



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

# SPOLUPRÁCE PORADENSKÝCH SLUŽEB, ÚŘADU PRÁCE A ZAMĚSTNAVATELŮ PŘI ZVYŠOVÁNÍ ZAMĚSTNANOSTI SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÝCH ROMŮ V BRNĚ

Jak pracujeme v Kariérovém centru  
IQ Roma servisu na podpoře důstojného  
zaměstnávání Romů a Romek



kariérové  
centrum





Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Tento dokument je metodickým výstupem projektu  
**„Práce je šance - podpora kariérního rozvoje pro znevýhodněné Romy“ v Brně a byl jeho realizačním týmem finalizován v únoru 2021.**

**Registrační číslo projektu:** CZ.03.2.60/0.0/0.0/16\_052/0007816

**Realizátor:** IQ Roma servis, z.s.

**Realizace projektu:** 01.03.2018 – 31.03.2021

# OBSAH

Úvod.....	4
<b>1. IQ Roma servis a jeho aktivity na podporu zaměstnanosti sociálně znevýhodněných Romů a Romek.....</b>	<b>5</b>
<b>2. Formy podpory a nabídka Kariérového centra.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1. Komplexní podpora a tým specializovaných odborníků.....</b>	<b>11</b>
<b>2.2. Kariérové poradenství v práci s cílovou skupinou sociálně znevýhodněných osob, převážně Romů.....</b>	<b>15</b>
<b>2.3. Spolupráce se zaměstnavateli pro zvyšování kompetencí praktickou formou.....</b>	<b>21</b>
<b>3. Příklady z poradenské praxe Kariérového centra .....</b>	<b>25</b>

# ÚVOD

IQ Roma servis je nestátní nezisková organizace sídlící v Brně. Od roku **1997 poskytuje profesionální služby** podpory sociálně znevýhodněným, především Romům a Romkám, v současné době již na území celého Jihomoravského kraje.

Dlouhodobě usiluje také o vytváření konstruktivních a efektivních partnerství s orgány státní správy, samosprávy i soukromým sektorem. Podpora v hledání uplatnění na trhu práce pro její klienty je jedním z hlavních oblastí strategie organizace již od doby zahájení jejího fungování. Vždyť také první velký evropský projekt (IQ servis – Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce, realizován 2005–2008), který významnou měrou přispěl k personálnímu rozvoji i profesionalizaci organizace, byl právě na tuto tematickou oblast zaměřen. Podpora zaměstnanosti a zaměstnatelnosti cílové skupiny a především snaha o získání důstojného uplatnění na otevřeném trhu práce je také jedním z **5 aktuálních strategických cílů organizace**.

V roce **2018** pak díky podpoře projektu „**Práce je šance – podpora kariérního rozvoje pro znevýhodněné Romy v Brně**“ financovaného Evropským sociálním fondem IQ Roma servis otevřel specializované **Kariérové centrum** zacílené na zvyšování důstojného pracovního uplatnění sociálně vyloučených (nejen) Romů a Romek.

Následující text předkládá **nejen metodický popis aktuálního fungování činnosti** zmiňovaného centra. Slouží zároveň jako **shrnutí dlouholetých zkušeností a úspěchů v oblasti kariérové podpory** Romů a Romek v Brně a doufejme tedy i jako inspirace pro všechny, kteří s námi sdílí náš cíl – vytváření rozvojových a pracovních příležitostí pro Romy, které jim umožní zastávat důstojné pracovní pozice na legálním trhu práce.

# 1. IQ ROMA SERVIS A JEHO AKTIVITY NA PODPORU ZAMĚSTNANOSTI SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÝCH ROMŮ A ROMEK

**Zkušenosti IQ Roma servisu s poskytováním podpory sociálně znevýhodněným Romům pro jejich lepší uplatnění na trhu práce**

## Centrum informací a asistence na trhu práce – Poradna pro zaměstnanost ————— 2005

(sídl: Cejl 49)

Zprostředkování kurzů, školení, praxí, rekvalifikací, pomoc při hledání a výběr vhodného zaměstnavatele, příprava na pohovor, případně mediace možných situací mezi klienty a zaměstnavateli.

## Centrum zaměstnanosti ————— 2006

Rozjezd specializované centra díky realizaci projektu IQ servis - Systém pro úspěšné uplatnění Romů na trhu práce.

- Tým složený ze 3 pracovníků.
- Status agentury práce.

Intenzivní spolupráce s klienty na základě individuálních akčních plánů, aktivní vyhledávání zaměstnání, asistenční služby (pomoc při tvorbě CV, motivačního dopisu, příprava na pohovor, případně doprovod klienta na pohovor), poradenství týkající se pracovně právních předpisů a problematiky diskriminace, **monitoring klienta** (cílem je pomoci klientovi udržet si získané zaměstnání), **mediační služby** (pro klienty i zaměstnavatele).

**Vlastní vzdělávací aktivity** - počítačový kurz, kurz angličtiny, workshopy „Jak se neztratit“ (jak získat zaměstnání a jak o něj nepřijít) a modul administrativních dovedností.

## Centrum poradenství a zaměstnanosti ————— 2007



**359** klientů/klientek



**56** klientů si našlo zaměstnání



**7** držitelů

Začínáme realizovat odborné sociální poradenství podle Zákona o sociálních službách (§ 37 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Aktivní navazování kontaktů se zaměstnavateli - zavedení koncepce značky Ethnic Friendly zaměstnavatel v Jihomoravský kraj.

- Rozšíření služeb na poskytování skupinových poradenských lekcí pro žáky základních škol již od 6. tříd.
- Základní poradenství a podpora pro živnostníky.

## 2008

2 poradny - Hybešova 41 a Cejl 49



554 klientů/klientek



63 klientů si našlo zaměstnání



19 držitelů.

Pokračujeme v poskytování komplexních služeb podpory zaměstnanosti a v nabídce vzdělávacích kurzů. Nově spolupracujeme také s autoškolou (15 klientů získalo řidičský průkaz).

## 2009



496 klientů/klientek



3 klienti si našli zaměstnání



20 držitelů

Podporujeme klienty při zvládnání krize na trhu práce, společně bojujeme s nedostatkem volných pracovních míst.



Získali jsme **Národní cenu kariérového poradenství** v kategorii „Poradenství pro klienty v počátečním vzdělávání“ a druhé místo v kategorii „Poradenství pro osoby znevýhodněné na trhu práce“.

## 2010



570 klientů/klientek



60 klientů si našlo zaměstnání



23 držitelů

Hojně využíváme tzv. počítač pro klienty, na kterém si sami mohou založit emailový účet, napsat nebo upravit životopis nebo hledat samostatně práci.

## 2011



619 klientů/klientek



79 klientů si našlo zaměstnání



Ethnic  
Friendly  
zaměstnavatel

48 držitelů značky EFZ.  
4 slavnostní certifikace.  
Spolupráce s Charitou Olomouc a Romeou jako dalšími certifikujícími organizacemi v ČR.



Kampaň "**Neviditelní**" v České televizi.  
Vytvoření televizního spotu na podporu odstraňování stereotypů na trhu práce.

## 2012



44 klientů si našlo zaměstnání



55 držitelů



Oživení skupinové výuky práce s počítači.



Realizována celostátní kampaň **Romové pracují a chtějí pracovat** (web mypracujeme.cz, bannery, plakáty v MHD v Brně i Praze, venkovní happeningy).

## 2013



365 klientů si hledalo práci



80 klientů si našlo zaměstnání



60 držitelů (mj. dm drogerie markt, poskytla zaměstnání 7 klientům)

## 2014



7 klientů zaměstnaných u našich partnerských zaměstnavatelů



102 klientů si našlo zaměstnání



19 úspěšných absolventů rekvalifikací



62 držitelů



V srpnu spuštěna celostátní kampaň **My pracujeme** (webová stránka pro zaměstnavatele nabízející databázi zájemců o práci, televizní i rozhlasové spoty, multikulturní lekce na školách).

## 2015



187 klientů si hledalo práci



65 klientů si našlo práci



Roste zájem o oddlužení



62 držitelů



Pokračování kampaně **My pracujeme**, výstava fotografií „Nežít ve stínu“ na veřejných místech v Brně.

