

Dislokované pracoviště ÚP Vyškov v Slavkově u Brna:

Toto pracoviště je pouze oddělením zprostředkování zaměstnání, takže jeho kompetence a rozsah činnosti je omezenější, než se zřejmě počítalo v dotazníku. Proto si myslím, že je tu možné určité zkreslení validity získaných údajů, a to zejména u otázek 3 a) až c). Pracoviště čítá 4 zaměstnance včetně vedoucího.

rozhovor č. 1

Tato pracovnice ÚP mě vřele přijala a sama se nabídla jako první ke spolupráci. Nebyl pro ní problém mi zodpovědět jakýkoli dotaz. Prakticky nikdy neváhala s odpovědí. Mluvila o práci s entuziasmem. Působila (a možná, že i dbala na to, aby působila) komunikativním, přátelským a kolegiálním dojmem.

1. Údaje o pracovníkovi

a) pracovní zařazení : vedoucí detašovaného pracoviště

b) účast v programech: „*Já se specializuju na vše. Dělá se tu APZ, poradenství, pracovně právní vztahy, úsek ověřování...Zkrátka tady, co má ruku, dělá. Až co nejde, posíláme do Vyškova.*“

c) pohlaví: žena

d) věk: 46 let

e) profesní kvalifikace: ukončené SŠ, kurzy organizované MPSV: pracovně-právní minimum, PC školení, školení o zprostředkovatelství, kurz poradenství v oblasti rekvalifikace, seminář o EU

f) délka pracovní zkušenosti – na ÚP celkově: od roku 1991, **na současné pracovní pozici:** od roku 1996

g) počet klientů v registraci: 826

h) počet řešených klientů za týden: kolem 100

2. Postoje ke klientovi

a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Klientela je různorodá: 1) ti, kdo chtějí pracovat, 2) ti, kdo nechtějí pracovat a přišli jen proto, aby neztratili nárok na podporu či sociální dávky, a je to na nich hned nebo záhy poznat, 3) ti, kdo nechtějí pracovat, ale do chvíle, než je jim učiněna vážná pracovní nabídka, se vytrvale tváří, že chtějí.

„To jsou třeba lidi, který přijdou a už vim, že tento člověk vůbec dělat nechce. (...) U někoho poznáte, že hledá eminentně práci, ale někdo jiný přijde jen kvůli dávkám. (...) Jsou taky lidi, který vůbec pracovat nechťej – to jsou třeba ty už dlouho evidovaný – a u těch lidí to vůbec nepoznáte. To jsem takhle jednomu sehnala konečně po letech evidence práci, říkám: 'jste přijatý, můžete nastoupit'. Přišel mi ještě třikrát poděkovat a když došlo na lámání chleba, že už měl jako fakt nastoupit, tak odsad' najednou vypadl a div že vedle u děcek (pozn. kancelář podřízených) nevykopl dveře... U těchhle to nepoznáte, celou dobu se tváří jako že nutně potřebují práci a pak... (...) Jinak za ty léta už to člověk pozná“.

b) Podle jakých kritérií klienty rozlišujete?

Ženy s dětmi („Když jsou malý děti u žen, na který se budou do 15 let vymlouvat“), samoživitelky, staří mládenci, ženy podnikatele („...ty poznáte, těm nic nechybí“.)

c) K čemu toto rozlišení slouží?

„K tomu, abych dokázala pomoci lidem, kteří tu pomoc opravdu potřebují. Poznáte taky, kdo chce se vízt na sociálních dávkách.“

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

VPP – dlouhodobě evidovaní klienti, těžko umístitelní („aby starosta dostal víc peněz“).

absolventská místa – „u děcek, kteří jsou tu krátce, aby neztratili motivaci“

SUPM – dlouhodobě evidovaní - tím lépe se daří umisťovat klienty na SUPM, čím déle jsou v evidenci ÚP, neboť za jejich zaměstnání jsou zaměstnavatelům poskytovány vyšší dotace („Ono totiž některý ty podnikatele to pak motivuje“).

Rekvalifikace – „Tam, kde je nutné nebo potřeba, podle toho, co chce ten člověk dělat...“

IAP – Pro ty, kteří už zde někdy byli evidovaní, nebo ty, kdo mají strach, že když nepodepíší IAP, přijdou o sociální dávky. „Ten název působí jak pro pětiletku...jako že se tu (pozn. v evidenci ÚP) člověk ohřeje dobře na osm let.“

e) Jací klienti jsou vybírání pro poradenské služby ÚP ?

Poradenství je zde nabízeno všem klientům už při první návštěvě. Za tímto účelem sem dojíždí paní z Vyškova, která si vždy vezme skupinu klientů, kteří ji neznají a proto se jí nebojí se zeptat na cokoli, na co by se pracovníků ve Slavkově zeptat báli.

f) Jací klienti ÚP jsou v nejobtížnější životní situaci?

- ti, kteří jsou sami a přijdou o práci

- mladí manželé, kdy žena je na mateřské dovolené a manžel přijde o práci

- manželé, kteří jsou oba v evidenci ÚP

Jak přistupujete k těmto klientům?

