

Přepis rozhovorů:

1. Rozhovor:

Paní byla dost zaneprázdněná, nejdřív se mnou chtěla mluvit max. půl hodiny, ale pak se rozpovídala a mluvily jsme spolu 1 hodinu. Odvolávala se na zákony, vyhlášky, někdy mluvila spíš obecně, chvílemi jsem cítila nechuť bavit se konkrétněji – nechtěla zabíhat do detailů, jindy zas mluvila bez skrupulí, přímo, uváděla příklady ze života. Působila energicky, mluvila rychle a jasně, autoritativně, trochu diktátorsky, neprojevovala rozpaky. Měla výhrady k otázkám, že se ptají různým způsobem pořád na to samé.

1. Údaje o pracovníkovi:

- a) vedoucí oddělení zprostředkování, oddělení zprostředkování
- b) IAP: První příležitost (Pilot A – do 25 let), Nový start (Pilot B – od 25 let)
- c) žena
- d) 44 let
- e) úplné střední odborné: gymnázium + soc. práv. návstava, dále různé kurzy a školení: právní minimum, základní psychologický výcvik, výplata dávek v nezaměstnanosti v EU (to mi připadá moc brzy, stejně se do té doby změní vyhlášky změni...), měla bych se zdokonalit v cizím jazyce
- f) 12 let tady, nejdřív zprostředkovatelka, nyní 8 – 9 let vedoucí
- g) V registraci: 60, 70 klientů
- h) Řeším tak 45 případů za týden, méně než zprostředkovatelky, ale zase mám další práci, kterou ony nemají.

2. Postoje ke klientovi

- a) Škatulkovat nemůžeme, ne oficiálně, byla by to diskriminace. Pro sebe hlavně chce/nechce pracovat, krátkodobě/dlouhodobě („ležák“) nezaměstnaný. Když je tu „ležák“ – chlap jak hora, 40 let, asi bude někde problém, nebo Romové bez kvalifikace – třeba Romky, které celý život rodily děti, nikdy nedělaly a chtějí práci.
- b) Opět zdůrazňuji, neměli bychom rozlišovat, nesmíme, kvůli diskriminaci, toto dělení slouží jen pro nás. Na počátku rozlišujeme podle kvalifikace. Občas na nás zaměstnavatelé tlačí – že třeba chtějí jen mladé holky, ne Romy apod.
- c) Zásadně nemá vliv na nic, možná trochu k přístupu ke klientovi, může být jakýmsi vodítkem, ale jsem profesionál a přistupuji k nim rovně. Pro sebe si můžu myslet svoje: ty asi budeš pěkný pták, simulant, ale to mu nemůžu říct do očí, možná můžu nějak jemně naznačit, vhodně ho oslovit... Chlapa 14 x trestaného za finanční podvody nepošlu do práce, kde by měl pracovat s penězi. Jinak klient je klient, ať je zelený, černý nebo pruhovaný...
- d) To byste si mohla přečíst přímo v zákoně.
SUMP, VPP: lidé, které nemá ÚP možnost umístit jinak, problémoví klienti, matky s dětmi, invalidé, lidé propuštění z organizačních důvodů, se zvýšenou péčí, s dítětem mladším 6 měsíců
REKVALIFIKACE: nejdříve jim nabízíme uplatnění v oboru, pak až jim dáme možnost rekvalif., třeba prodavačka když si chce zařídit kosmetický salón a chce na kurz, tak nejdřív nabízíme místo prodavačky. To se rozhoduje individuálně, taky to má každý ÚP jinak.
ABSOLV. MÍSTA: absolventi škol.

