

Přepis rozhovorů:

U zprostředkovatelek považuji za důležitý faktor, že sami v minulosti byly nezaměstnané- to má vliv nejen na jejich lepší porozumění klientovi, ale i na vztah k zaměstnání a význam, který mu přisuzují, a následně i obavy o ztrátu .

Paní vedoucí, sice všichni popisují jako báječnou a vstřícnou(přitom bez jejího svolení a příkazu se mnou nikdo sám mluvit nešel-proč tolik obav?), mám dojem že se až příliš snaží o ní mluvit kladně- nejspíš je dost velkou autoritou.

1. **Rozhovor** – zpočátku měla pracovnice obavy- později se osmělila, nejspíš zjistila, že mi klidně může říct co já očekávám a že ji to nijak nebolí

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Zprostředkovatelka zaměstnání (žena)

1b) kolik je Vám let? 36

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 3 roky

1d) Jaké máte vzdělání? Střední ekonomická škola s maturitou

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Po mateřské jsem sama byla nezaměstnaná- chápu jak se klienti cítí

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 20-25/den

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Spolupracující, nespolutracující, aktivní, pasivní – je mu to jedno, nechtějí nic dělat

Těžce umístitelní z různých důvodů (ženy s dětmi, absolventi)

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete?

Má zájem, chce pracovat, chodí se sám ptát; neptá se, přijde a když se zeptám co nového- Řekne, že nic.

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Aktivním nemusím moc nabízet-hledají sami. Pasivním nabízím (i horší místo), dávám doručky, aby něco dělali

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybíráni do programů APZ?

Rekvalifik.- základní vzdělání, starší nad 35 – počítače, po 14denním kurzu se naučí alespoň základ a zvedne se jim sebevědomí-mohou u pohovoru říct, že počítač zvládnou, jinak se bojí na něj i sáhnout; řidiči, svářeči.... Prošlé papíry sice mají praxi, ale nemají nová oprávnění

VPP- dlouho v evidenci, umístění do obce bydliště, aby nemuseli dojíždět

IAP- dříve všem (pilot A- do 25let, pilot B nad 25 let) , dnes jen informace, že nabízíme aktivním, Těm co neví- nechtějí podepisovat – mají pocit, že jsou tlačeni (pro nás je to jedno jednáme s nimi stejně ať podepíší či ne) není v tom rozdíl, víme co nabídnout- s každým mluvíme 15min.

Společ. Účel. Prac. Místa- dlouhodobě nezam. Nad 1/2 roku v evidenci UP, nad 50 let, splňují nárok na dotaci

2e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP?

Ti co neví, mají zákl. vzdělání, po 30 letech ve fabrice propuštění a neví co teď pokud jejich obor už nefunguje(je na ústupu)

Mladí, kteří nedodělali školu – nabídnout pokračování

Nový v evidenci- nabídnout možnosti

2f) Které klienty považujete za potřebné nebo oprávněné?

Všechny, přišli proto, že chtějí dělat. Neaktivní- o to víc se je snažíme honit.

2g) Jací klienti UP jsou podle Vás v nejobtížnější životní situaci?

Ženy s malým dítětem – prodavačky, nemohou na směny

Mladí bez praxe- ale pozitivní přístup, mají ještě

Nad 50 let- těžko učit novým kouskům, mladí víc chtějí, staří více deprimovaní

2h) Co je pro Vás ukazatelem nezájmu klienta o práci?

Neptá se, neshání, neinformuje se nemá nic nového, když přijde

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat?

Dám jim najevo, že s nimi cítím (sama 3 roky nezam). Řeknu jim, že se musí ptát, nedávám jim najevo převahu(aby se necítili méněcenní, snažím se odstranit jejich strach)

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle Vás služby nezam. Na UP účinky na regionální, místní trh práce?

Na jaře plno VPP-přes 100 smluv, hodně míst pro absolventy, pomáháme, i když ne všem. Firmy mají 3 směnný provoz ne všichni mohou pracovat ve 3 směnách, pozitivní vliv – určitě něco najdu

3b) Která ze služ. Zam. Na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější?

A Proč? Informační box- všichni mají volný přístup, i když neřadujeme, jsou tam všechny volná místa a lidé si zvykají čím dál víc se informovat rovnou tam

Rekvalifikace- růst sebevědomí, motivační kurzy

3c) V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Zprostředkovat zaměstnání, pokud v jiném oboru- rekvalifikace

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4a) Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

Rekvalifikační oddělení, oddělení APZ, - konzultuji smlouvy na VPP, zda uzavřeli

Práv. oddělení- ověřují všeskeré spory

Kontrolní- když zaměstnavatel nechce opravit zápočetový list atd.

4b) Jak byste spolupráci charakterizovala?

Oboustranná, přátelská

4c) Dostala jste se v poslední době s některým pracovníkem úřadu do konfliktu či nedorozumění?

Ne, přátelský kolektiv, já sama nevyhledávám konflikty

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5a) Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Nedostatek volných míst, nemáme co nabídnout, když jsou motivováni a chtějí a pak není co nabídnout

5b) jak hodnotíte systém služeb zam. Uplatňovaný na UP? V čem je podle Vás problematický?

Záleží na postoji pracovníků, každý si musí vytvořit techniky. Ve Slavkově pouze pobočka- klienti musí jezdit do Vyškova, kvůli některým službám

5c) Kdo z kolegů je pro Vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Paní vedoucí- kdykoliv, cokoliv potřebuji, i když udělám chybu- nenadá mi a poradí(přístup všichni jsme lidi) i se nás zastane, je to výhoda- nemít strach se zeptat, zvláště já mám zkušenosti z jiné práce a proto si toho vážím. My potřebujeme velký rozhled, hodně informací, které musíme vstřebat, každý případ je jiný... jiné řešení..