„Oslovím ho hodně brzo, když vím, že je to akutní, aby získal práci...Ostatní samozřejmě taky informuju o tom, že se vyskytlo pracovní místo, ale tohle oslovím jako prvního.“

g) Na základě čeho k Vám klient získává důvěru, že mu chcete pomoci?

Odpověděla jako u většiny ostatních otázek: bez dlouhého rozmýšlení.

Snažím se především věnovat klientovi, rozhovor s ním zahájit neformálně tak, aby se klient nebál a otevřel se mi (*„Někdy klienty popudím jednáním, protože nemluví komisi...Musíte odhadnout, s kým mluvíte...“*) a i administrativní údaje o klientovi, které vkládám do počítače během jeho návštěvy u mě na ÚP, se snažím omezit na minimum a zbytek dopsat po návštěvě. Mám snahu vést k tomuto přístupu i své podřízené (*„se mnou (míněno s klientem) ať řeší problém a tam (ukazuje na PC) ať si pak klove, co chce!“*).

„Já nemám ráda čísla, já mám ráda lidi...a abych se s ním nebavila, nebo byla komisní, protože přišel o 10 minut pozdě, to nee.“

3. Postoje ke službám zaměstnanosti

a) Jaký je podle Vás celkový dopad služeb zaměstnanosti na trh práce ve vašem okrese?

Dobrý. Vznikají nová dotovaná místa, ale byla by potřeba větší nabídky pracovních míst (*„chtělo by to víc fabrik a podniků“*).

b) Která ze služeb zaměstnanosti je na ÚP je podle Vás v regionu nejužitečnější a proč?

„Pomoci co nejvíce lidem v evidenci – když nemají doklady z předchozího zaměstnání – že jim seženem doklady...Pomoc ve chvíli, když přijdou nešťastní, že nemají doklady a podnikatel, co tam dělali, se zapírá a nechce jim to dát...“

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

Zprostředkování a práce a jeho administrace – pracovník ÚP naváže dobrý kontakt s klientem a díky tomu mu pak může rychle sehnat práci.

Pracovní příprava a trénink, rekvalifikace – Když si klienti uvědomí, že ten kurz nemusí platit, zařadí se do něj, a tak alespoň nezůstanou bez činnosti a apatičtí doma (*„papučová kultura“*).

VPP – *„Zkrášlí nám to obec a starosty to nestojí moc peněz a můžeme tam třeba zařadit lidi se základní školou, dlouhodobě evidovaný, kteří se těžko někde umisťují.“*

SUPM – obdobně jako u VPP, pro dlouhodobě evidované na ÚP, jako prostředek ke snižování délky nezaměstnanosti.

Absolventská místa, programy pro mládež – zejména absolventská místa jsou dobrá věc – *„zaměstnavatelé si vezmou děcka a ty děcka se ukážou jako šikovný a pak už si je tam*

třeba nechaj a najednou se divěj, jak to, že to místo neměli už dřív a už tam to místo nechaj natrvalo, když ho tak potřebujou...a i když ne, tak ty děcka aspoň získaj pracovní návyky. “

IAP – chápe ho jako pomůcku, ale velký smysl v něm nevidí: 1) to, co nabízí IAP, by měl solidní úředník dělat běžně, 2) když není dostatek volných míst, nezmůže s tím nic ani IAP, 3) ty aktivity, které nyní dělají v rámci IAP, dělají tak jako tak, jenže teď je musí ještě zapisovat, takže tím se jim práce pouze komplikuje, 4) když úředník ÚP nějakému klientovi nařídí povinně účast na IAP, také to nemá smysl

Programy pro handicapované – ano, mají smysl, ale konkrétně na Slavkovsku se bohužel uplatňují jen velmi málo a podniky se v této oblasti nechtějí angažovat, protože je to z jejich hlediska příliš rizikové.

d) Při jednání s klienty se dostáváte do různých pracovních situací, ve kterých se proměňuje také představa pracovního úspěchu. Co vše považujete při své práci za úspěch?

Mezi klienty nedělám rozdíly.

Za úspěch považuji, když :

- 1) seženu místo, které člověku sedí na tělo
- 2) navážu se zaměstnavateli takový kontakt, aby měl klient všechny materiály, které potřebuje k doložení pro evidenci na ÚP
- 3) je klient spokojený

e) Kdo nebo co kromě Vás a klientů ovlivňuje úspěšnost Vašeho jednání s klienty?

Zaměstnavatelé – kontakt se zaměstnavateli, jednání s klientem u zaměstnavatele.

Lékaři – tady bývá problém, a to zejména v tom, že lékaři nechtějí vystavovat nemocným v evidenci ÚP neschopenku, což ale není smysluplné řešení.

