků nemoci, ale je nutné je užívat dlouhodobě), nicméně vhodnou úpravou pracovní doby lze tento nedostatek minimalizovat; příčinou může být i velká pečlivost a snaha o dokonalé provedení zadané práce(dalšími vedlejšími účinky léků, kterých si můžete všimnout, je např. pocit vnitřního neklidu, který se projevuje převážně nucením k chůzi či přešlapováním; svalová ztuhlost či třes; nárůst tělesné hmotnosti)

Jakým způsobem se může zaměstnavatel pokusit zmírnit tato rizika aneb jaký přístup ocení každý zaměstnanec, a člověk s duševním onemocněním zvláště?

Důležitým předpokladem úspěšné spolupráce mezi zaměstnavatelem a uživatelem služby je znalost komunikace. Pro zaměstnance s duševním onemocněním je nejcennější přirozený

způsob chování zaměstnavatele, který ho nebude zvýhodňovat ani zviditelňovat. Pro usnadnění jeho adaptace na nové pracovní prostředí mu pomůže trpělivý, vstřícný a individuální přístup. Následují užitečné zkušenosti z praxe pro zaměstnavatele:

1. lidé s duševním onemocněním mohou mít někdy obtíže se zpracováním informací, a proto potřebují **jasné, zřetelné a srozumitelné zadávání úkolů** (stejně tak i srozumitelnou a jasnou náplň práce) **od konkrétně definovaného nadřízeného či jiné kontaktní osoby v zaměstnání**
2. důležité je také v pravidelných intervalech **šetrně a pravdivě hodnotit** pracovní výkon – pomáhá předcházet nejasnostem, uživatel služby se naučí v zaměstnání požadované pracovní postupy
3. dále je podstatné **přesné strukturování práce** – opět nejlépe od jednoho nadřízeného, který zadává a kontroluje obsahovou strukturu a časové limity zadané práce.

V podstatě jde o podobné nevýhody jako při zaměstnání člověka, který je chronicky nemocný a jeho zdravotní stav vyžaduje dlouhodobý lékařský dohled.

Pracovní konzultanti mají při práci na zmírnění rizik klíčovou úlohu. Jejich úkolem je vypracovat s uživatelem služby tzv. krizový plán. V něm se řeší situace, které uživatel pro sebe vnímá jako krizové. V krizovém plánu má popsané způsoby, jak se zachovat. Pracovní konzultant seznámí zaměstnavatele s tímto plánem.

Kromě tohoto krizového plánu, dochází uživatel služby na pravidelné konzultace s pracovním konzultantem. Zde má možnost konzultovat případné subjektivní potíže v zaměstnání. Pracovní konzultant je k dispozici i zaměstnavateli. Je obvyklé, že se zaměstnavatel na pracovníka obrátí, pokud potřebuje řešit něco ohledně uživatele služeb.

TYPICKÉ OTÁZKY, OBAVY A MÝTY ROZŠÍŘENÉ MEZI ZAMĚSTNAVATELI

Jaké informace o člověku s duševním onemocněním by měl zaměstnavatel znát a kde je získá?

Co se týká duševního onemocnění, pro zaměstnavatele je důležité vědět, jak následky této nemoci ovlivňují pracovní výkonnost jeho zaměstnance. Detaily průběhu nemoci, diagnózy, užívání léků pro zaměstnavatele nejsou tolik podstatné jako konkrétní projevy chování, objevující se přímo na pracovišti. Potřebuje být seznámen s případným zdravotním omezením svého zaměstnance.

Většinu zaměstnavatelů zajímá odpověď na praktické otázky typu:

- Jaké chování nebo projevy nemoci mohou od duševně nemocného člověka očekávat?
- Jak toto chování nebo projevy nemoci ovlivňují pracovní výkon?
- Co bych měl udělat, pokud se s takovýmto chováním setkám?

Jednu z nejlepších odpovědí na tyto otázky dá zaměstnanec sám, protože má zkušenost se svou nemocí, s jejím vývojem a s jejími následky. Dalším důležitým zdrojem informací je pracovní konzultant, který spolehlivě vysvětlí otázky související s duševním onemocněním i s možnostmi a potřebami konkrétního zaměstnance, se kterým úzce spolupracuje.