## 2016



113 klientů si hledalo práci



32 klientů si našlo práci



66 držitelů



Založení vlastní kavárny **Amaro records** - tréninkové pozice v oblasti gastronomie pro 2 osoby současně.



Ve spolupráci s úřadem práce jsme vytvořili 18 dalších **tréninkových pracovních pozic** (3 v Břeclavi, 15 v Brně).

## 2017



26 % klientů si našlo práci



10 tréninkových pozic přímo v IQRS



67 držitelů



2 tréninkové pozice v Amaro records



13 míst veřejné služby v Brně, 3 ve Vyškově

## 2018



63 klientů/klientek



7 klientů si našlo práci



10 osob na tréninkových pozicích přímo v IQRS,  
1 osoba na stáži



67 držitelů

## 2019



144 klientů/klientek



24 klientů si našlo práci



4 pracovní stáže,  
9 osob na tréninkových pracovních místech



67 držitelů

## 2020



202 klientů/klientek



28 klientů si našlo práci



24 osob na stáži,  
10 osob na tréninkových pracovních místech



67 držitelů

## 2021



## 2. FORMY PODPORY A NABÍDKA KARIÉROVÉHO CENTRA

---

Vznik a provoz specifického kariérního centra zaměřeného na zvýšení zaměstnatelnosti a zaměstnanosti sociálně znevýhodněných Romů v Brně byl motivován snahou **vytvořit unikátní prostor pro možnost rozvoje jeho cílové skupiny**. Ambiciózním cílem Kariérového centra je podpořit Romy v hledání práce, která je především důstojná a stabilní.

Aktivita projektu, který zahájení jeho činnosti umožnil, byly nastaveny tak, aby umožnily co **nejkomplexnější řešení situace klientů** - od podpory při odstraňování překážek v uplatnění na legálním trhu, po zvyšování kompetencí a pracovních zkušeností skrze individuální diagnostiku a zacílené poradenství. Vzhledem k limitům, které donátor nastavil pro realizaci některých typů aktivit (nemožnost financování rekvalifikačních kurzů nebo kurzů na rozvoj počítačové gramotnosti) se od počátku jevila jako nezbytná také kontinuální spolupráce s dalšími aktéry (Úřad práce, místní zaměstnavatelé), aby byla zajištěna nejen efektivita, ale i udržitelnost podpory.

Centrum se zaměřuje na dvě hlavní cílové skupiny - **osoby žijící v sociálně vyloučených lokalitách města Brna a národnostní menšiny**.

Vzhledem k umístění kariérního poradenského centra v centru města se soustředí primárně na oslovení obyvatel přilehlých sociálně vyloučených lokalit, resp. ulic.<sup>1</sup> Romové a Romky, kteří jsou dlouhodobě na trhu práce neaktivní, nebo jsou vyloučením z trhu práce ohroženi, se potýkají s kumulovanými hendikepy při snaze o integraci na trh práce. Četné analýzy konstatují, že u Romů žijících v sociálně vyloučených lokalitách je nezaměstnanost jedním ze tří faktorů, které jejich vyloučení významně ovlivňují. V případě, že práci naleznou, jedná se v drtivé většině o nízkokvalifikované a nízkopříjmové pozice, které jsou z dlouhodobého hlediska pro ně neatraktivní (vzhledem k příjmu, nízké prestiži i často subjektivnímu pocitu nedůstojnosti takové práce).

Umístění centra v **blízkosti sociálně vyloučené lokality, ale zároveň také v dosahu středu města** a dalších návazných služeb, předpokládá **zvýšení atraktivity služeb i pro skupinu Romů a Romek**, kteří z různých důvodů nevyužívají služeb výrazněji inzerovaných jako služby pro sociálně znevýhodněné.

Část aktivit navíc přímo **cílí na podporu mladých nezaměstnaných Romů** (vč. absolventů SŠ) a i těch, kteří se na vstup na trh práce v rámci svého studia zatím připravují. Ti se totiž po ukončení vzdělání **často potýkají s nedostatkem doložitelné praxe** a pracovních zkušeností jako takových a jsou tak nezaměstnaností bezprostředně ohroženi.

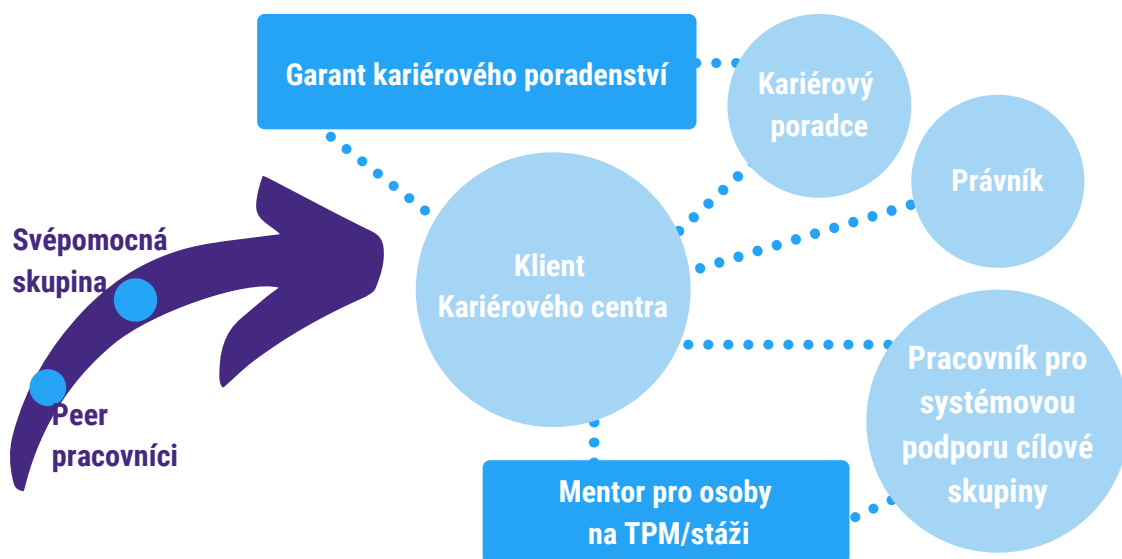
---

1 Podrobněji jsou vymezeny v příloze Strategického plánu sociálního začleňování města Brna (2016) v městských částech Brno-střed, Brno-sever, Brno-jih a částečně také Židenice a Kr. Pole. Počet sociálně vyloučených byl zde odhadován na 6500 - 9000 osob, tedy minimálně cca 2000 nezaměstnaných.

Při sestavování týmu a nabídce aktivit podpory jsme tak vycházeli z dlouhodobých zkušeností při práci s nezaměstnanými, aktuálních analýz potřeb cílové skupiny i možností, které donátor skrze své financování nabízel.



## 2.1. KOMPLEXNÍ PODPORA A TÝM SPECIALIZOVANÝCH ODBORNÍKŮ



### KMENOVÝ TÝM PODPORY V KARIÉROVÉM CENTRU TVOŘÍ:

#### **Kariérový poradce/poradkyně (1,0 úvazek)**

se zaměřuje na individuální podporu klientů. Pracuje s metodami kariérového poradenství a na základě analýzy jejich životní situace (kdy mj. společně s klientem identifikuje aktuální bariéry pro vstup na legální trh práce) vypracovává v počátcích spolupráce **kariévní plán** pro nalezení zaměstnání (rozsah max. 20 hodin).

Kariérový poradce na základě potřeb společně pojmenovaných s klienty v kariérových plánech **připravuje obsah vzdělávacích kurzů a vyhledává možnosti a další vhodné aktivity pro rozvoj kompetencí** (např. rekvalifikace, stáže, tréninková pracovní místa, popřípadě i další pro klienty finančně dostupného vzdělávání).

Úzce proto spolupracuje s kolegou/kolegyní zajišťující systémovou podporu klientů, externími lektory kurzů i dalšími vzdělávacími institucemi. **Zpracovává a předává průběžnou zpětnou vazbu cílové skupiny** (individuální i v rámci svépomocné podpůrné skupiny lektorům a dle ní spolu s lektory/dodavateli upravuje. **Je jedinečnou možností podpory (koučinku) v pracovní adaptaci účastníků** na tréninkových pracovních místech a stážích. Komplexně se snaží řešit případné problémy a to jak pojmenováváním silných stránek a zdrojů klienta (rozsah max. 2 hodiny týdně při zapojení do stáže, či TPM). I vzhledem k náročnosti kariérového poradenství pro tuto specifickou cílovou skupinu má kariérový poradce možnost konzultací s garantem kariérového poradenství.