5d) Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Pokud se jim nechce- něco je bolí-vymlouvají se. Ví, že je pro ně výhoda být na UP- já jim neustále opakuji že se uchází o zam. A pracovat, že chce a může

Když si dávají na kuráž- jednou dobře, ale když po 3 přijde a táhne to z něho důrazně ho poučím

Žena s dítětem – když nemůže přijít, že je jí špatně tak to chápu, ale pokud volá chlap a je jasný že včera popil...musím být přísnější

6. Typologie front line pracovníků

6a) Popište přístup většiny vašich kolegů na UP ke klientům?

Všichni stejný metr, někdo je přísnější, méně nekompromisní- záleží na povaze. Jinak všichni dodržují postupy. Snažíme se klienty hlavně zklidnit.

6b) Co je pro Vás osobně při práci důležité? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Volná místa, že je co nabídnout i rekvalifikace, pokud ne zaměstnání. Pracovní kolektiv- klid a pohoda

6c) Máte dostatečnou volnost, abyste se při práci mohla rozhodovat podle vlastních představ?

Ano máme

6d) Jste spokojena ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Spokojena, akorát IAP- jen hodně papírování, kdyby to bylo ku prospěchu tak proč ne....

Máme pružnou pracovní dobu, udělám co mám s jinak můžu jít, můžeme si rozvrhnout kdy zůstaneme a kdy ne (jen 2x týdně musíme zůstat)

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7a) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na UP? Je individuální přístup vůbec důležitý?

Nelze udělat 300 kategorií lidí – i sama se každý den jinak vyspím, což je na mě poznat, každý člověk je jiný

Dennodenně individuální přístup- někoho stačí nat'uknout a vím, že tam zajde, jinýho abych tam snad vedla za ruku a přitom mají pocit diskriminace, že je nutím pracovat

7b) Je míra individuálního přístupu ke klientům na Vašem UP dostatečná?

Je

7c) Co by podle vás přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům, jak by se dal podle Vás vylepšit?

Děláme to jak si myslíme, že je to nejlepší, ale když mám v čekárně 10 lidí tak spěchám. Aby nebyli naštvaní jen proto, že musí dlouho čekat. Zveme si je sice na určitou dobu, ale stejně přijdou jak chtějí. Někdy se nechají pozvat i na dobu, kdy ví, že jim nejede do Vyškova autobus...ale neřeknou to

2. Rozhovor – spíše chladný přístup, mírné obavy

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Zprostředkovatelka zaměstnání, zástupce vedoucí, jsem tu nejdéle (žena)

1b) Kolik je Vám let? 32

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 6 let

1d) Jaké máte vzdělání? Gymnázium v Bučovicích, 2 roky umělecký průmysl Buč. Na ředitelství, pak na mateřské

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Po mateřské jsem sama byla nezaměstnaná- chápu jak se klienti cítí

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 28/den, 250-300 v registraci dle ročního období, začátkem měsíce si lidi neobjednáváme počítáme výplaty, teď už naštěstí funguje 1. kontakt (dřív jsme to museli dělat my) – nový klient je zde registrován do počítače, kompletovány všechny nutné doklady, hodně práce- dělají to absolventky, vždy na jeden rok- potřeba znovu zaučovat (musíme je kontrolovat a doplňovat)

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Od základního vzdělání až po vysokoškoláky, od mladých až po důchodce, nemáme rozdělení dle skupin, ale podle abecedy. Kdybychom měli jednu určitou skupinu, nemusely bychom mít tak široký rozhled

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

podle vzdělání, když přijde je nešťastný a chce hledat- brečí je na dně. Jiný pasivní až arogantní, nepřístupní, sedí ani se mi nedívá do očí spíš hledí někam za mě nebo skrz mě. Většinou aspoň před námi dělají, že se snaží, někdy i sami obcházejí zaměstnavatele.

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Měli bysme k nim přistupovat stejně(neškatulkovat), pokud ale má zdravotní omezení tak mu nemůžu nabídnout některá místa. Na to bereme ohled. Jinak vzdělání. Nerozhoduje nabídnou i VŠ uklízečskou práci, hlavně aby se zaměstnal i na chvíli.

2d)Podle jakých hledisek jsou klienti vybírání do programů APZ ?

(SUPM, VPP, Rekvalifikace, Absolv.místa, IAP atd.)

Pokud žádá o dotaci musí splňovat podmínky, které dotace vyžaduje- ½ roku v evidenci, ženy s dítětem do 15 let, nad 50 let, absolventi

SUPM-musí splňovat rizikovou skupinu viz výše.

VPP- podle toho jaké splňuje kritéria, dostane starosta dotaci(starosta mnohdy chce určitého člověka-známeho, který už tam pracoval(i za cenu menší dotace), ale prvně si musí vybrat z uchazečů splňujících podmínky. Většinou vybíráme lidi ze stejné obce, nemusí složitě cestovat, nemůžou se vymluvit, že nemají spoj. Někdy si i na ČSAD ověřujeme zda určitě nejede autobus.

2e)Jací klienti jsou vybírání pro poradenské služby UP ?

ti co mají zájem, co jsou poprvé na UP, absolventi-poradenský pohovor, naši spolupracovníci plánujeme lidi na středu dopoledne max. 15. I ten kdo sám chce se může jít informovat, pokud chce podnikat tak ho pošleme na odd. APZ

2f)Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

Předpokládáme , že všichni chtějí pracovat, tak k nim přistupujeme.

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

nad 50 let. Celý život zaměstnaní na jedné pozici a najednou se ocitli bez práce, mnohdy obor už neexistuje, psychicky jsou na tom nejhůř.

Matka s dítětem- má to těžký, ale může být žena v domácnosti není tak deprimovaná

Absolventi- neprojdou výběrovým řízením, ti co skončí už v 7. třídě(rómové) špatně zaměstnatelní, i pro ně lze najít rekvalifikaci, ale moc nepomůže

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

na návštěvě- neptal jsem se, nikde nebyl, vyhovuje mu to, nemá zájem někdy se od známých dovím, že na černo dělá, kontrolní oddělení může zasáhnout jen na udání a ani tak to málokdy dokážou, že skutečně pracuje, řekne, že jen pomáhá sousedovi, známýmu.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

uklidním ho, rozeberu, někdo to považuje za ostudu, že je nezaměstnaný.