IAP: náš ÚP zařazen do pilotního projektu od roku 2002 – v roce 2002 jsme to nabízeli všem, v roce 2003 ne všem, každého informujeme, pokud sám projeví zájem, nabízíme mu to. Záleží co je to za klienta, aby to bylo smysluplné – musí mít sám zájem.

e) To jsou dotazy! Běžný pohovor je v podstatě poradenská služba. Kdo to potřebuje: mladiství, nebo když mají klienti nějaký problém – třeba v komunikaci. To je právě výhoda našeho ÚP – chodí stále ke stejnému člověku – zprostředkovateli – a nemusí stále dokola vysvětlovat, v jaké jsou situaci.

f) (váhá, přemýšlí) To je dost nejednoznačné – v podstatě všichni jsou v beznadějně situaci – máme 30 klientů na 1 místo. Starší lidé, matky s malými dětmi, absolventi bez praxe. To byste se měli zeptat spíš v Praze, kde je 4% nezaměstnanost. Když práce je, nabídneme, když není, co můžeme dělat?

g) Na základě jednání. To byste se musela zeptat jich, musí cítit snahu, taky musí pochopit a uvěřit, že nemám schovaná žádná podpultová místa. Mnoho jich naoko souhlasí a pak pomlouvají.

3. Postoje k službám zaměstnanosti na ÚP:

a) My tu máme hodně omezené možnosti, protože práce tu moc není. ÚP nehraje zásadní roli, je to pouze jeden z prvků, který ovlivňuje trh práce, ale situaci nevyřeší.

b) Zprostředkování – jsme ze zákona povinni nabízet práci. Tečka. A pak rekvalifikace.

c) To jsou dotazy!

- zprostředkování a jeho administrace: pomáháme klientům zpět do pracovního procesu, pomoci se zorientovat, podpořit je třeba ve vlastním podnikání, občas třeba i poznat realitu: náš právní řád je nutí jít na ÚP (zdravotní pojištění, nárok na důchod), ale někteří pracovat nechtějí, berou to jako povinnost jít sem.

- prac. příprava a trénink, rekvalifikace: pokud nejsou uplatnitelní, tak jim to pomůže ke zlepšení pozice na trhu práce
- SUMP, VPP: možnost umístit těžko umístitelné klienty
- programy pro mládež, absolvents.místa: podpora praxe, snaha zainteresovat zaměstnavatele. Víc jak polovina těchto klientů je do 6 měsíců pryč.
- IAP: nic moc, my to testujeme, podepsání nemá zásadní význam, možná jen psychologický efekt – poradenská práce v rámci programu, podpora aktivního přístupu k vlastní budoucnosti. Musí mít jasno, mít představu, co chtějí dělat – urovnat si osobní život. Častý je problém v komunikaci – důležité si jej uvědomit a pak řešit.
- Programy pro handicapované: mají vlastní poradkyni, chráněná pracoviště, jinak nic konkrétního speciálně pro ně, mají možnosti jako ostatní – třeba práce s PC někde ve firmě může dělat i vozičkář, třeba.

d) Tak určitě zaměstnat klienta, i když často považují za úspěch, když jim pomůžeme zorientovat se v sobě, když sem nechodí se strachem, když se naváže dobrá spolupráce.

e) Zaměstnavatelé – ovlivňují jednání mezi pracovníkem ÚP a klientem: teď spousta soukromých firem, mají třeba dva majitele – pan A podá inzerát na ÚP, že shání lidi, pan B o tom neví, klient se jde ptát po práci a narazí na pana B – ten to vyhodí, že pracovníky neshání, klient to pak vyčítá nám. Pak také zákon ovlivňuje úspěšnost jednání.

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP:

a) Záleží na pozici, kterou pracovník ÚP zastává. Nejčastěji asi se zaměstnavateli, pak jednotlivé ÚP mezi sebou (převádění evidencí, konzultace situací, zákona), s ostatními odděleními – APZ, ekonomické, rekvalifikace, právní oddělení. Také s ministerstvem – ale to asi jen já jako vedoucí oddělení.

c) V komunikaci, ale ta tu není špatná.