#### **Garant kariérového poradenství**

je externím podpůrným prvkem, který garantuje kvalitu odborného kariévního poradenství. Úzce spolupracuje s kariérovým poradcem při realizaci a vyhodnocení kariévních plánů konkrétních klientů, v případě řešení složitějších kazuistik navrhuje z pozice experta řešení situace. Při své práci také využívá specifických (licencovaných) nástrojů profesní diagnostiky.

### **Pracovník/ce pro systémovou podporu cílové skupiny (0,7 - 1,0 úvazek)**

Cílem jeho podpory je sladit profesní cíle a požadavky klientů s aktuálními požadavky zaměstnavatelů a situací na trhu práce.

**Společně s klientem vyhledává aktuální volné pracovní pozice a podporuje je při komunikaci se zaměstnavateli i dalšími systémovými aktéry** (Úřadem práce, personálními agenturami aj.). V případě potřeby tak např. nacvičuje s klientem telefonickou komunikaci se zaměstnavatelem, nebo spolu upravují profesní profil, tak aby byly v souladu s potřebami zaměstnavatele, resp. konkrétního vybraného pracovního místa (CV, motivační dopis). V případě potřeby přímo doprovází klienta při jednáních - se zaměstnavateli, personálními agenturami, případně úřady.

Cílem jeho systémové podpory je také prakticky i koncepčně spolupracovat s úřadem práce, aby docházelo k maximalizaci využití systémové podpory, primárně nástrojů APZ. Vyjednává proto s ÚP možnosti rekvalifikací, zřízení VPP aj. **Je hlavní komunikační článek pro spolupráci se zaměstnavateli a její rozvoj. Je v úzkém kontaktu s mentory klientů na TPM a stážích.**

Svolává a facilituje třístranná reflexivní setkání (mentor – klient – pracovník pro systémovou podporu), podporuje zaměstnavatele při nastavování nediskriminačního prostředí a kultivaci firemní kultury pro snadnější pracovní adaptaci cílové skupiny.

Pro konkrétního účastníka na TPM/stážích zajišťuje další podporu ve spolupráci s Úřadem práce (rekvalifikaci, případně přechod na VPP či jinou formu podporovaného pracovního místa)

### **Mentori pro tréninkové pracovní pozice a pro osoby na stáži**

*Jsou další významnou externí složkou podpory klientů při jejich snaze o začlenění na trh práce.*

*Jedná se o zkušené zaměstnance firmy, nebo organizace, ve které jsou klienti umístěni na tréninkových pracovních místech a/nebo stážích. Jejich úkolem je podporovat klienta při pracovní adaptaci a orientaci na pracovišti. Jsou v pravidelném kontaktu (minimálně na počátku, jednou v průběhu a také na konci realizace TPM/stáže) s pracovníkem pro systémovou spolupráci. Spolu s klientem, tedy ve třech, nastavují, reflektují a vyhodnocují spolupráci. Cílem pravidelných setkání je také prevence či případné řešení problémů, jež mohou v souvislosti s výkonem TPM/stáže nastat.*

### **Právník/právníčka (0,75 úvazek)**

Poskytuje individuální poradenství v oblasti pracovně-právních vztahů (orientace v typech smluv, právní aspekty řešení problémových situací na pracovišti, atd.). Řeší s klienty možné případy diskriminace, preventivně je informuje o jejich podobách a možnostech řešení, poskytuje také expertní pomoc při řešení konkrétních případů. V návaznosti na identifikované překážky pro zapojení se na legální trh práce poskytuje právní poradenství. Vzhledem k nejčastěji řešeným překážkám tvoří největší objem jeho agendy řešení dluhů klientů (exekuce a oddlužení, vč. přípravy návrhů na oddlužení). Pro efektivní návaznost této expertní podpory na začlenění klientů na legální trh práce je nezbytná úzká spolupráce právníka s dalšími členy týmu.

### **Peer pracovník/ce (pracuje na dohodu o provedení práce, průměrně 10-20 hodin měsíčně)**

Jedná se členy týmu, kteří mají osobní zkušenosti s životní situací cílové skupiny Kariérového centra. Nejčastěji to bývá bývalý klient/ka centra, který již získal práci nebo využil další nabídku služeb pro klienty.

Je nepostradatelnou spojkou členů týmu, kteří pracují v prostorách Kariérového centra, protože s potenciálními i stávajícími klienty komunikuje přímo v terénu. Přináší cílové skupině informace o fungování centra, nabídce aktivit i novinkách. Společně s kariérovým poradcem odpovídá za fungování svépomocné skupiny. Svolává její členy i navrhuje témata k diskuzím. S evaluátorem zase úzce spolupracuje na sběru podnětů a zpětné vazby na chod centra od cílové skupiny.

### **Svépomocná skupina**

Motivací pro zařazení tohoto typu podpory do činnosti Kariérového centra je snaha o vytvoření bezpečného prostoru pro neformální setkávání cílové skupiny. Prostoru pro vzájemnou podporu lidí s podobnými zkušenostmi s trhem práce, výměnu rad, návodů a sdílení úspěšných strategií i díky zapojení takzvaně úspěšných klientů. Setkávání také nabízí účastníky velmi oceňovanou psychologickou podporu, která je pro úspěch na trhu práce u mnoha klientů klíčová.

Svépomocná skupina se setkává několikrát do roka (v rámci realizovaného projektu cca čtvrtletně) a je vedena zkušenými facilitátorkami s terapeutickou profilací. Důležitým článkem pro její svolávání a nastavování témat jsou peer pracovníci. Setkávání skupiny využívá odborný tým centra také k získání další zpětné vazby na fungování centra a nabídku aktivit a sbírání podnětů k jejich vylepšení.

## **VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY**

Klienti mají možnost zvýšit si své kompetence a znalosti také v na míru sestavovaných kurzech. Ty jsou zaměřeny primárně na rozvoj komunikačních a sebeprezentačních dovedností, orientace na trhu práce, nebo zvyšování finanční gramotnosti. Velmi úspěšným způsobem podpory se ukázaly být nácviky přijímacích pohovorů, které jsou realizovány přímo personalisty z praxe.

**Kurzy a další vzdělávací aktivity** jsou realizovány externími lektory. Kariérový poradce jejich obsah spolu s lektorem uzpůsobuje aktuálnímu složení kurzantů, jejich potřebám a přáním, které vychází z nastavených kariérních plánů.

## 2.2. KARIÉROVÉ PORADENSTVÍ V PRÁCI S CÍLOVOU SKUPINOU SOCIÁLNĚ ZNEVÝHODNĚNÝCH OSOB, PŘEVÁŽNĚ ROMŮ

---

**Kariérové poradenství se zaměřuje na poskytování pomoci lidem tak, aby byli schopni plánovat a řídit svůj vlastní život s větší samostatností a kompetencí a zaměřuje se na jejich dobrou zaměstnatelnost v průběhu času.**

Nové pojetí kariéry spočívá v celoživotním zdokonalování jednotlivce, což ovšem vyžaduje určitou podporu, jejíž součástí je právě i kariérové poradenství. Toto poradenství nelze omezit na jednorázovou pomoc mladým lidem vstupujícím na trh práce, v kontextu dnešní doby se jedná spíše o celoživotní proces.

Trh práce se rychle mění, vzniká řada nových povolání, jiná povolání téměř zanikla, mnohá ostatní povolání zásadně změnila svůj obsah. Stejně je to se vzděláváním, které klade vysoké nároky na informovanost. Při výběru vhodného zaměstnání je tak důležité zohlednit nejen to, nakolik klient odpovídá nalezené pracovní pozici, ale je třeba pečlivě vyhodnotit i aktuální situaci, v níž se nachází, jeho potřeby, hodnoty, motivaci i plány do budoucna (Košťálová, H., Cudlínová, M., 2015).