Potřebuje znát zaměstnavatel diagnózu?

Podle Zákona o zaměstnanosti č.435/2004 Sb. nemá zaměstnavatel právo se dotazovat na diagnózu jakéhokoli zaměstnance. Potřebuje však znát zaměstnancova pracovní omezení. Správa sociálního zabezpečení místně příslušná podle trvalého bydliště **zdravotně znevýhodněného uchazeče** o zaměstnání vydá pracovní rekomandaci pro účely jeho dalšího pracovního uplatnění.

Orgán posudkové služby Správy sociálního zabezpečení vymezuje v pracovní rekomandaci okruh zdravotně nevhodných prací, které by mohly vést k poškození zdraví vlivem práce, a

současně stanoví okruh zdravotně a kvalifikačně přiměřených prací a pracovních činností. V případě člověka s duševním onemocněním je vhodné se citlivým způsobem dotazovat na možné projevy nemoci na pracovišti. K tomu může také využít spolupráce s organizacemi, které poskytují programy zaměstnávání pro lidi s duševním onemocněním.

Jak duševní nemoc ovlivňuje pracovní výkon zaměstnance?

Pokud člověk duševně onemocní, ještě to neznamená, že bude mít automaticky problémy v práci. U mnoha lidí s duševním onemocněním nemá nemoc vliv na jejich pracovní výkon. U dalších nemoc ovlivňuje pracovní výkon pouze dočasně. Při vytvoření vhodných pracovních podmínek jsou tito lidé schopni podat stejný pracovní výkon jako druzí zaměstnanci .

Jak u svého zaměstnance zaměstnavatel rozpozná blížící se návrat nemoci?

Není v silách zaměstnavatele a není ani jeho povinností pravidelně pozorovat psychický stav zaměstnanců. Nastupující krize (návratu onemocnění u duševně nemocného zaměstnance) si však může všimnout při sledování běžné pracovní výkonnosti u zaměstnanců. To, čemu by měl zaměstnavatel či nadřízený věnovat zvýšenou pozornost u člověka s duševním onemocněním, jsou významné změny v chování, pracovních návycích, výkonnosti nebo v prezenci, jako např.:

- opakované pozdní příchody, časté absence
- nedostatek spolupráce, složitá spolupráce s kolegy
- problémy se soustředěním, s děláním rozhodnutí nebo s pamatováním věcí
- pokles zájmu, nízká aktivita
- zvýšená citlivost, únava

I v tomto případě je nejlepším řešením této situace obrátit se na pracovního konzultanta a své pochyby mu sdělit.

V jakých případech potřebují lidé využívající služeb zaměstnávání podpořit nejčastěji?

- **v komunikaci s druhými lidmi** – např. při výběrovém řízení nebo při konverzaci s kolegy
- **v zaučení se na pracovním místě** – v následování instrukcí, pamatování si běžné rutiny i učení se novým úkolům (v tomto případě je pro zaměstnance s duševním onemocněním vhodné, pokud mu práci předává, vysvětluje, zadává, připomínkuje a hodnotí jedna osoba)
- **ve zvládnutí pracovního tempa** – práce bez přestávek (pro lidi s duševním onemocněním jsou vítané pravidelné pauzy i během kratších směn, z toho důvodu, že vedlejšími účinky většiny léků, které užívají, bývá zvýšená únava, a tak pro většinu z nich je byt' jen krátká pauza užitečná k regeneraci sil nebo krátké relaxaci), zhotovení zadaných úkolů ve stanoveném čase, organizace času
- **v odolnosti proti stresu** – relaxace, rozpoznávání stresových situací, ovládnutí rozptylujících myšlenek

MÝTY O DUŠEVNÍM ONEMOCNĚNÍ A PRACOVNÍM PROCESU:

Následující mýty, mají dopad na vnímání duševního onemocnění v pracovním procesu. Tyto mýty jsou rozšířené na celém světě v každé zemi.

Mýtus 1: Duševní onemocnění je pouze výtvorem něčí fantazie.