5. Typologie front – line pracovníků:

a) 90 % klientů potřebuje pomoci, poradit. Jsou tu tendence zprostředkovatele zrušit, nahradit je automaty. Jenže klient se bez živého pracovníka neobejde, dost často osobní život ovlivňuje postavení klienta na trhu práce – s automatem to nevyřeší, nepopovídá si s ním. Občas je dost těžké najít tu správnou míru – být účastný, ne arogantní, ale zase si nenosit problémy domů. Člověk tu vyslechne drsné příběhy, ale kdyby si je moc bral, do půl roku se sesype.

b) Přístupy jsou různé: někteří kolegové třeba museli odejít, byli psychicky zdeptaní, z důvodů, které jsem uvedla. Je to o jednání s lidmi, ne každý má pro tu práci vlohy, ale dá se to hodně naučit. Nenechat se strhnout panikou, jednat asertivně. Jednání určitě není u všech stejné.

c) Občas mě bolí hlava, jako každého, ale klient to nesmí pocítit. Já už to dělám 12 let, baví mě dělat s lidmi. Občas mě přepadá beznaděj, ale je to zajímavá práce, člověk se pořád musí něco nového učit.

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP:

a) Měli bychom mít větší pravomoci, chybí zákonné prostředky – třeba mít větší možnosti, jak postupovat proti nesolidním klientům, i zaměstnavatelům. Pozitivní je, že systém funguje, že není moc složitý. Teď se připravuje nový zákon o zaměstnanosti, bude úplně jiný než ten současný, jsem na to zvědavá.

b) (smích) Sama na sebe! Mohu se poradit s každým – s ostatními pracovníky, s vedoucím odboru, který je mým přímým nadřízeným.

c) Těch problémových situací není moc, nejsou často – záleží na odbornosti, fundovanosti. U dlouhodobě nezaměstnaných si často říkám: kde je problém? Není důvod, proč nemohou sehnat práci, nevím, kde je chyba.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb:

a) Ke každému přistupujeme individuálně, beru ho jako jedince, ne jako kategorii – od toho zprostředkovatel je.

c) Všem, u kterých cítím, že snaha je. Ne těm, kteří tu jen přežívají. Je třeba přistupovat individuálně, nesekat to jak Baťa cvičky. Třeba hned sankčně nevyřadit ženu, které dítě umírá na leukémii a ona opravdu nemá myšlenky na to, aby obíhala pohovory.

d) Přístupem k nim, rozšiřováním služeb, větší nabídka kurzů, specializace, motivačních kurzů, které vedou psychologové apod.

2. Rozhovor:

Pracovnice působila tišeji a méně jistě než paní vedoucí, bylo znát, že je s některými věcmi nespokojená, což naznačovala u otázek, které se na to ptaly, ale bála se o tom rozpovídat, když už o tom mluvila, tišila hlas. (viz. oddíl č. 6) Odpovídala však ochotně, byla však stručnější, méně se rozpovídala.

1. Údaje o pracovníkovi:

- a) zprostředkovatelka, oddělení zprostředkování
- b) IAP: První příležitost (Pilot A – do 25 let), Nový start (Pilot B – od 25 let)
- c) žena
- d) 38 let
- e) gymnázium – ekonomický směr, sama studuje AJ
- f) 11 let na ÚP, nejdřív 5 let na ekonomickém oddělení, pak na mateřské, nyní 3 roky zprostředkovatelka
- g) V registraci: 280 – 300 klientů
- h) Řeší tak 70 případů za týden, pondělí a středy jsou dlouhé, na začátku měsíce přicházejí noví, na konci vyřazování z evidence

2. Postoje ke klientovi

- a) To ani nejde dělit, můžu odhadnout chce/nechce, taky prostředí ÚP klame.
- b) Vyděluji si rizikové skupiny: péče o dítě do 15 let, lidé nad 50 let, změněná prac. schopnost, invalidé.
- c) Tyto rizikové skupiny potom mají přednost získat práci. Třeba zaměstnavatel požádá o tyto pracovníky – jedná se o dotovaná místa. Důležitý je individuální přístup.
- d)
 - SUMP, VPP: klienti nad 6 měsíců v evidenci, s dítětem do 15 let v péči, změněná prac. schopnost, částečně invalidní, nad 50 let, mladiství, absolventi, propuštění z organizač. důvodů
 - REKVALIFIKACE: přednostně ti, kteří jsou delší dobu v evidenci
 - ABSOLV. MÍSTA: absolventi škol (do 2 let po ukončení školy), nabízíme praxe, stáže
 - IAP: nanic, nejsou místa, takže je to jen pomoc na papíře – má to spíš negativní dopad: klienty odrazuje už ten název a úřednický přístup. Praxe je jiná než na ministerstvu práce.
- e) Kdo o to projeví zájem: nejdřív skupinové sezení, pak rozdělení, v rámci této služby je třeba i pomoc s napsáním životopisu apod.
- f) Všichni to mají těžké, zejm. starší lidé, absolventi.
- g) Máme příliš mnoho klientů – na budování důvěry není prostor.