Z rozhovoru, kde se ptal, co všechno zkoušel co má rozjednané

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Někdy by zaměstnavatelé bez dotací nebyli ochotni zaměstnat tolik lidí, teď už se o tom ví a vezmou víc lidí, nabídnou další místa.

I neaktivním se podaří zaměstnat (nechce už dělat švadlenu, nemá o to zájem ale pokud je to možné stejně jí to seženu, alespoň pracuje. Ale matce se dvěma dětma práci na směny třeba nenabízíme, ale díky spolupráci a rozhovorům se zaměstnavatelem, ten někdy upraví dobu směny

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

VPP- hodně dědin má problémy s dojížděním, nastoupí do práce v místě,

Absolventi- i aspoň roční praxe jim pomůže, získají pracovní návyky, mnohdy si je ve stejné firmě nechají třeba na jiné pozici, ale už je znají za ten rok.

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Zaměstnat, snížit nezaměstnanost, administrace je vedlejší

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb? (zprostředkovatelky práce, kolegové poskytující specifické poradenské služby, referenti APZ atd.)

právní oddělení- jakoukoliv změnu v kartách projednáme, také správní řízení a rozhodnutí s nimi řešíme(prvně právní pak u ředitele) pak člověk

APZ- vyřizování dotací, ofocené doporučenky- vracíme odd. APZ, kam se zaměstnavatel nabídne

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

(průběžná, oboustranná, partnerská a otevřená)

oboustranná, přátelská, průběžná

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

(Strukturní konflikt, komunikační konflikt, osobní konflikty)

snažíme se vycházet po dobrém, oddělení si vychází vstřícně

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Dřív nové žádosti hodně zdržovaly, teď už je to dobrý. No taky fronty, lidi jsou pak nervózní že čekají dost dlouho a musíme je uklidňovat. Jenže občas přijdou nečekaně i lajdáci co včera zapomněli, vím kolik lidí čeká a je pak blbý když se s někým zadrhnu(hodně vyřizování, obvolávání). Nemůžu si na ně vylívat zlost, jsou nervózní, že čekají

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Funguje tak jak má...

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Naše paní vedoucí, vždy si ví rady, i když nevím ráda mi poradí

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Pokud nemají zájem, přesvědčovat je, že je pro ně práce vhodná, když nabízené místo nechce přijmout

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Stejný přístup, na poradě to rozebíráme, nikdo neubližuje

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Snažíme se nabídnout práci nebo alespoň povzbudit, ale i zaměstnat. Udržet kladný přístup klienta, vyburcovat aktivitu

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Máme předpis, snažím se jim nekomplikovat pokud mají něco rozjednáno

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Jo, Když někoho zaměstnám- radost. Nezájem- zklamaná (já se snažím a on ne)

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Jo, každém je jinej.

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

Je dostatečná, s každým osobně mluvíme.

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

ZPS- dříve mezi ostatními dnes zvlášť aby se necítili špatně

3. Rozhovor- sebevědomá a suverénní pracovnice,

1 údaje o pracovníkovi:

1a)Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Poradce pro volbu povolání (žena)

1b) kolik je Vám let? 51

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 13 let

1d) Jaké máte vzdělání? Střední ekonomická škola

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Dříve odbory pracovních sil- stejná oblast

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 3700/rok, 25/den

2 Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Žáci 8. ročníků- orientace v povolání, 9. ročníků- k volbě povolání, absolventy středních škol a učilišť- dovednost prosazení se na trhu práce

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

doporučím vhodné materiály ke čtení, na základě testů- výběr povolání dle jejich schopností a dovedností, koníčků

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Středoškoláci- trénink dovedností, prosazení na trhu práce, vzdělávání je pro všechny klienty i pro širokou veřejnost, podle věku, stupně vzdělání

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybíráni do programů APZ ?

(SUPM, VPP, Rekvalifikace, Absolv.místa, IAP atd.)

tím se nezabývám

2e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP ?

ohrožené skupiny klientů

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

zdravotně postižení, absolventi škol- nemají pracovní návyky, škola by měla motivovat, učit se prosadit

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

dostatek sociální podpory- není motivován jít do práce. Současný minimální rozdíl mezi sociální dávkou a minimální mzdou nenutí lidi shánět práci.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

svým operativním přístupem, příjemným vystupováním a upraveným vzhledem

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

motivuje i klienty(zájem hledat práci) i zaměstnavatele- finanční motivace za vytvoření nových míst. I když klienti občas hledají práci jen aby se zbavili UP, ti kterým to vyhovuje že jsou na UP ale jsou donuceni hledat práci

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

Proč?

Motivace klientů, i firem

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Usnadnění rozhodování rodičů a žáků o volbě povolání a možnost získat pod jednou střechou všechny dostupné informace o všech školách v ČR...

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

S poradenstvím a rekvalifikacemi, nejvíce se středními školami, ale i se zprostředkovatelkami.

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

oboustranná všichni mají zájem vyjít si vstříc a nekomplikovat si práci, přátelská

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

)

Pokud výměna názorů přechází v ostřejší konflikt vždy se hledá kompromis_

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Nárazovost práce- občas hodně klientů naráz, nedostatek pracovníků na oddělení poradenství, což znemožňuje dobrou zastupitelnost v období nemoci.

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Každý kdo mě vyjde vstříc a nabídne mi pomocnou ruku

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

...ne

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Já tu zástupce nemám .

...co je to za otázky, mám si vymyslet zas nějakou frázi..

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Předat znalosti, zkušenosti mladým lidem neustálá komunikace s mladými lidmi

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Ne, vše je přesně určeno

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Ráda pracuju s mladýma a myslím si, že jim mám co předat a to je mé zadostiučinění.....

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Zjistí co ho tíží, problémy a najít řešení

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

.....