Kariérové poradenství je tedy poradenstvím celoživotním a směřuje klienty k tomu, aby si budovali svou kariéru prostřednictvím řady rozhodnutí v průběhu celého života. **Dle Evropské komise a Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (OECD) představuje kariérové poradenství soubor služeb a aktivit vykonávaných s úmyslem sloužit jednotlivcům každého věku a v každé životní situaci při volbě povolání, odborné přípravě a povolání a při řízení jejich kariéry.** Kariérní poradenství zahrnuje poskytování informací (tištěných, elektronických nebo jiných), diagnostických nástrojů, poradenských rozhovorů, kariérních vzdělávacích programů, testovacích programů, programů na podporu hledání práce a poradenství v období životních změn (Vendel, 2008).

Kariérový poradce vybírá z výše uvedených nástrojů ty, které nejlépe odpovídají klientovým možnostem a schopnostem. Ve svém působení se přitom kariérový poradce opírá (explicitně či implicitně) o některou z teorií kariérového vývoje i na jejím základě volí patřičné nástroje.

**My se ve své praxi opíráme především o teorii sociodynamického poradenství (staví na respektu ke klientovi a jeho kulturním zvyklostem, za klíčové jsou zde považovány vztahy, do nichž v průběhu života lidé vstupují a příběhy, které vypráví), částečně i o teorii narativního přístupu (prostřednictvím převyprávění svého příběhu má klient možnost jej změnit, změnit svůj pohled na prožité události a dát jim nový význam) a dále o techniky systemického koučinku.**



Jak příznačně poznamenává Vendel (2008) je kariérové poradenství poskytované poradcem do značné míry ovlivněno klientem samotným, především se do vzájemné interakce promítá jeho struktura osobnosti, klientovo rodinné zázemí, jeho motivace a hodnotová orientace, životní styl, míra zodpovědnosti, pružnosti, ale i vzdělání, věk, apod. Při práci s cílovou skupinou sociálně znevýhodněných osob často narážíme na odlišnou hodnotovou orientaci, míru motivace, ale i celkový životní styl a rodinné zázemí klientů (než je tomu u majoritní společnosti) - čemuž s potřebnou citlivostí a respektem k odlišnosti přizpůsobujeme naši práci kariérových poradců.

## **KROKY KARIÉROVÉHO PORADENSTVÍ V KARIÉROVÉM CENTRU IQ ROMA SERVISU**

Klient/ka je vždy objednan na předem domluvený čas tak, aby pracovníci měli jistotu, že se každému klientovi budeme moci plně a nerušeně věnovat. Ke konzultaci nabízíme klientům kávu, čaj anebo vodu, aby byl čas strávený u nás pro něj co nej příjemnější. Standardní doba jednoho setkání je 60 minut. Pokud přijdou klienti dva (např. rodinní příslušníci), čas jednoho setkání může být i vyšší než 60 minut.

### **Poznání klienta – sběr informací o klientovi**

V prvním kroku se zaměřujeme na poznání klienta. Po vzájemném představení se mu jasně a srozumitelně představíme a vysvětlíme jednotlivé aktivity KC, včetně toho, co vše spadá pod kariérové poradenství. Jazyk, kterým komunikujeme, vždy přizpůsobujeme konkrétnímu klientovi a vždy se ujišťujeme, zda klient všemu porozuměl. Klient má kdykoli možnost se na cokoli, čemu nerozumí nebo potřebuje dovysvětlit, zeptat. **S každým klientem jednáme vždy s respektem.**

### **Mapování potřeb a očekávání klienta**

Poté přistupujeme k vyplnění profesního profilu, konkrétně jeho první části „před zahájením spolupráce“. Tento dokument nám slouží pro lepší poznání samotného klienta, jeho dosavadní profesní historie, - přítomnosti a především budoucnosti, tzn. toho, co si klient přeje do budoucna, aby se změnilo v jeho pracovním životě. Plynule tak přecházíme k mapování klientových potřeb a zjišťujeme jeho očekávání od nás jako kariérových poradců. V průběhu vyplňování profesního profilu vedeme sklientem klasický poradenský rozhovor, kdy dochází k neustálé interakci mezi poradcem a klientem ve smyslu vzájemného „dojednávání“ - klient přichází s „objednávkou“, tedy přáním, co by chtěl, poradce na tuto objednávku ze strany klienta odpovídá svoji „nabídkou“ pomoci, tedy tím, co je ze své pozice schopen a ochoten pro klienta udělat - výsledkem je dohoda neboli zakázka (tzn. to, na čem budou poradce společně s klientem pracovat) (dle Úlehla, 2009). V poradenském rozhovoru využíváme zejména koučovací otázky (Zatloukal, Vitek, 2016), částečně i narativní přístup, který nám umožňuje dát nový význam životním zkušenostem klienta (dekonstrukce klientova subjektivního pohledu na realitu). Kariérové poradenství a koučink zde zahrnuje především identifikaci důvodu, proč klient přišel vyhledat podporu, dojednání zakázky a stanovení cílů, na kterých bude poradce společně s klientem pracovat, včetně navržení vhodných postupů, jak se k těmto cílům společně dostanou. Úkolem poradce je zde i analýza vnitřních a vnějších zdrojů klienta a jeho podpora při hledání vhodných způsobů řešení problémů, při jeho rozhodování a plánování. Klienty rovněž oceňujeme za jakýkoli úspěch.

Objednávky klientů našeho centra mívají různý charakter (od pomoci se zpracováním životopisu, přes pomoc s nalezením brigády nebo práce až po řešení exekucí a vstoupení do insolvence). Pouze výjimečně mívají naši klienti zájem o sebepoznání či seberozvoj, ale i na těchto tématech se s nimi snažíme pracovat.

Velmi častá představa klientů o službě KC je, že fungujeme na principu personálních agentur, že máme okamžitě k dispozici volné nabídky práce, které můžeme klientům nabídnout a z nichž oni si vyberou pro ně tu nejhodnější. Nabídka možných volných pracovních pozic se sice rozšířila úspěšným navázáním spolupráce s vícero zaměstnavateli, nicméně i tak se snažíme klientům vysvětlovat, že hledání (dobře placené) práce bývá často běh na dlouhou trať.

### **Plánování rozvoje klienta**

Obecně je v tomto kroku cílem kariérových poradců mobilizace vnitřních zdrojů klienta tak, aby byl schopen sám aktivně řídit svůj rozvoj, proto se snažíme o posílení jeho důvěry ve vlastní schopnosti (zvyšování kompetencí pro uplatnění na trhu práce). Při naší práci využíváme metodu tzv. „kariérového stromu“ od Silvie Navarové. Metoda kariérového stromu umožňuje klientům lepší sebepoznání, prozkoumávání vnitřních zdrojů, mapování kompetencí, práci svízemi, umožňuje stanovovat cíle a akční kroky, přičemž se využívá kombinace přístupů a technik systemického koučinku, koučinku inspirovaného M.H. Ericksonem a teorie profesní orientace Johna Hollanda (Navarová). V rámci této metody využíváme především techniky k mapování klientových zdrojů (kořeny), klientovy motivace (kmen) a úspěchů a výhledů do budoucna, vč. plánování kroků (koruna). V rámci této metody je možné využít nejrůznější techniky, nám se však při práci s cílovou skupinou nejvíce osvědčuje poradenský rozhovor, částečně pak práce se sebereflexí a zpětná vazba.

U některých klientů se nám pak osvědčilo využití kariérových karet anebo dotazníků profesní orientace. V praxi to často vypadá tak, že pomyslný kariérový strom má poradce imaginárně v hlavě a postupně vyplňováním výše zmíněného profesního profilu, doptávání se a poskytováním zpětné vazby klientovi, dochází k zaplňování jednotlivých částí „stromu“, při níž si poradce dělá představu o daném klientovi a tuto „představu“ současně neustále ověřuje při rozhovoru s daným klientem a poskytuje mu tak zpětnou vazbu a náhled na vlastní zdroje, možnosti a cíle, kterých chce klient dosáhnout. Do oblasti plánování rozvoje klienta spadá rovněž kariérové vzdělávání a zvyšování kompetencí pro uplatnění klienta na trhu práce. Ke kariérovému vzdělávání můžeme přiřadit např. rozhovor s kariérovým poradcem, kdy poradce klientovi vysvětluje rozdíly mezi jednotlivými typy pracovních smluv, poskytuje mu informace a rady k tomu, jak se připravit na přijímací pohovor, jak funguje Úřad práce, jak zaujmout zaměstnavatele na stáži anebo praktický nácvik vyhledávání pracovních nabídek na jednotlivých portálech práce, apod.