3. Postoje k službám zaměstnanosti na ÚP:

- a) Možností není moc – možná dotace na zaměstnance a podnikatele.
- b) Zprostředkování, rekvalifikace (jenže pak zas nemají praxi), dotace.
- c)
 - zprostředkování a jeho administrace: najít práci, když je nějaká
 - prac. příprava a trénink, rekvalifikace: zlepšení situace na trhu práce, taky třeba přijdou na jiné myšlenky, máme dvojí rekvalifikaci: s příslibem a bez příslibu zaměstnání
 - SUMP, VPP: možnost umístit těžko umístitelné klienty

- programy pro mládež, absolventy.místa: nabídka a podpora stáží, praxí, pak si je nechá zaměstnavatel, najdou si jinou práci, nebo se vrací zpět na ÚP
- IAP: nic moc, jak už jsem řekla, je to pomoc jen na papíře
- Programy pro handicapované: jedná se o klienty se změněnou prac. schopností, částečně invalidní – mohou mít větší dotace, když se třeba rozhodnou podnikat, záleží na balíku peněz, který přijde z ministerstva

d) Zaměstnat klienta nebo když si najde místo sám.

e) Nabídka volných míst, taky prostřední.

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP:

a) Spolupracujeme s našimi ostatními odděleními (rekvalifikace, APZ, ekonomické), se zaměstnavateli, se soudy a policií (např. když něco provedou, dluží na výživném a potřebují informace, jestli jsou u nás v evidenci)

c) Tady na oddělení je všechno v pořádku, ale třeba APZ často nezadává přesné informace o práci, to je pak problém

5. Typologie front – line pracovníků:

a) Zprostředkování je důležité – pomáháme hledat práci (kromě skalních žadatelů, které máme v evidenci třeba 12, 15 let)

b) Není čas, abych sledovala práci ostatních, takže nevím, a ani bych vám to neřekla. (nechce se o tom bavit) Přístupy jsou různé.

c) Záleží na klientovi, na jeho aktivitě, zájmu – pocity jsou různé, ale navenek se musím chovat ke všem stejně.

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP:

a) (nechce se jí příliš mluvit):Pokud tu chci zůstat, musím souhlasit.

(Po chvilce motivování se rozovídá): Mělo by být méně papírování, méně klientů, zdokonalení komunikace přes síť mezi jednotlivými úřady, informace ukládat na diskety – zrušit stohy papírů a lejster. Dobré je, že hmotné zabezpečení u nás zajišťuje také oddělení zprostředkování – zabere to méně času než kdyby to bylo oddělené, vytvoří se větší důvěra a individuálnější přístup mezi pracovníkem a klientem

b) Na kolektiv – kolegy v rámci oddělení.

c) Problém je, když přijdou opilí, zfetovaní, agresivní, zrovna před chvílí tu byl jeden namol, ale jde to zvládat: zůstat v klidu, nenechat se vytočit a rázně to vyřešit.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb:

a) Je důležitý, protože ÚP je samo os obě stresující prostředí, těžko se otevírají.

c) Jsem ochotna pomoci absolventům, mladistvím, nezkušeným – rizikovým skupinám. Naopak ne těm, kteří si sem zajdou jen pro razítko, pro soc. dávky, kdo pracuje načerno – občas jsou schopní předvádět tu herecké etudy.

d) Snížit počet uchazečů nebo víc pracovníků, méně papírování.