Fakta: Duševní onemocnění je reálné. Duševní nemoci přinášejí utrpení, způsobují omezení a

mohou dokonce zkrátit život, což je evidentní například u infarktů po epizodě deprese nebo u sebevražd. V roce 2000 docházelo podle odhadů k sebevraždě každých 140 sekund. Duševní nemoc může být diagnostikována a léčena dříve, než bude pozdě. Symptomy jsou znakem reálného onemocnění.

Mýtus 2: Duševní onemocnění je spojeno s nedostatkem charakteru.

Fakta: Duševní onemocnění je způsobeno biologickými, psychologickými a sociálními faktory. Výzkumy ukazují, že genetické a biologické faktory jsou spojovány se schizofrenií a depresí. Sociální vlivy, jako je například ztráta někoho blízkého nebo práce, mohou ovlivnit rozvoj různých nemocí. Špatné výchovné prostředí, ať už pramení z rozbité rodiny nebo domácího násilí nebo násilí v komunitě, může přinášet zvýšené riziko duševního onemocnění.

Mýtus 3: Z duševní nemoci se nelze uzdravit.

Fakta: Dlouhodobé studie ukazují, že léčba většiny lidí s duševním onemocněním prokazuje skutečné zlepšení stavu nemocných. Velmi dlouhou dobu bylo duševní onemocnění považováno za trvalé a neléčitelné. Lidé s duševním onemocněním byli izolováni od ostatních v rámci institucionalizace léčených pro duševně nemocné. Když byly objeveny léky, které pomohly zlepšit symptomy duševních nemocí, nastal postupný vývoj k léčebným a rehabilitačním službám v rámci komunity.

Mýtus 4: Duševní nemoci se týkají jenom lidí z bohatých zemí.

Fakta: Duševní nemoci a poruchy jsou problémem také rozvojových států. Ve výzkumu Světové zdravotnické organizace se ukázalo, že žádná z 27 rozvojových zemí není bez výskytu schizofrenie.

Mýtus 5: Duševně nemocní a ti, kteří se uzdravili, jsou pracovníky druhé kategorie.

Fakta: Zaměstnavatelé, kteří tyto lidi zaměstnali, uvádějí, že mají více než průměrnou docházku a přesnost a jsou stejně dobří nebo lepší v motivaci, kvalitě práce a pracovním výkonu. Studie uváděné US National Institute of Mental Health a National Alliance for the Mentally Ill přinášejí informaci, že neexistuje žádný rozdíl v produktivitě ve srovnání s ostatními zaměstnanci.

Mýtus 6: Lidé s duševním onemocněním nesnášejí stres na pracovišti.

Fakta: To příliš zjednodušuje komplexní lidskou reakci na stres. Lidé s různými zdravotními problémy, jako jsou například kardiovaskulární choroby, skleróza a duševní onemocnění, mohou mít zhoršené syndromy při vysoké úrovni stresu. Ale zdroje osobního a pracovního stresu jsou u každého jiné. Pro některé lidi je stresující, pokud nemají strukturovaný denní program, zatímco někteří bojují s přesným pracovním rozvrhem. Někteří lidé mají radost z viditelnosti na veřejnosti nebo z vysokého stupně sociálních kontaktů, zatímco jiní požadují minimální interakce, aby se mohli soustředit a dokončit úkol. Pracovníci s duševním onemocněním odpovídají na stresory na pracovišti rozdílným způsobem. Všechna zaměstnání jsou v podstatě do určité míry stresující. Produktivita dosahuje maxima, jestliže se vhodným způsobem potkávají potřeby zaměstnance a jeho pracovní podmínky, ať má pracovník duševní problémy nebo ne.

Mýtus 8: Duševně nemocní jsou nebezpeční nebo agresivní.

Fakta: Převážná většina těchto jedinců není nebezpečná nebo agresivní. Když se zaměstnavatelé dovědí, že má uchazeč duševní chorobu, mohou mít strach nebo pocit, že bude agresivní. Tento mýtus je posilován médiem, která informují o lidech s duševní nemocí jako o násilnících. Teoretické shrnutí výzkumné literatury na Cornellově univerzitě (Ithaca, NY, USA) ukazuje, "že žádná empirická data neospravedlňují skandalizované portréty duševních poruch v médiích".