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Více pracovníků, nejen zprostředkovatelů

-
3. **Rozhovor** – klidná , mírně nervózní, syn studuje v Anglii, znala technologií z dřívější praxe, klienty se prý snaží rozebrat, aby si následně sami uvědomili řešení či svou cestu

1. údaje o pracovníkovi:

1a)Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Vedoucí odd. poradenství a rekvalifikací

1b) Kolik je Vám let? 54 (žena)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 5 let

1d) Jaké máte vzdělání? vysoká škola technologická, doplňkové pedagogické vzdělání

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Dříve učitelka SOU stavební

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? Individuálně 10/den, včetně skupin 15/den u škol až 30/den

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Vstřícnými, nebo schopnými motivace a následně také vstřícnými

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

Předpokládám, že si berou informace, které potřebují a chtějí využít poradenství, pokud neví o možnostech- úvodní poradenství je motivuje k aktivitě, nebo si aspoň popovídáme

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Jsou jistá obecná kritéria, která ovšem lze na základě snahy klienta obměnit.

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybíráni do programů APZ ?

Všichni kdo se chtějí obrátit o radu (neví co napsat do životopisu) u dlouhodobě nezam. Jsou doporučení zprostředkovateli. Lehčí případy- klub práce, techniky sebevědomí. Těžší případy- psycholog, hlubší poznání osobnosti

2e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP ?

Všichni, nelze je diskriminovat.

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

ZPS- systém zdravotní péče by měl, míru postižení kolik nemocí skutečně člověk má, posouzení zdravotního stavu, je mnohdy neadekvátní- nutíme zbytečně pracovat opravdu těžko zaměstnatelné a nemohoucí, což je pro ně deprimující, znehodnocujeme tím jejich osobnost. Jsou tak potrestáni 2x- nemůžou,, a navíc je my nutíme, že se nesnaží.

Starší lidé- společnost si obecně neváží zkušeností, tento obecný pohled nebere v úvahu individuální skutečnost člověka- nemusí být nutně nemohoucí či nemocny, když je mu přes 50.

Mladiství ze složitých rodinných poměrů

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

nechce spolupracovat, hledá důvody proč nemůže dělat konkrétní práci. Mnohdy pouze nechce vzít horší pracovní pozici než jakou byli zvyklí dělat (s nižší kvalifikací)- nejsou schopni zhodnotit své možnosti (alespoň dočasný kompromis než se najde něco lepšího.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

intuice, zkušenost

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Malý region-málo míst a pouze určité typy škol, které produkují stejný typ vzdělaných, i když existuje možnost rekvalifikace, je potřeba hledat řešení, které by bylo kompromisem mezi praxí, vědomostmi a ideály klientů.

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

Důležitost mají všechny, povrchní otázka

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Zaměstnanost, najít uplatnění na trhu práce, SV- vědět, že budu dělat vše maximálně, zodpovědný sám za sebe

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

V rámci odd.- informace ostatním, aby mě mohli zastupovat

Zprostředkovatelé a APZ

U absolventů- pro výběrové řízení, neustálá, oboustranná spolupráce. Je potřeba zkonzultovat vlastnosti klienta já nemůžu být vševědoucí.

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

neustálá, oboustranná, konstruktivní!!

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

Ani s vlastním mužem za posledních x let

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Málo možných míst- nemůžu jim poskytnou víru ve zlepšení

pokud moje práce nemá výsledky,

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Vyžadují sjednocené výstupy, ale vstupní podklady jsou velice různorodé. Nejednotné formuláře(každý okres jiný formulář) nezahrnuje předpoklad stěhování

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Vzájemně se respektujeme, kdokoliv mi poradí. Když se potřebuji na něco zeptat vím přesně za kým jít kdo mi nejlíp poradí

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Výjimečně- agresivní klient, není duševně v pořádku a nechce se léčit

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Výborný, odpovídající klientům, kladný vztah k práci, vážím si jich

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

V každém momentě najít řešení pro klienta, pomáhat lidem

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Ano rozhoduji sama, zpětnou vazbou nechávám rozhodnout klienta, metodicky ho vedu po stezce aby si na to sám přišel.

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Ano, práce mě uspokojuje. Pomoci klientovi i když je málo prostředků je pro mě největší radost.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Individuálně klient očekává, že si vím rady. Musí být individuální, tak lze zhodnotit celou osobnost a najít možné řešení

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

No jsme 4 lidi na : IPS, rekvalifikace, poradenství

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Více lidí, kteří by ho mohli dělat, já osobně bych dělala jen poradce a né i statistická zhodnocení

Můj pocit, že to dělám dobře-pokud se uplatní, problémové skupiny-alespoň nasměřovat. Kvůli svému lidskému chápání chci pomáhat těm, kteří to potřebují to by měli všichni pracovníci.

5. Rozhovor- obavy z reakce vedoucí na projevenou kritiku, spíše kritičtější přístup k hierarchii svého pracovního prostředí

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Specialista na trh práce

1b) Kolik je Vám let? 26 (muž)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 11 měsíců

1d) Jaké máte vzdělání? Ing. ekonom

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? ..

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 10/den

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Zaměstnavatelé, někteří za sebe posílají zaměstnance

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

malý živnostníci, jednatelé velkých společností-jiné jednání, vystupování a jiné požadavky

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Většinou mají různé požadavky, ale jinak rozlišování nemá smysl

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybírání do programů APZ ?

zákonem stanovené

2e) Jací klienti jsou vybírání pro poradenské služby UP ? mimo mé kompetence

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

zaměstnavatele z našeho okresu- lepší aby dostávali dotace místní, následný produkt také zůstane v našem okrese, Jih okresu kde je vysoká nezaměstnanost

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

Firmy mají zájem o dotace, ti více sběhlí už žádají opakovaně

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Snižují nezaměstnanost

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

APZ- vytváříme nová pracovní místa

PPZ- pouze berou peníze, nemotivuje

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Snížení nezam.