V rámci projektu jsme kompetence našich klientů rozvíjeli i prostřednictvím individuálních a skupinových vzdělávacích kurzů. Tyto kurzy byly zaměřené především na zvyšování komunikačních a prezentačních dovedností, zvýšení finanční gramotnosti anebo posílení sebevědomí a schopnosti zaujmout zaměstnavatele u přijímacího pohovoru (více k výsledkům kurzů viz Závěrečná evaluační zpráva dostupná na [www.iqrs.cz](http://www.iqrs.cz)).



Hlavní **rozvojové aktivity**, které prokazatelně zvyšují kompetence klientů při uplatnění se na trhu práce, jsou především **stáže a tréninková pracovní místa**, jež slouží k získání i **obnově pracovních návyků** a současně i jako **forma vzdělávání k získání dovedností a posílení zaměstnatelnosti**.

V průběhu spolupráce s klienty se snažíme průběžně získávat zpětnou vazbu od klientů, buď osobně anebo prostřednictvím facebookového profilu, který se nám velmi osvědčil jako vhodný nástroj pro komunikaci s naší cílovou skupinou.





**Rozjezd Kariérového centra na Milady Horákové 38 byl v kontextu českého kariérového poradenství revoluční počín. IQ Roma servis již řadu let podporuje své klienty/klientky v různých aspektech sociální podpory a poradenství. Zřídit Kariérové centrum na „Miladě“ má však nový společenský rozměr. Troufám si tvrdit, že nastavení podpory s akcentem na kariérový rozvoj vytváří službu, která má potenciál zvrátit obecné mínění, že Romové nacházejí uplatnění převážně na nízko kvalifikovaných pozicích. Velkou inspiraci v tomto tématu najdeme v severských zemích, kde je oproti ČR poměrně rozvinutý systém kariérového rozvoje a vzdělávání.**

Služby zmíněného Kariérového centra dosahují srovnatelného standardu se evropskými poskytovateli služeb tohoto typu. Nepodařilo by se to bez zápalu poradců centra a vlastní ochoty se profesně posunout dál. Pracovníci se v úvodu projektu neváhali zúčastnit mezinárodního mentoringového programu pro poradce zaměřeného na kvalitu v kariérovém poradenství QUAL – IM – G, který v ČR realizuje Sdružení pro kariérové poradenství a kariérový rozvoj. Využilo metodické a supervizní podpory Centra vzdělávání všem, které v rámci Jihomoravského regionu dlouhodobě pracuje na stabilizaci poradenských služeb ve školství a široké veřejnosti poskytuje poradenství v oblasti celoživotního vzdělávání, včetně kariérového poradenství.

Z mého pohledu garanta služby pracovníci velmi rychle srovnali krok s „konkurenčními“ poskytovateli kariérového poradenství v republice. Klient či klientka po svém příchodu můžou očekávat tzv. mapovací rozhovor, kdy se pracovník se zájmem doptává na předchozí pracovní zkušenosti, ale i na zájmy a celkově život konkrétního klienta nebo klientky. Čím více informací o klientovi/klientce pracovník zjistí, tím snáze může nabízet nové neprozkoumané cesty k řešení. Někdy pracovníci bojují s nepochopením klientely, ale díky jejich schopnostem se daří překonávat překážky tohoto typu. Klient obvykle přijde s jasnou představou toho, co by chtěl. To, co mu však spolupráce s Kariérovým centrem může přinést, je rozšíření vědomostí o svých dovednostech, silných stránkách a možnostech a tím pádem i větší spektrum potenciálního profesního uplatnění

V nabídce pro klienty jsou i skupinové a tréninkové aktivity, kdy si klienti pod vedením externích lektorů mapují vlastní kompetence pro trh práce, trénují pracovní pohovor s personalistou a jiné rozvojové kurzy. Velmi užitečná mi přijde stále se rozšiřující nabídka tréninkových míst pro klienty v různorodých brněnských firmách např. Moravská galerie, Myjómi družstvu invalidů, aj. Zde si mohou klienti v rámci svého rozvojového plánu trénovat potřebné kompetence a lépe se připravit na běžný pracovní poměr.

Velmi obdivuji zodpovědnost, s jakou k této spolupráci pracovníci Kariérového centra přistupují. Probíhají rozhovory s oběma stranami před umístěním klienta, průběžný monitoring spolupráce a případné ladění detailů. Nic není ponecháno náhodě. V rámci pravidelných týmových porad věnujeme velkou část reflexi klientské práce. Pracovník má možnost s garantem služby reflektovat proces s klientem, získat nové úhly pohledu od kolegů v týmu a konzultovat zvolené techniky či směr poradenství. Vše samozřejmě v režimu anonymity vzhledem k bezpečí klienta/klientky.

Po roce a půl chodu služby mohu říct, že na klienty v Kariérovém centru na Miladě Horákové 38 čeká tým odborníků a odbornic, kteří dohromady díky různorodé expertize každého z nich tvoří komplexní nabídku poradenských služeb. Věřím, že se bude dařit udržet si nasazený standard a přejí mnoho úspěšně zaměstnaných klientů a spokojených zaměstnavatelů.

**Bc. Martina Milotová**, Koordinátorka kariérového poradenství, JCMM a odborná garantka kariérového poradenství v projektu „Práce je šance“

## 2.3. SPOLUPRÁCE SE ZAMĚSTNAVATELI PRO ZVYŠOVÁNÍ KOMPETENCÍ PRAKTICKOU FORMOU

### TRÉNINKOVÁ PRACOVNÍ MÍSTA

Jednou z nejvýznamnějších bariér pro vhodné uplatnění na trhu práce je pro klienty Kariérového centra nízká kvalifikace a nedostatek praktických zkušeností. Část z nich podstatnou část svého produktivního života tráví v tzv. šedé ekonomice, což mimo jiné výrazně snižuje možnost oficiálně doložit své dovednosti a zkušenosti v životopise či jinou průkaznou formou.

Cílem tréninkového pracovního místa<sup>2</sup> je rozvíjet u účastníků praktickým výcvikem návyky a dovednosti tak, aby se zvýšila jejich šance získat a udržet si zaměstnání i na otevřeném trhu práce.

### SPOLUPRÁCE SE ZAMĚSTNAVATELI

Tréninková pracovní místa jsou obsazována v návaznosti na dojednanou spolupráci s konkrétními zaměstnavateli. Ta byla částečně vyjednána ještě před zahájením provozu Kariérového centra a stavěla na dlouhodobě rozvíjené spolupráci se zaměstnavateli v rámci již skončených projektů či skrze šíření koncepce **Ethnic Friendly zaměstnavatel**.

Hlavní část pracovních míst však je vyjednávána pracovníci pro systémovou podporu cílové skupiny průběžně, v návaznosti na aktuální situaci na trhu práce a také potřeby a možnosti klientů centra. V ideálním případě je praxe navázána na probíhající či právě ukončenou rekvalifikaci klienta. Podpora rekvalifikace klientů Kariérového centra ze strany Úřadu práce však byla v době realizace projektu velmi malá a teprve v posledním roce (2020) se podařilo navázat efektivní partnerství s dalšími organizacemi, které financování rekvalifikačních kurzů pro naše klienty zajistily.

Základ vyhledávání takové práce spočíval především v **aktivním oslovování** zaměstnavatelů. Telefonicky, emailem a především osobně bylo takto v průběhu 3 letého projektu osloveno několik desítek lokálních firem a organizací.

Do intenzivní spolupráce, zahrnující přijímání klientů na TPM, stáže i do pracovního poměru (často u více klientů a ve více zmíněných variantách) se dosud zapojilo téměř 20 brněnských firem a organizací. Kromě tradičních oblastí úklidu, či gastronomie, se jednalo také například o polygrafickou dílnu, regionální televizi nebo práci v lektorském oddělení muzea či galerie.

<sup>2</sup> V případě projektu „Práce je šance“ se jednalo o honorovanou pozici, formou dohody o pracovní činnosti, v rozsahu maximálně 20 hodin týdně, po dobu 3 měsíců.