(Zdroj: World Federation for Mental Health (Světová federace pro duševní zdraví))

8. Spolupráce s úřady práce a místní samosprávou

Programy zaměstnávání jsou službami ve značné míře závislé na vztazích s řadou dalších organizací, institucí a skupin občanů a úspěšná existence těchto programů je podmíněna spoluprací s nimi. Tyto vztahy jsou zde označeny výrazem regionální spolupráce. Cílem regionální spolupráce je vytvoření stabilní funkční sítě vztahů mezi zainteresovanými subjekty. Jedním ze subjektů je úřad práce a místní samospráva.

K vytvoření dobré spolupráce s místní samosprávou (doporučený postup)

- informovat úřady o programech zaměstnávání lidí s duševním onemocněním
- poskytovat informace o organizaci – prezentace na zasedáních zastupitelstva
- zvat úředníky místní samosprávy na zajímavé akce pořádané organizací (Týdny duševního zdraví, výstavy, ...)
- přispívat pravidelně do regionálního tisku a dalších sdělovacích prostředků

K vytvoření dobré spolupráce s úřadem práce (doporučený postup)

- spolupracovat s jednotlivými zprostředkovateli (informovat je o možnostech zaměstnávání v organizaci, informace o uživatelích, kteří mají zájem o pracovní rehabilitaci)
- domluvení účasti terénního pracovníka na poradě zprostředkovatelů
- dojednat s úřadem práce, aby pověřil nějakého pracovníka jednáním ve věcech zaměstnávání (například vedoucího odboru pro aktivní politiku zaměstnanosti nebo vedoucího zprostředkovatelů či vedoucího odboru poradenství), s tímto pracovníkem udržovat telefonický i osobní kontakt v pravidelných intervalech
- pravidelně posílat informační materiály – letáky o programech, nabídka kurzů (jazykové kurzy, práce na počítači, Job Club,...).

Výhody spolupráce s úřadem práce

Pro ÚP:

- pomoc pro ÚP při zaměstnávání lidí s duševním onemocněním, pro něž se obtížně hledá vhodná práce
- zprostředkování kontaktu na organizace

Pro organizaci:

- nalezení vhodné práce pro uživatele služeb
- získání nových kontaktů na zaměstnavatele a přehledu o firmách
- zvýšení a zkvalitnění podpory ÚP při vytváření nových pracovních míst pro lidi se zdravotním znevýhodněním
- ovlivnění tvorby poptávky po pracovních místech – začne být běžnější, že lidé shánějí i jinou práci než na hlavní pracovní poměr

Spolupráce s ÚP může vypadat následovně:

- ÚP vytipuje uživatele služby a naváže ho na naše služby a poté, co mu najde práci, začne mu naše PZ poskytovat podporu při udržení se v práci
- ÚP nám zcela předá uživatele služeb do programů zaměstnávání

9. Etika terénního pracovníka

ETICKÝ KODEX TERÉNNÍHO PRACOVNÍKA

1. Etické aspekty v jednání při výkonu pomáhající profese

Práce v oblasti sociálně zdravotních služeb **musí principiálně vycházet z jednání, ve kterém je rozvíjen a střežen jeho etický rozměr.** Jednání je etickým tehdy, pokud probíhá se **záměrem skutečně pomoci** druhému člověku a tato pomoc nevede v důsledku k poškození nikoho z účastníků. Nejen výsledek, ale i prostředky k němu vedoucí vyžadují tento etický rozměr.

Etické jednání v tomto smyslu je významné v těchto aspektech:

- pro ochranu uživatele služeb zaměstnávání
- pro ochranu zaměstnavatele
- pro osobní ochranu pracovníka
- pro ochranu profese
- pro ochranu organizace

Porušováním etických aspektů v jednání může pracovník poškodit jak zaměstnavatele, tak sebe i profesi a organizaci či uživatele služeb zaměstnávání.