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

Se svým oddělením mám úzký kontakt, už proto že se musíme zastupovat je potřeba abychom byli seznámeni s prací kolegů. Mimo odd. –ekonomické, zprostředkovatelky...

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

permanentní, otevřená a upřímná jen se spolupracovníky

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

Profesní konflikt- kvůli názoru na fungování odd. (*nejspíše s nadřízenou o které nechvalně mluvil*)

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pocitujete největší pracovní problémy?

Zbytečné papírování a to hlavně pro zaměstnavatele, kteří se dle mého názoru právem zlobí. Chápu, že jim dáváme státní peníze a že je potřeba pořádně ověřit kam půjdou. Mám pocit ale, že některé věci se dělají jen proto aby se dělaly.

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Paradoxně je nás tady hodně. Ale přitom málo- některé činnosti jsou přebujelé, jiné málo pracovníků. Komunikace shora dolů- rozhodnutí je sdělováno přes 2 nebo 3 prostředníky, lepší by byl osobní kontakt s ředitelem.

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Spolupracovník z kanceláře, který je zde déle než já a proto se od něj mám co učit.

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Přicházejí naštvaní jen proto, že jdou na úřad ale přitom si jdou pro peníze(dotace). Nejsou ochotní udělat maličkosti pro 80 000,-Kč který si odnesou.

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Jsou zběhlejší než já, lépe vědí jak v konkrétní situaci zareagovat, to se já teprve učím.

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Pocit, že když peníze někomu dám, že byly vynaloženy účelně(že někomu nešlo jen o to napakovat se)

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Já připravím žádost, kde zohledním všechny možné klady i zápory, snažím se vyjádřit i svůj názor a doporučení. Poté rozhodne pan ředitel, mnohdy pro mě nepochopitelně..

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

S náplní práce jsem spokojen. Ale mám negativní pocity z pracovní atmosféry (nadřízená)

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

**7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce?
Je individuální přístup vůbec důležitý.**

Když vím, že ten člověk má zájem snažím se to urychlit. Je důležitý

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

Z mé strany je dostatečný, snažím se o to.

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

častý kontakt, i telefonní

6. Rozhovor- vřelé uvítání, Jak se Vám mohu otevřít?,

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Zprostředkovatelka (poradce ZPS)

1b) Kolik je Vám let? 47 (žena)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 10let

1d) Jaké máte vzdělání? středoškolské

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Výzkumný ústav včelařský

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 18/den, 400 v registraci

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Subjektivně si je odhadnu, ale jinak je nečlením

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

podle vzdělání- to je teda potřeba udělat různé kategorie podle vzdělání
podle zdravotního stavu, dle pokynů lékaře

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Mají různé schopnosti dle vzdělání a zdravotního stavu, toto rozdělení slouží k tomu, aby jim pak mohla vybrat vhodné pracovní místo

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybírání do programů APZ ?

Rekvalifikace- když si sami zažádají, a nebo já sama vidím, že je schopný a chce.
Chtít se zaměstnat není jen, že má čekat co my mu nabídneme, ale musí mít i vůli.
VPP- starostové si zaměstnají svoje lidi-které znají, mnohdy i ZPS pokud je zde na úřadě už 3/4roku tak je přesvědčím, že tohle je pro ně velká příležitost.
SUPM- pro dlouhodobě nezaměstnané, nad 50 let věku, matka s 2 dětmi. Místo je ušitý mu na míru, což u ZPS- určuje jeho zdravotní stav.
A mnohdy si klienti sami žádají.

2e) Jací klienti jsou vybírání pro poradenské služby UP ?

Co máte konkrétně na mysli? Jo poradenství ohledně životopisu atd. Klienti se základním vzděláním, ti co mají nižší sebevědomí a velmi se podhodnocují, třeba proto, že jsou už delší dobu v evidenci.

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

všechny, musím se na ně dívat jako na rovnocenné. My pracovnice chodíme i na psychologická školení, abychom věděly jak s klienty jednat a vycházet. Já si je samozřejmě subjektivně rozděluji jako na hádavé, hodně nemocné-těm radím znovu zažádat o přehodnocení nemoci. Nemůžu se na ně dívat jako Herodes.

Ne všichni chtějí vůbec pracovat. Na druhou stranu tu máme i schizofreniky a lidi s AIDS pro ty je opravdu nezbytné individuální posuzování a není lehký jim najít místo.

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

Kteří byli zvyklí pracovat (několik desítek let) a teď přišli o práci a ocitli se tvář v tvář evidenci na UP.

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

Totální nechuť pracovat, vyloučá se i s maximální snahou zprostředkovatele.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

Jeho vstřícnosti, chování, podnětů. Pokud chtějí pracovat je to čitelné. Záleží i na předcházející délce pracovního poměru- pokud už delší dobu pracoval tak má větší snahu se zase zapojit. Problém je u absolventů hodně záleží na rodině (velký model pro děti), pokud jsou i rodiče nezaměstnaní- nemá vzor a studuje už s tím, že pak půjde na pracák. Když rodiče pracují nedopustí aby nepracoval a on si najde aspoň brigádu to je důležitý.

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

UP vyvíjí prostor pro nezaměstnané a velké úsilí je zaměstnat.

Zaměstnavatelé, kteří chtějí vytvářet pracovní místa a my s nimi spolupracujeme.

Jsem i pro spolupráci s jiným okresem, abychom ZPS umístili, vše závisí na penězích- více míst, když bude více dotací.

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

každá, navazují na sebe, jedna bez druhé nemohou existovat.

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Zaměstnání uchazeče a zlepšení jeho ekonomické situace. Měl by to být i cíl uchazeče- shoda cílů obou stran- pak se jedná mnohem líp.

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

referenti APZ – velmi spolupracujeme, kvůli dotacím
rekvalifikace- průběžná spolupráce

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

s APZ je nárazová, dle finančních možností. jinak Dobrá.

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

Ne nejsem konfliktní typ

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pocitujete největší pracovní problémy?

IAP- zdržuje, musím vysvětlovat, ZPS mají dost problémů sami se sebou. Musím vybrat komu to nabídnout, kdo to zvládne absolvovat.