Každý z klientů umístěných na tréninkovém pracovním místě nebo na stáži má od počátku na pracovišti k dispozici svého **mentora**. Tím je zkušený zaměstnanec, který v rozsahu minimálně 20 hodin měsíčně pomáhá novému kolegovi nebo kolegyni s orientací na pracovišti a adaptací na novou pracovní roli. Je také v průběžném kontaktu s pracovníkem pro systémovou podporu, což mj. zahrnuje nastavení společného cíle spolupráce na začátku výkonu TPM či stáže a reflexi jeho naplnění ukončení spolupráce. Mohou spolu také flexibilně řešit případné problémy, umístěný klient má samozřejmě stále možnost v průběhu výkonu TPM/stáže využívat koučinku kariérového poradce.

Podpora mentora je honorovaná z prostředků projektu Kariérového centra, což dle zpětné vazby zaměstnavatelů určitě zvyšuje motivaci zaměstnavatele i samotného vybraného mentora/kolegy k vytvoření prostoru pro tréninková místa.

Zaměstnavatelé rovněž oceňují, že **tréninkové pracovní pozice a stáže jsou nastaveny jako pozice na kratší pracovní úvazky**. V kombinaci s možností refundace mzdy a finanční motivace mentora je tak vytvořen prostor pro lepší zaměření se na potřeby klienta při adaptaci na nové pozici a rozvoj jeho dovedností a kompetencí. Neméně je oceňována **možnost odborné podpory ze strany týmu Kariérového centra** i další vzdělávání klientů (např. posilování komunikačních dovedností klientů skrze kurzy pořádané přímo centrem).

Díky této kombinaci podpory již **10 klientů přešlo z tréninkových pracovních pozic do klasického pracovního poměru** u stejného zaměstnavatele.



## NABÍDKA PODPORY PRO ZAMĚSTNAVATELE

- Podrobnější informace o klientovi, vytipování motivovaného uchazeče na základě potřeb zaměstnavatele.
- Podpora ze strany kvalifikovaného týmu Kariérového centra - osobní přístup, možnost kdykoliv flexibilně řešit možné problémy při adaptaci klienta na pracovišti, možnost odborného poradenství (právník, tipy pro budování nediskriminujícího prostředí na pracovišti).
- Refundace mzdových nákladů.
- Honorář pro mentora, kterého zaměstnavatel přidělí umístěnému klientovi.

## NABÍDKA PODPORY PRO KLIENTY

- Vytipování vhodného zaměstnavatele, předjednání pozice a podpory dle potřeb klienta.
- Osobní přístup, možnost nepřetržitého využití podpory za strany kariérového poradce (koučink), pracovníka pro systémovou podporu (při jednání se zaměstnavatelem, nebo i úřadem práce), právníka (poradenství v pracovně právní problematice).
- Podpora v dalším rozvoji a vzdělávání – možnost absolvování kurzů měkkých dovedností, které pořádá přímo Kariérové centrum, možnost zprostředkování rekvalifikací.
- Komplexní řešení dalších bariér – zadluženost, která nemotivuje k legální práci a vytváří i administrativní zátěž na straně potenciálního zaměstnavatele, nedostatek prostředků pro dojíždění nebo obstarání si potřebné dokumentace před nástupem do práce (uhrazení těchto nákladů z prostředků projektu).

Od srpna roku 2019, kdy se Moravská galerie v Brně zapojila do programu „Práce je šance – podpora kariérního rozvoje pro znevýhodněné Romy v Brně“, jsme měli možnost postupně přivítat do našeho pracovního týmu tři účastnice tohoto projektu. V naší organizaci je běžná spolupráce s mnoha externisty, stážisty i dobrovolníky, kteří chtějí načerpat nové pracovní zkušenosti v kulturní oblasti. Nebylo pro nás tedy výrazně problematické začlenit do pracovního procesu i tento typ pracovníků, přestože se jednalo o výrazné individuality. Každá ze tří účastnic se odlišovala svými požadavky a představami o průběhu stáže, ale i charaktery jejich povah a přístupu ke kolektivu a zadaným úkolům. Dle mého názoru je tedy výhodou při participaci na tomto projektu individuální přístup k jednotlivým účastníkům a to ve flexibilitě pracovní náplně či pracovního prostředí. Do jisté míry jsme toto schopni poskytnout vzhledem k většímu záběru činností, kterými se naše instituce v jednotlivých odděleních věnuje. Přesto jsme se setkali se situací, kdy jsme nebyli schopni poskytnout vhodné zázemí pro jednu z účastnic. Rozsáhlá instituce s mnoha zaměstnanci se ukázala v tomto případě jako nevýhoda.

Po odpracované polovině celkové doby stáže se ukázalo, že dále spolupracovat s touto účastnicí by pro nás znamenalo přílišnou zátěž v běžném pracovním procesu pro ostatní kolegy i mentora. Spolupráce však byla ukončena ke spokojenosti na obou stranách i díky pomoci garanta projektu z kariérního centra. Oproti tomuto případu další dvě účastnice prokázaly silnou motivaci se co nejvíce zapojit do pracovního procesu a sžít se s prostředím i kolektivem galerie. Postupně se staly plnohodnotnými členy pracovního týmu, kterým však musela být z počátku u jednotlivých činností a zadávání úkolů věnována větší pozornost, což je v projektu zajištěno honorovanou pozicí mentora. Pracovaly nejen v administrativní agendě lektorského a marketingového oddělení, ale také se zapojily při práci s veřejností v podobě lektorské činnosti a organizačního zajišťování veřejných akcí.

V průběhu spolupráce všichni stážisté z projektu prošli více či méně znatelným pokrokem v profesní, ale i osobnostní rovině. Rozvinuly se nejen jejich praktické zkušenosti, ale také jejich sebevědomí. Tento projekt hodnotím jako velmi přínosný nejen pro samotné účastníky z řad soukromých osob, ale také pro prozatímní zaměstnavatele. Jednak díky práci, kterou pro ně stážisté odvedou, ale také získáním nových zkušeností s touto pracovní silou. Zaměstnavatel si může během projektu uvědomit skryté kvality a naopak limity svého pracovního týmu a prostředí. Jde také o určité oživení pracovního týmu a v ideálním případě možnost naučení si nového zaměstnance z řad účastníků projektu. Moravská galerie se bude s radostí v tomto užitečném projektu nadále aktivně angažovat a doufáme, že poskytneme co nejvíce pozitivních a užitečných zkušeností nově přichozícím stážistům.

**Mgr. Iveta Valášková**, Moravská galerie v Brně

Moravská galerie v Brně umístila v době spolupráce s Kariérovým centrem **3 klientky** na stáži a jednu na tréninkovém pracovním místě.

# 3. PŘÍKLADY Z PORADENSKÉ PRAXE

## KARIÉROVÉHO CENTRA

### Jan

(okolo 40 let, střední odborné vzdělání s výučním listem, do Kariérového centra přišel jako nezaměstnaný)

Pan Jan (pravé jméno klienta bylo změněno) ve spolupráci s Kariérovým centrem získal práci na hlavní pracovní poměr hned dvakrát. V prvním zaměstnání snižovali stavy zaměstnanců kvůli poklesu zakázek, spolupráci tedy s centrem navázal znovu.

Absolvoval kurzy prezentačních a komunikačních dovedností a nácvik přijímacího pohovoru a velmi brzy se mu podařilo získat další pozici dle jeho představ. Protože se jednalo o práci mimo Brno, využil také možnosti příspěvku na dojíždění do práce v prvním měsíci zaměstnání a uhrazení poplatku za zdravotní prohlídku při nástupu. V práci je i po 2 letech stále spokojen. Ve spolupráci s právníčkou centra navíc podal na konci roku 2020 insolvenční návrh.