Hlavní etické zásady, kterými se pracovník řídí při spolupráci se zaměstnavatelem, jsou rozhodně se zdržovat

- sexuálního jednání
- nadměrného konzumování alkoholu a braní ostatních návykových látek
- braní nelegálních návykových látek
- majetkových či finančních dispozic
- indiskrece

2. Kvality pracovníka

- Pracovník usiluje o to, aby byl bezúhonný, ukázněný, spolehlivý, trpělivý a zodpovědný. Má schopnost dobrého sebeovládání a empatie, je emočně vyrovnaný. Je schopen vytvořit podmínky pro vzájemnou důvěru a bezpečí.
- V přítomnosti klienta ani zaměstnavatele pracovník neřeší své problémy profesního či osobního charakteru.
- Pracovník rozvíjí své odborné znalosti, průběžným vzděláváním a své nabyté znalosti a dovednosti uplatňuje ve své profesní praxi.

3. Zodpovědnost k zaměstnavateli

- Pracovník přistupuje ke všem zaměstnavatelům s úctou, respektem a bez předsudků.
- Ve vztahu k zaměstnavateli pracovník vždy uplatňuje princip spravedlnosti. Všem věnuje stejnou pozornost a péči, bez ohledu na odlišnost rasy, etnické příslušnosti, náboženského vyznání, pohlaví, věku, handicapu, sociálního postavení; bez ohledu na finanční situaci, individuální životní historii, náklonnost, eventuální averzi atd.

- Pracovník ani vyjadřováním, ani skutky neznevažuje zaměstnavatele
- Pracovník dbá na vyváženost ve vzájemném oslovování se zaměstnavatelem.
- Pracovník respektuje potřeby firmy, a to tak, aby nenarušoval její chod a prosperitu.

4. Zodpovědnost k uživateli služby zaměstnávání

- Pracovník chrání uživatelské právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na jejich nezbytnost při zajištění služeb, které mají být uživateli služby poskytnuty. Pracovník se řídí pravidly vyplývajícími z § 16 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů.
- Pracovník nesmí záměrně ani opomenutím ohrozit zdraví a bezpečnost uživatele služby.
- Pracovník neřeší s uživatelem služby své osobní a soukromé problémy.
- Pracovník nevnučuje uživateli služeb své osobní přesvědčení a postoje (náboženské, filozofické, ekologické...).
- Pracovník respektuje rehabilitační zájmy klienta.

5. Zodpovědnost ve vztahu ke své osobě a ke své profesi

- Pracovník reflektuje svoji osobní situaci (zdravotní, psychickou, sociální) tak, aby byl schopen být co možná nejvíce k dispozici zaměstnavatelům, ale ne na úkor svého zdraví.
- Pracovník pečuje o svoji duševní hygienu. Využívá techniky proti syndromu vyhoření (supervizi, odpočinek...).
- Pracovník chrání své soukromí.
- Pracovník dbá na to, aby jeho způsobilost nebyla v rámci pracovního výkonu ovlivňována účinky alkoholu či jiných drog, popřípadě silných léků, které by mohly mít negativní dopad na jeho jednání.
- Pracovník se zdržuje jednání, které by mohlo mít sexuální podtext.
- Pracovník se může vzdát činnosti, která je proti jeho svědomí nebo ho ohrožuje na zdraví.
- Pracovník ve vztahu ke své profesi neužívá pracovní postupy a úkony, které nejsou v jeho kompetenci a nemá pro ně odbornou přípravu.
- Pracovník zlepšuje a rozvíjí své odborné znalosti a dovednosti.
- Pracovník se stará o to, aby jeho osobní život byl v souladu s principy, které hájí ve své profesi.
- Pracovník nepřekračuje svoji odbornost a profesní kompetence.
- Pracovník konzultuje situace, v kterých si není jistý etickými aspekty svého jednání, a to se zvolenou odborně způsobilou osobou, popřípadě k tomu využívá prostoru supervize.
- Pracovník se i mimo výkon své profese vyjadřuje o lidech s duševní nemocí takovým způsobem, který u veřejnosti posiluje pozitivní přístup a respekt k lidem s duševním onemocněním.