Taky je zde v práci velká subordinace- a mě vadí že je nade mnou několik stupňů k šéfovi, že nemůžu jít přímo za ním. Ale jsem zde ráda, ráda se přizpůsobím.

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Jiné pracovní příležitosti v každém regionu. Problémem jsou volná pracovní místa, kdyby jich bylo víc zůstane tu 1/2 klientů a budeme se mít dobře.

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Ano, je to vzdělaný a lidský kolega, je inteligentní, ale není tu moc času na přátelení, takže nemůžu na 100% říct, že jsme přátelé. Nemáme moc času ani v práci ani po pracovní době, známé mám od jinud než ze zaměstnání.

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Když jsou klienti agresivní ze své životní situace, to vyžaduje hodně úsilí a mě to vystaví a vyčerpá (to je fakt syndrom vyhoření)/*tento pojem už jsem slyšela i od jiných zprostředkovatelek, nejspíš pojem ze školení, která absolvovali/*

Jiní jsou jen pasivní a nechtějí chápat, třeba z hlediska omezení nemocí, já jim tu něco radím a vykládám a oni vyjdou ven a už neví co jsem jim řekla.

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Lidsky a dle zákona, pokud uchazeč něco poruší musí zasáhnout zákon.

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Vstřícnost vůči klientovi, znalost problematiky, a schopnost nalézt řešení, je fajn když po rekvalifikaci klient najde zaměstnání ,to je báječný.

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Určitě ano, jsem naprosto samostatná, když rozhoduji koho kde zaměstnat. Pouze lékařské doporučení mě omezuje.

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Práce mě opravdu baví, pocity musím umět vytěsnit z práce s uchazečem.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Je velice důležitý. Proč by se dalo napsat na 5 stránek, každý člověk je prostě jiný (nedělám šroubky ale pracuji s lidma) každý má jiný základ v rodině, jiné vzdělání.

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Dal by se zvětšit větším časovým prostorem na klienta. Člověk bude mít pocit, že jsme se mu opravdu věnovali, že tu není jen na podpis.

7. Rozhovor- hned jak jsem přišla tak jsem měla pocit, že se mnou jedná jak s klientem, zaběhnutým způsobem, zvláštním tónem hlasu: Posad'te se v klidu si vše nachystejte ať to pěkně spolu zvládneme...

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Poradce oddělení rekvalifikací

1b) Kolik je Vám let? 42 (žena)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 9 let

1d) Jaké máte vzdělání? Textilní průmyslovka, roční kurz knihovnictví, roční kurz programátora

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Referentka prodeje, knihovnice, programátora, jiný úřad práce-zprostředkovatelka(klienti ZPS, důchodci)

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 15/den, záleží na ročním období, taky začátkem měsíce sem zabloudí jen aktivní.

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Se všemi (problémový, který je vyslán i aktivní co přijde sám), občas i zájemci z veřejnosti, zaměstnaní pokud mají zájem o rekvalifikaci. I studenti se občas chodí zeptat, kam po škole, zda mají pomýšlet na rekvalifikaci, kvůli lepšímu postoji na trhu práce.

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

Podle jejich zájmu, podle toho zda je rekvalifikace pro něj vhodná. Je to vlastně na základě výsledku poradenského rozhovoru- ten může vyústit v žádost o rekvalifikaci.

IAP- ze skupinového poradenství se klient chodí ptát na rekvalifikaci . Díky těmto pilotním programům (A-do 25let,B-nad 25, C-nad rok v registr.) může být pro jeden rekvalifikační kurz být potřeba 3 dohody, neboli 3 projekty.

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Viz výš.

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybírání do programů APZ ?

(SUPM, VPP, Rekvalifikace, Absolv.místa, IAP atd.)

viz výš.

2e) Jací klienti jsou vybírání pro poradenské služby UP ?

Jak klienti přijdou, já je nevybírám, nejsou ke mně objednaní. Občas přijde i někdo třeba z Prostějova a já mu poradím.

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

Každý klient dostane poradenskou službu, nikdo není neoprávněný, poradenství dostane v plné míře

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

Záleží na povaze člověka, určitě dlouhodobě zaměstnaní, kteří teď přišli o práci, lidé s handicapem.

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

Vždycky když přijde klient pracuji s jeho kartou v počítači a on říká: já nevím, co myslíte a to by nešlo..“ Strach z nových povinností se změny současného stavu.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

Za prvé ji vždy předpokládám- pak jsem zklamaná nebo potěšena dle typu člověka

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Na klienty si myslím, že se zde o ně staráme velice pečlivě a zohledňujeme všechny stránky vyplývající ze sociálních potřeb. Můžu to srovnat s jinými UP já sama jsme byly 3x nezaměstnaná v evidenci jinde ne ve Vyškově. Nikdo si zde nehraje na vlastním písečku.

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

Setkání se zprostředkovateli, spolupráce s lékařem, APZ- čerpání dotací zaměstnavatelům na účelová místa.

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Na základě rozhovoru a já vím co se děje v průmyslu, z potřeb trhu práce a z vývoje, který očekávám na trhu práce, podle toho doporučujeme rekvalifikace.

Najít společně s rekvalifikací odpověď na potřeby trhu práce.

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

Se zprostředkovatelkou, která se o klienta stará
S odborem trhu práce

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

neustálá, aktuální, vždy k člověku, vycházím s kolegy, žádné problémy, alespoň z mé strany

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

Ne nejsem člověk, který by šel až do extrémů a prosazoval svůj názor, neventiluji to na pracovišti, ale spíš až doma, ha ...

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Čím dál více zatížení byrokracií, narůstající čím dál víc rok od roku (papírování..)

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Děláme to co ze zákona můžeme a co nám finance dovolí. Ten kdo je vhodný na určitý typ rekvalifikace. Někdo má představu, že se za rok vyučí neuvědomuje si, že vždy bude pomocná pracovní síla.