S Janem jsem se seznámila v říjnu 2012. Tenkrát mě oslovil s tím, že by rád našel nějakou práci. Obrátil se na organizaci IQ Roma servis, službu odborné sociální poradenství, kam docházel pravidelně několikrát týdně. Zajímal se spíše o krátkodobé zaměstnání, byl registrovaný v několika místních pracovních agenturách, kde byl úspěšný. U Jana jsem si všila jeho potenciálu hned po několika schůzkách. Působil velmi cílevědomě, odhodlaně a rozhodně. Věděl, co chce, a nenechal se přesvědčit o ničem jiném. Měl i slabé stránky, jako každý člověk, ale na těch se dá vždy pracovat. Hledal pouze krátkodobé brigády, ve kterých spatřoval výhody rychlého příjmu, nezávislosti, flexibility apod. Jan měl nestabilní bydlení, v průběhu spolupráce, snad v době, kdy ke mně Jan získal důvěru a věděl, že mám zájem mu pomoci, jsem zjistila, že jeho život nebyl lehký a provázeli ho rádoby kamarádi, kteří jej ve většině případů zneužili např. tím, že jej „vyhodili“ z vlastního bytu. Poté se dozvěděl, že dluží za neuhrazený nájem včetně nákladů za soudní vyklizení, anebo že se stal jednatelem několika firem apod.

Jan se s tím chtěl popasovat sám a některé menší pohledávky pravidelně splácel z prostředků, které si vydělal na brigádách. Začal si ale včas uvědomovat, že to nemá smysl, že se dlužné částky nesnižují, ba naopak rostou o úroky a náklady řízení. Na nějaký čas se Jan odmlčel a ve dveřích Kariérového centra (pracovala jsem na jiné pozici a projektu) se opět ukázal v roce 2018. Hovořil o zaměstnání v místním pivovaru a pravidelném příjmu, popisoval to jako krásné období nezávislosti a nalezení nových přátel. V té době si začal uvědomovat to, co jsem celou tu dobu pro něj chtěla a kam jsem jej směřovala.

Při první konzultaci po delší odmlce mi sdělil: „Paní Horváthová, já vás všude hledám..., v Íkvěčku mi řekli, že jste teď tady na Miladě..., vy jste měla pravdu, já jdu za váma, abyste mi pomohla.“ Musím se přiznat, že jsem byla mile překvapena a Jana viděla opravdu upřímně ráda.

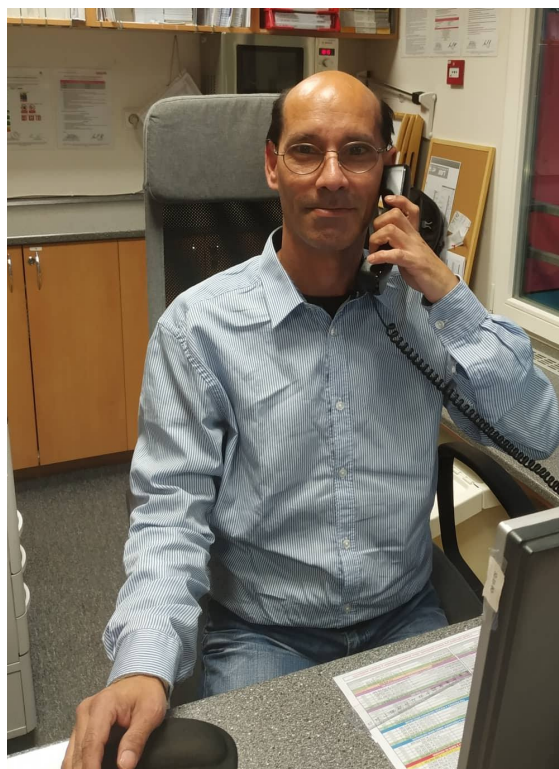
Poté co mi povyprávěl svůj příběh a události proběhlé v mezičase, vrhli jsme se na hledání práce. Tentokrát Jan nechtěl jen tak nějakou brigádu, opět měl jasný cíl a šel si za ním. Hledal práci na hlavní pracovní poměr a chtěl své dluhy řešit komplexně, insolvenčí. Přišel připravený, věděl, jaké podklady je potřeba zajistit a měl informace o tom, jak proces oddlužení funguje. Hledali jsme práci na „hápépé“.



## **Kalman**

(45 – 50 let, základní vzdělání,  
do Kariérového centra přišel jako nezaměstnaný)

Pan Kalman získal ve spolupráci s Kariérovým centrem práci na hlavní pracovní poměr. Na základě toho byl také schopen s právníčkou centra řešit své finanční závazky a vstoupil do oddlužení. Získání pracovní smlouvy předcházelo umístění na tréninkové pracovní pozici (na 3 měsíce, 0,5 úvazku), v jeho průběhu se dále vzdělával (absolvoval kurzy prezentačních a komunikačních dovední i finanční gramotnosti, individuálně byl také podporován ve zvládnutí práce na počítači). V rámci projektu využil možnost poskytnutí příspěvku na dojíždění do práce v prvním měsíci pracovního poměru.



**„Děkuji všem kolegům a jsem rád, že mám práci a že pracuji v IQ Roma servisu“.**

Kalman žil ve Vyškově a navázal se na naši kolegyni Silvii Elsnerovou, která je vedoucí vyškovské pobočky IQ Roma servisu, kde poskytuje služby terénní práce. S Kalmanem byla již v delší spolupráci a podařilo se jí pro Kalmana zajistit i nějaký ten přivýdělek, primárně se jednalo o práce v oblasti úklidu. K Silvii měl důvěru a svěřoval se jí i s osobními záležitostmi a jednou z nich byla i touha přestěhovat se do Brna, kde by měl větší prostor. Silvie s Kalmanem dlouze debatovala o výhodách a nevýhodách bydlení ve větším městě, rozhodnutí však nechávala na něm s tím, že jej samozřejmě podpoří, ať už bude cesta jakákoliv.

V září 2018, krátce po začátku fungování Kariérového centra, nás kolegyně Silvie oslovila s dotazem a možností zapojení Kalmana do projektu. Proběhlo několik schůzek a rozhovorů s pracovníci pro systémovou podporu, která Kalmanovi vysvětlila možnosti spolupráce, představila nabídku projektu a ten bez váhání do spolupráce vstoupil. Jeho motivace byla jasná hned od začátku. Chtěl pracovat v Brně, konkrétně v IQ Roma servisu, chtěl být úklidový pracovník a absolvovat nějaké kurzy, aby věděl jak správně uklízet a zaměstnavatel s ním byl spokojený.

Velmi krátce poté nastoupil na tréninkové místo v naší organizaci. Jeho úkolem bylo zajištění kompletního úklidu budovy. K dispozici mu byl mentor, který jej podporoval a pomáhal se začleněním do kolektivu i s nalezením správných metod a postupů při práci samotné. Kalman se nebránil ani možnosti dalšího vzdělávání. Naopak aktivně je vyhledával a postupně se zúčastnil téměř všech nabízených kurzů zaměřených na posílení komunikačních dovedností, sebeprezentace i orientace ve správě financí.

Při dalších konzultacích s pracovníci pro systémovou podporu projevoval zájem i o jiné práce v IQ Roma servisu a další možnosti vzdělávání (např. rekvalifikace). Jeho zájmu o profesní růst si všiml i zaměstnavatel a Kalman si tak mohl vyzkoušet také další pozici, kterou byla práce na recepci. Práce recepčního představuje primárně telefonickou komunikaci, schopnost přepojovat hovory a jednat s příchozími klienty, či předávat vzkazy relevantním osobám. Občas je to práce v hlučném prostředí, člověk musí umět správně vyhodnotit priority, obsluhovat kamerový systém, odnos pošty je samozřejmostí, apod. Pro Kalmana, který kdysi pro jednání na úřadě potřeboval doprovod sociálního pracovníka, byla práce na recepci to nejvíc, co kdy chtěl. Nabídku bez váhání přijal a práce se mu tak zalíbila, že si sám řekl o podporu při ovládnutí počítače. Naučil se ovládat interní programy, všechny funkce tiskárny, s příchozími klienty jednal bez ostychu a práci na recepci si naprosto užíval.

Na Kalmanovi bylo na první pohled zřejmé, že je spokojený a každému to dával najevo, ke každému se choval uctivě a vděčně. Protože se velmi osvědčil a s jeho prací byl zaměstnavatel spokojen přešel po ukončení tréninkového pracovního místa na hlavní pracovní poměr.

V rámci možností komplexní podpory klientů mu byla zprostředkována také podpora terénního sociálního pracovníka, který s Kalmanem vyřešil jeho problém s ubytováním. Ten se tak mohl trvale přestěhovat do Brna a ušetřit značnou část ze své mzdy za dojíždění z Vyškova.