6. Týmová spolupráce a profesní vztahy

- Pracovník respektuje potřeby, odpovědnost a kompetence ostatních kolegů a spolupracuje s nimi.
- Pracovník je loajální k ostatním kolegům, ale upozorňuje na jejich neprofesionální, neetické jednání. V týmu spoluvytváří vzájemnou psychickou a odbornou podporu a je otevřený zpětné vazbě svých kolegů.
- V případě neetického jednání je povinen osobně na tuto skutečnost upozornit kolegu, který se tohoto jednání dopustil. V případě, že nedojde k nápravě tohoto jednání, má povinnost o této skutečnosti informovat zodpovědnou osobu v organizaci.
- Pracovník nevtahuje zaměstnavatele a uživatele služeb do svých sporů s kolegy, neznevažuje kolegy, nekritizuje kolegy v přítomnosti jiných osob.

7. Zodpovědnost k organizaci

Pracovník je loajální ke své organizaci. Nepodniká aktivity, kterými by organizaci činil nedůvěryhodnou či ji jinak poškozoval.

Poznámka:

Pro tento etický kodex terénního pracovníka jsme čerpaly z Etického kodexu pracovníka ve sdružení Fokus Praha, materiálu České asociace ergoterapeutů, z kodexu Komory sociálních pracovníků a dalších profesních kodexů a dokumentů.

10. Důležité a doporučené kontakty na organizace, servery, instituce a zdroje informací

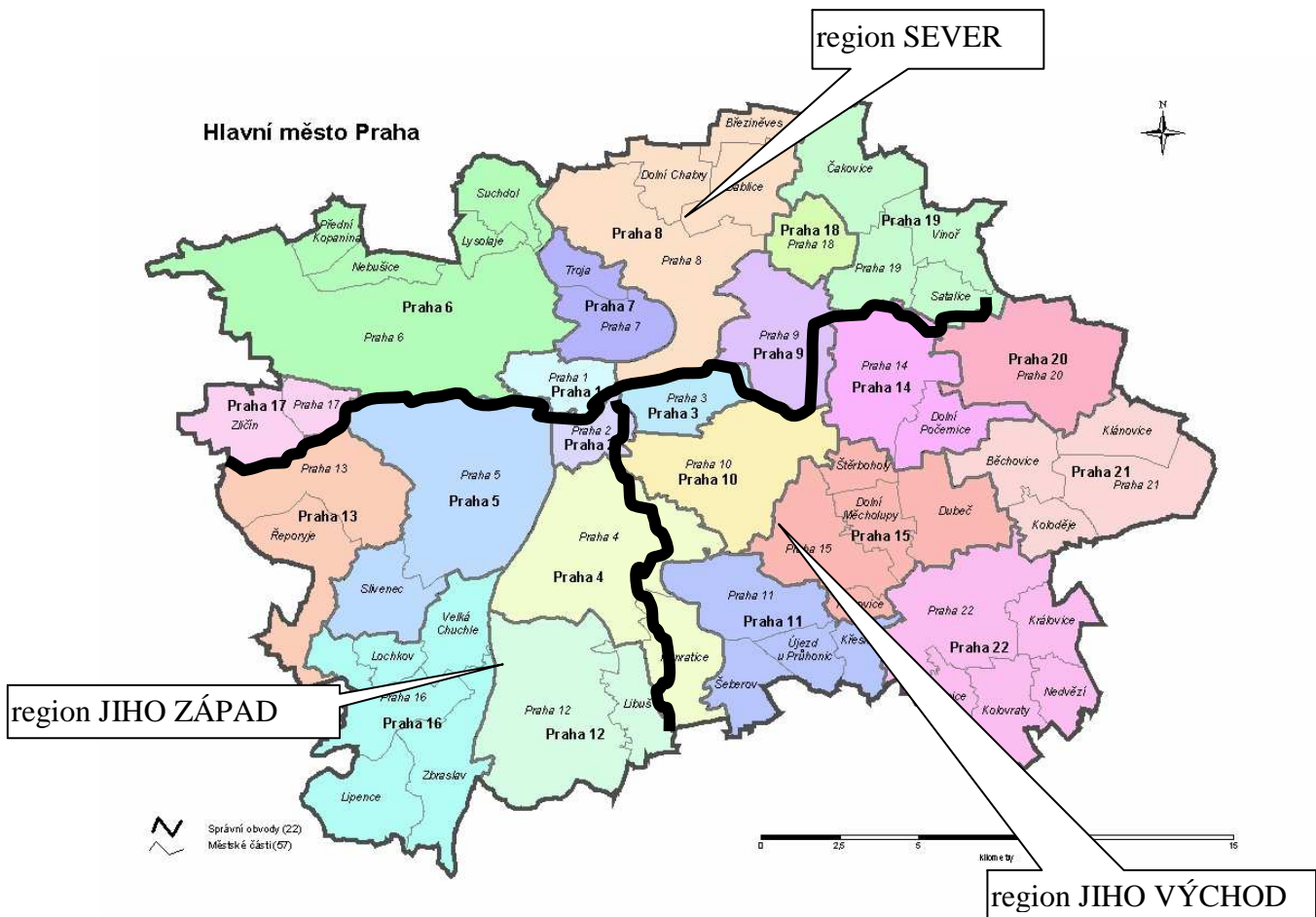
- www.portal.mpsv.cz - integrovaný portál MPSV
- www.portal.mpsv.cz/eures/ - EURES
- www.cssz.cz - Česká správa sociálního zabezpečení
- www.esfcr.cz - Evropský sociální fond v ČR
- www.equalcr.cz - Iniciativa Společenství EQUAL
- www.osha.mpsv.cz - Český Focal Point pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci
- <http://portal.mpsv.cz/sz/zamest/zamestnaniosob/katalogorganizaceozp> - katalog firem zaměstnávajících OSZ
- www.uradprace.cz - odkaz na úřady práce v ČR
- www.unie-pz.cz - stránky České unie pro podporované zaměstnávání
- www.fokus-praha.cz - odkaz na o.s. Fokus Praha
- www.esethelp.cz - odkaz na o.s. Eset-Help
- www.greendoors.cz - odkaz na o.s. Green Doors
- www.ecn.cz - informační servis pro NNO
- www.sbcr.cz - informace o všech předpisech vydaných ve Sbírce zákonů od roku 1945. Plné texty více než 13000 předpisů, včetně historických znění.
- <http://www.mvcr.cz/sbirka/2005/2005.html> - Sbírky zákonů na stránkách ministerstva vnitra
- www.businessinfo.cz - oficiální portál pro podnikání a export, lze zde nalézt všechny aktuality z legislativy, týkající se nejen zaměstnávání.
- <http://sweb.cz/sbirkazakonu/> - vyhledávání Sbírek zákonů ČR. Tuto službu neprovozuje ministerstvo vnitra.
- www.sbirkyzakonu.cz - na stránkách Sbírky zákonů je vždy přehled sbírek, které vyšly od počátku aktuálního roku.