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Vedoucí oddělení

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Popolykat výlevy problémových klientů, musím to brát tak jak to je. S hodnými, že jim nemohu pomoci, zvláště u těch co 30let pracovali a teď jim nemůžu sehnat rekvalifikaci.

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Ty, který jsem zažila v akci- mají kladný vztah, člověk to musí brát jako posláni.

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Když vidím, že to co jsme s klientem vymysleli má úspěch a on po rekvalifikaci nastoupí do zaměstnání.

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Mám volnost pro vyslovení svého názoru, ale jinak rozhoduje schvalovací proces.

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

V pátek odpoledne, ano. Ne jasně, že jsem byla jsem 3x nezaměstnaná v domácnosti můžu říct, že až zanedbaná o to víc jsem teď spokojená.

Pocity? Jak kdy, podle klientů, někteří příjemní, jindy mě parta negativů tak nakazí, že si něco odnesu i domů.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Představuje jednání mezi čtyřma očima, jiný charakter rozhovoru s každým zvláště. Uvolní se a řekne něco navíc.

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

jo

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Víc pracovníků, mohli by se lépe a více věnovat klientům.

8. Rozhovor- mladá pracovnice, hodně se bála a moc nemluvila

1. údaje o pracovníkovi:

1a) Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Zprostředkovatelka práce

1b) Kolik je Vám let? 29 (žena)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 10 let

1d) Jaké máte vzdělání? Strojírenská průmyslovka v Prostějově

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Práce při obecním úřadě-kulturní středisko-organizace kulturních akcí, byla jsem ještě moc mladá, teď už bych měla víc zkušeností a šlo by mi to lépe.

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte? 20/den, v registraci cca 300

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Jsou u nás rozděleni podle abecedy, takže se setkávám se všemi, kromě ZPS, všichni mají stejné možnosti

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

..

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

Vhodné pracovní místo-musí se zohledňovat zdravotní stav, to je hodně zásadní věc.

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybíráni do programů APZ ?

IAP- záleží na zájmu lidí, já nabízím ho všem.

Jinak musí splňovat podmínky dotace.

2e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP ?

Pokud se zmíní, že neví jak na to. V rámci skupinového poradenství se dozví co si může vybrat.

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

Všechny

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

za stolem se všichni snaží dělat, že mají zájem, může chodit i každý den na návštěvu UP, ale to neznamená, že je aktivní. Kdyby byl tak shání sám. Klidně mi řekne, že se byl ptát tam a tam a tam. A když se zeptám kde konkrétně tak neodpoví nic nebo já nevím.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

Volají, že si třeba přečetl inzerát a chce vědět zda je firma solidní. Sami si píšou na možná místa, sami předloží odpovědi s firem i když firma neměla zájem, ale zkusili to.

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Představte si jak by to vypadalo, kdyby tu UP nebyl.

Zaměstnanost- vytváří se nová pracovní místa a se spolupráce by se mohla rozvíjet čím dál víc. Kdybychom tu nebyli tak někteří si najdou místo sami, a i ti neaktivní by se třeba víc snažili a hledali by sami kdyby neměli sociální zabezpečení.

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

Zprostředkování ve spolupráci s APZ. **A proč?** No třeba rekvalifikace tam jsou vidět výsledky.

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Zaměstnávat lidi

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb?

Ve zprostředkovatelně- spolupráce je bezproblémová

S právním odd. – ověřují nám spisy,pořád co člověk to musí ověřovat, a APZ kvůli rekvalifikačním spolupráce je dobrá, každodenní neustálá

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

viz výše.

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

(Strukturní konflikt, komunikační konflikt, osobní konflikty)

ne

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Nedostatek volných pracovních míst a času při jednání s klientem.

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Hodně administrativy, kdyby byli místa nebylo by administrativy tolik.

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Paní vedoucí to je vrchní konzultant.

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Domluvit se dá na všem. Když vznikne problém dá se vyřešit záleží na vztahu zprostředkovatelky s člověkem.

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Dobře, všichni zhruba stejně.

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité ? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Nabídka pracovních míst. Postarat se o vše po administrativní stránce až se místo objeví dát vědět, zkusit se zeptat sama, pomoci těm kteří se snaží.

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Jsou určitý pravidla, ale máme prostor rozhodnout.

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Jsem, v období kdy je práce tak je to pohoda. Když není co nabídnout tak je to stresující.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce? Je individuální přístup vůbec důležitý.

Každý člověk je individuum, má jiný problém, musíme k němu najít určitou cestu.

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

Snažím se ze všech sil, myslím si že dělám maximum.

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Pokud bude nabídka pracovních sil. Nedostatek míst pro absolventy se základním vzděláním a matky po mateřské.

Já sama jsem ráda, že máme volnou pracovní dobu a i tak bych se bez pomoci manžela, který vodí děti do školky a prarodičů, kteří mi hodně pomáhají, asi neobešla.

9. Rozhovor- často se dožadovala opakování otázky zda jí dobře rozumí a jak jí má rozumět, a jindy zas prohlásila „to bych musela moc přemýšlet to už stačí co jsem řekla, ne“

1. údaje o pracovníkovi:

1a)Na jaké pozici pracujete zde v úřadě? Zprostředkovatelka práce

1b) kolik je Vám let? 34 (žena)

1c) Jak dlouho pracujete zde na úřadě? 4 roky

1d) Jaké máte vzdělání? gymnázium

1e) Jaké jiné pracovní zkušenosti máte? Uhelné sklady-referentka dopravy, Elektromont Brno- plánovačka, 7 let na mateřské, 1 ½ roku nezam.

1f) Kolik přibližně klientů za den obslužíte?

Nad tím sem nikdy nepřemýšlela, no jak kdy asi 16/den, v registraci 280

2. Postoje ke klientovi

2a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Různorodí od zákl. vzdělání až po VŠ. Což si myslím že je lepší, je to různorodé a pestré.

2b) Podle jakých hledisek klienty rozlišujete ?