Do spolupráce s Kalmanem, který měl zajištěnou práci na hlavní pracovním poměr, se nyní mohla pustit i právnička Kariérového centra a začít s ním řešit jeho zadluženost. Ve spolupráci s dalšími kolegyněmi i jeho mentorem se podařilo podat insolvenční návrh a Kalman vyhlásil v říjnu 2019 bankrot.

## **Lenka**

(40 let, základní vzdělání, do Kariérového centra přišla jako nezaměstnaná)

Paní Lenka (pravé jméno klientky bylo změněno) absolvovala díky spolupráci s Kariérovým centrem 2 stáže v rozsahu 100 hodin (každá - v Moravské galerii a v miniškolce). Využila i možnosti tréninkových pracovních míst, kdy rovněž u 2 zaměstnavatelů pracovala vždy 3 měsíce na 0,5 úvazku. Po peripetích s úřadem práce při vyjednávání rekvalifikace se jí podařilo absolvovat rekvalifikační kurz, který jí zprostředkovala spolupracující organizace a po jeho absolvování získala práci na hlavní pracovní poměr v oblasti sociální péče. V rámci realizace své první stáže čerpala také příspěvek na dojíždění do práce.

Bylo to v srpnu 2019, kde se za námi do Kariérového centra dostavila nová klientka, řekněme jí třeba Lenka. Lenka navázala spolupráci se sociálně aktivizační službou IQ Roma servisu a protože se rozhodla najít si zaměstnání, oslovila se svojí klíčovou pracovnící Kariérové centrum.

V Lenčině životě došlo ke zlomu, kdy si uvědomila, že už nechce žít svůj dosavadní život plný nejistot pro ni i její děti. Rozhodla se to změnit. Nechtěla hned práci na plný úvazek, ale potřebovala si natrénovat pravidelnou docházku do práce, dochvilnost a ověřit si, zda je schopna vydržet v práci déle, než bylo u ní obvyklé.

Z nabízených možností Kariérového centra se Lenka přiklonila knabídce absolvování tréninkového pracovního místa v Moravské galerii. Tréninkové pracovní místo je podporovaná pozice, v tomto případě jde o poloviční pracovní úvazek na dohodu o pracovní činnosti, která je uzavřena na dobu tří měsíců. Během této doby se člověk umístěný na takovéto pozici má možnost „rozkoukat“ a vyzkoušet si, zda je připravený na vstup na otevřený pracovní trh a ujasnit si, v jaké oblasti by se chtěl uplatnit.

V průběhu tréninkového místa je klientovi k dispozici zkušený mentor, který klientovi pomáhá s orientací na pracovišti a s budováním pracovních návyků. Ve spolupráci s pracovníkem Kariérového centra mentor pomáhá klientovi zvládnout všechny nástrahy nového zaměstnání.

Během konzultací, jež probíhaly v Moravské galerii za přítomnosti mentora i Lenky, bylo na první pohled viditelné, jak se nám Lenka mění před očima. Byla šťastná, pozitivní, nadšená a spokojená. Měla zájem o vzdělávání a samozřejmě o přechod na hlavní pracovní poměr v Moravské galerii. Toto přání jsme bohužel Lence nebyli schopni splnit. Podařilo se nám však najít dalšího zaměstnavatele, u kterého si Lenka mohla vyzkoušet oblast, která ji už dlouho lákala a to práci s dětmi. Zajistili jsme Lence rekvalifikační kurz na pozici chůvy, díky čemuž mohla Lenka nastoupit na tréninkové pracovní místo asistenty učitelky v malé soukromé školce. Lenka nastoupila do nového zaměstnání s nadšením a velkým odhodláním. V té době již pro ni nebyl problém chodit do práce denně a včas. Posun v jejím přístupu byl v tomto opravdu značný. Ve školce Lence pomáhala báječná mentorka, která se jí trpělivě věnovala a pomáhala jí najít cestu ke svěřeným dětem ve věku 1-4 roky.

Lenka nastoupila do nového zaměstnání s nadšením a velkým odhodláním. V té době již pro ni nebyl problém chodit do práce denně a včas. Posun v jejím přístupu byl v tomto opravdu značný. Ve školce Lence pomáhala báječná mentorka, která se jí trpělivě věnovala a pomáhala jí najít cestu ke svěřeným dětem ve věku 1-4 roky. Pro Lenku vůbec nebylo jednoduché naučit se používat správné pedagogické přístupy k dětem, získat si jejich důvěru, ale i respekt. Zpočátku byla zaskočená tím, jak je ve školce vše odlišné od výchovy vlastních dětí. Jak je těžké rozdělit svou pozornost mezi více dětí současně, jak důležité je pro děti dodržování pravidel, zjišťovala, že může být současně milá, ale zároveň nastavit dětem hranice. Lenčinou velkou předností je, že přijala bezvýhradně pomoc své mentorky a celou dobu dělala vše pro to, aby mohla ve školce pracovat i po skončení tréninkového místa. Bohužel se i přes obrovský posun v jejích kompetencích ukázalo, že Lenka není přes veškerou snahu schopna pracovat s dětmi a rodiči dětí zcela samostatně a lépe by jí vyhovovala práce ve větším zařízení, kde by mohla zastávat pozici asistentky učitelky. Toto zjištění bylo pro Lenku velkým zklamáním, protože si na děti již velmi zvykla a moc si přála ve školce zůstat. Nicméně zaměstnavatel potřeboval osobu zcela samostatnou, ideálně se znalostí angličtiny a minimálně středoškolským vzděláním. Přednost u zaměstnavatele tak dostala uchazečka s vysokoškolským vzděláním a spoustou zahraničních zkušeností. Lenka pochopila, že v této konkurenci neměla šanci uspět, ale zároveň věděla, že ušla velký kus cesty, naučila se spoustu věcí, získala sebevědomí a i přes velké zklamání to prostě nevzdala.

Když to nevyšlo ve školce, rozhodla se Lenka zkusit práci se seniory, která je v době pandemie velmi žádaná. Sama si našla Domov pro seniory, kde hledali nové pečovatelky. Sama si domluvila osobní pohovor a uspěla v něm. Jejím přijetím pomohlo bezesporu i to, že se nám podařilo zajistit jí online rekvalifikační kurz pracovnice v sociálních službách, na což zaměstnavatel slyšel a Lenka byla přijata na hlavní pracovní poměr. Ano, byla to ta stejná Lenka, která před rokem považovala za úspěch to, když dokáže vstávat celý týden a přijít do práce včas... Lenka je teď ve zkušební době a je doslova nadšená. Kolegové a klienti jsou prý úžasní a dvanáctihodinové směny pro ni nejsou problém.

## **Použité zdroje:**

---

KOŠŤÁLOVÁ, H., CUDLÍNOVÁ, M.: Praktický průvodce kariérového poradce pro 21. století. EKS, Praha 2015.

NAVAROVÁ, S.: Kariérní strom a práce s kariérními kartami.

Dostupné z <https://www.sylvienavarova.cz/autorske-clanky/karierni-strom-a-prace-s-kariernimi-kartami/>.

ÚLEHLA, I.: Umění pomáhat. Slon, Praha 2009.

VENDEL, Š.: Kariérní poradenství. Grada, Praha 2008.

ZATLOUKAL, L., VÍTEK, P.: Koučování zaměřené na řešení. Portál, Praha 2016.

Strategický plán sociálního začleňování města Brna pro období 2016 – 2019. Dostupné z <https://www.brno.cz/sprava-mesta/magistrat-mesta-brna/usek-4-namestka-primatorky/odbor-socialni-pece/strategicky-plan-socialniho-zaclenovani-mesta-brna-pro-obdobi-2016-2019/>.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



kariérové  
centrum

---

**Kariérové centrum**  
Milady Horákové 38  
602 00 Brno



**Kontakty:**

**Mgr et. Mgr. Martina Macek** (vedoucí, kariérová poradkyně)  
martina.macek@iqrs.cz,  
tel.: + 420 777 478 920

**Ing. Irena Provazníková** (kontaktní osoba pro spolupráci se zaměstnavateli)  
irena.provaznikova@iqrs.cz,  
tel.: +420 733 127 470