KONTAKTY NA ORGANIZACE A INSTITUCE

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – www.mpsv.cz
- Správa služeb zaměstnanosti – www.ssz.mpsv.cz
- Česká unie pro podporované zaměstnávání – www.unie-pz.cz
- Úřady práce – www.uradyprace.cz
- Personální agentury – www.jobservis.cz, www.start.cz, www.indexplus.cz, www.adecco.cz, www.majora.cz, www.kappa.cz, www.grafton-group.cz
- Česká správa sociálního zabezpečení – www.cssz.cz
- Občanské sdružení Formika – www.formika.org
- Psychiatrická léčebna Bohnice – www.plbohnice.cz
- Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví – www.cmhd.cz
- Občanské sdružení Rytmus – www.stejnasance.cz
- Mnoho užitečných kontaktů je uvedeno v brožuře AKS „Práce neschopní?“, dále na:
- www.krizovatka.cz
- www.neziskovky.cz
- v katalogu pražské extramurální péče na www.fokus-praha.cz

Příloha č. 1

ROZDĚLENÍ REGIONŮ PRO TERÉNNÍ PRACOVNÍKY Z JEDNOTLIVÝCH ORGANIZACÍ



Eset Help o.s. - Region JIHO ZAPAD: MČ Praha 3, 10, 11, 14,15, 20,21, 22 – celkem 8 Prah

GreenDoors o.s. – Region JIHO VÝCHOD: MČ Praha 2, 4, 5, 13, 12, 16 celkem 6

Fokus Praha o.s. – Region SEVER: MČ Praha 1,6, 7, 8, 9, 18, 19, 17 – celkem 8