..nerozdělují

2c) K čemu toto rozlišení slouží?

2d) Podle jakých hledisek jsou klienti vybíráni do programů APZ ?

Záleží na potřebnosti uchazeče, ne na vzdělání. Jeho specifika a znalosti. Každý nejinak starý má jiné vzdělání podle toho pak se dá vybrat rekvalifikace.
VPP- pro dlouhodobě nez., těžko umístitelné (práce není fyzicky náročná, není kladen důraz na vzdělání)

Podnikání- no tam je důležité zda má reálné nápady, holky by si chtěly otevírat různé masérské a kadeřnické salóny, jenže tady jsme v chudším okrese a málo kdo bude využívat takové služby.

2e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP ?

Ti co absolutně neví co se sebou. Děcka po škole neví kam jít, maminy s dětmi po mateřské – jsou odkázaný k péči o děti a o chod rodiny

2f) Které klienty považujete za potřebné a (nebo) oprávněné ?

Všichni

2g) Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ?

po 50 roku- špatně se jim hledá zam., taky vdovy, které zůstanou samy a bez práce

2h) Co je pro vás ukazatelem nezájmu klienta o práci ?

Jeho okamžitá reakce. Když pro něj už mám vybraný i vhodný volný místo a nabídnu mu ho v tom okamžiku on zareaguje , ale já sem teď nemocný, nebo mám teď nemocný dítě. Jinak když přijde tak vykládá kde se všude byl ptát, ale jak mu něco nabídnu tak okamžitá reakce, že zrovna teď ne.

2i) Na základě čeho získáváte důvěru ke klientovi, že má zájem spolupracovat a najít zaměstnání ?

Aktivní- je vidět, že řeknou kde se byli ptát a to konkrétně, pak také mají větší šanci se zaměstnat.

3. Postoje k systému služeb zaměstnanosti na UP

3a) Jaké mají podle vás služby zaměstnanosti na UP účinky na regionální trh práce?

Jsme potřební to je samozřejmé, klienti mají jistotu, že se na nás můžou obrátit, na druhou stranu v nás vkládají naději že jim pomůžeme v této životní situaci.

3B Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější ?

Naše - Od nás se odvíjí vše ostatní, u nás proběhne síto a podle dalších potřeb se pak postupuje dál

3C V čem vidíte cíle jednotlivých služeb a programů, na kterých se podílíte?

Každý uchazeč si z toho něco vezme a pomůže mu to najít uplatnění na trhu práce.

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

4A Se kterými kolegy na UP nejčastěji spolupracujete při poskytování Vašich služeb? (zprostředkovatelky práce, kolegové poskytující specifické poradenské služby, referenti APZ atd.)

S rekvalifikačním oddělením, a s APZ

4B Jak byste spolupráci charakterizoval (a)?

s rekvalifikačním dobrá, s APZ horší, není každodenní, ne každý klient má zájem o rekvalifikaci.

4C Dostal jste se v posledním měsíci s některým pracovníkem úřadu do konfliktů či nedorozumění? Pokud ano, popište o co šlo?

Ne, (to já nemůžu říct) nejsem hádavý typ

5. Problémy při poskytování služeb na UP

5A Jaké pociťujete největší pracovní problémy?

Sálové zprostředkování- pro mě je zprostředkovatelná moc velká, myslím si že klient není rád, že se ho ptám na něco osobního a ostatní to slyší. Já bych nechtěla abychom byly rozdělení úplně po 1, to zas taky není dobrý, ale tak po 3 si myslím, že by bylo akorát. Je pravda, že takhle si všichni můžeme hnedka sdělit víc informací například, když někdo objeví novou nabídku. Ale pro mě je v hale moc velký hluk zvláště když je plná.

5B Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás systém služeb zaměstnanosti na UP problematický?

Neměnila bych ne něm nic, možná. No máme malý metr pro uchazeče pracující na černo- neexistuje mechanismus jak je vyloučit z evidence.

5C Kdo z kolegů je pro vás na úřadu největší neformální autoritou? Máte na pracovišti někoho, na koho se v případě potřeby můžete s důvěrou obrátit o radu?

Naše vedoucí, určitě.

5D Jaké máte při jednání s klienty problémy?

Arogance, nepřístupnost- záleží na mě zda si důvěru získám. Někdo je více otevřený a je to tím jednodušší, jiný ne a ne se svěřit.

6. Typologie front line pracovníků

6A Popište přístup většiny vašich kolegů na úřadu práce ke klientům?

Myslím, že se všichni snažíme vyjít klientům maximálně vstříc.

6B Co je pro Vás osobně při práci důležité? V čem vidíte smysl práce na tomto úřadu?

Být v pohodě, nemít doma problémy. Mít hodně pracovních míst, které můžu nabídnout. Zaměstnat co nejvíce lidí, aby byli spokojeni. Je to pro mě velká prohra, když někoho zaměstnám a on tam nevydrží (ani ne týden)

6C Máte dostatečnou volnost, abyste se mohl(a) při práci rozhodovat podle vlastních představ?

Ano, mám

6 D. Jste spokojen (a) ve své práci na úřadu? Jaké máte pocity při práci?

Jsem docela spokojená, mohly by jsme mít větší plat. Tady při práci vidíte smysl, že je za váma něco vidět, když člověka umístíte, jindy je to beznaděj že není dost míst. No když ráno přijdete a hned Vás někdo našte...

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

**7A) V čem spatřujete důležitost individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce?
Je individuální přístup vůbec důležitý.**

Každý vyžaduje jinou práci, někdo je rychlejší jinej je pomalej

7B) Je míra individuálního přístupu ke klientům na vašem úřadu práce dostatečná?

7C) Co by přispělo k individuálnějšímu přístupu ke klientům?

Jinak bych potřebovala lepší práci s počítačem, zlepšit se a taky se naučit nákej jazyk.

Víc času na konkrétního člověka, když vidíte že tam čeká dalších 10 je potřeba si přispíšet, jinak jsou naštvaní jen příjdou z čekárny.