„Mi sem přijde pán se zlomenou rukou, že mu lékař nenapsal omluvenku...Ale dyť s tímhle přece nemůže jít dělat – se zlomenou rukou ještě k tomu pravou, takže se mi tu musí podepisovat levou – ale ten doktor mu jí prostě nenapíše, nebo napíše do odvolání, ale dyť to může trvat taky celý život do odvolání...Tak zdvihnu sluchátko a zavolám mu: ‘tak se podívejte, pane doktore, jak ho můžete posílat do práce s tou zlomenou rukou? To mi to teda jako tady podepíšete, že je schopen!?’ Ha, a najednou měl strach a už mu jí psal. “

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP

a) S kým nejčastěji spolupracujete při poskytování služeb? Seřad'te je podle intenzity pracovních vztahů.

Nejvíce spolupracuji s externisty se zaměstnavateli, z těch uvnitř nejvíce s ÚP ve Vyškově – zejména s oddělením APZ.

b) V čem vidíte možnosti zlepšení spolupráce s kolegy a dalšími spolupracovníky?

„Já si na spolupráci nestěžuju, protože jí na detaši potřebuju. Někdy je problém, ale ne na mojem úseku, v rivalitě mezi úseky. Takže zlepšení... asi ve spolupráci.“

5. Typologie front line pracovníků

a) Zhodnoťte, prosím, smysl vaší práce při nabídce a zprostředkování pracovních míst nezaměstnaným.

Moje místo je podstatné pro poradenství a první pomoc lidem nasměrovat je při hledání zaměstnání.

b) Popište různé přístupy vašich kolegů (na oddělení) ke klientům.

„Mají dobrý přístup. Někdo má přístup dobrý, někdo je komisnější. Jedna dívka mluví hodně lidsky, má dobrý vztah ke klientům. Jeden kolega zas je trochu moc komisní a strohý na můj vkus, takže se leccos potřebného od klientů (např. události a vztahy v rodině klienta – tyto považuje respondentka za důležité např. pro urychlení najetí vhodného zaměstnání klientovi) o nich nedoví a oni to řeknou pak až tady mě, tak se to u něj snažím lámat, aby nebyl takový...“

c) Jaké máte pocity při jednání s klienty?

„Dobrý...Musíte zapomenout na problémy doma – zázemí má vliv na práci... Ráda jedním s klienty, jinak bych to nedělala. Mám je ráda, i když někdy otravujou.“

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP

a) Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na ÚP? V čem je podle Vás dobrý a kde vidíte možnosti jeho zlepšení?

Některé oblasti jsou hodně zkosnatělé: v některých pokynech si nevíme rady – jsou nejasné, nedořešené („všecko je psané na vodě“), dále se potýkáme s nepřípravou těch, kdo mají vědět (ústředí ÚP v Praze), pomalost, nejednotnost názorů a pokynů pracovníků vysoko nadřazených („Pražáci jsou dalecí praktického života (...) nebo je tam pět lidí, kteří se neshodnou na názoru.“)

b) Kdo je pro Vás v pracovním životě největší autoritou? Máte někoho, na koho se v případě pracovních problémů můžete s důvěrou obrátit o radu nebo o jiný druh pomoci?

Moje kolegyně z Bučovic (je na stejné pozici jako já) a ve Vyškově a ředitel ÚP ve Vyškově.
„Táhneme za jeden provaz.“

c) Jaké máte problémy při jednání s klienty? Jak často se do takových situací dostáváte?

„Nemůžu říct, že bych měla problémy. K tomu nemám co říct.“

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

a) V čem spatřujete smysl individuálního přístupu ke klientům na ÚP?

„Člověk vám víc řekne a podaří se vám ho dostat na místo dřív než ostatní. Důležité je mít na klienta čas a to ty děcka (podřízení) nemají.“

b) Jakému typu klientů byste byla ochotná věnovat individuálnější péči a jakému ne?

„Ne – těm, kdo mají 10. až 12. evidenci a vždycky jsou sankčně vyřazeni, když jim nabídnete práci. Ano – těm, kdo práci zoufale potřebují, samoživitelkám.“

c) Jak je možné zkvalitnit individuální přístup ke klientům?

1) Snížit množství klientů na jednoho pracovníka (*„dýť je to fabrika na uchazeče“*), aby měl úředník čas se klientovi věnovat.

2) Zaměstnávat pracovníky s komunikačními dovednostmi, aby byli schopni jak mluvit, tak klientovi naslouchat.

rozhovor č. 2:

Tato respondentka působila poněkud plaše a uzavřeně. S mnoha odpověďmi váhala a neměla chuť příliš zacházet do podrobností. Zároveň byla omezená časem, neboť si potřebovala ještě nutně něco zařídit, takže jsme musely rozhovor stihnout asi za 30 minut.

1. Údaje o pracovníkovi

- a) pracovní zařazení:** poradce zprostředkovatele zaměstnání
- b) účast v programech:** účast v IAP
- c) pohlaví:** žena
- d) věk:** 30
- e) profesní kvalifikace:** ukončené SŠ, absolvované kurzy organizované MPSV: základy PC, kurz pro zprostředkovatele, kurz jednání s problémovými uchazeči
- f) délka pracovní zkušenosti – na ÚP celkově:** 12 let, **na současné pracovní pozici:** 12 let
- g) počet klientů v registraci:** kolem 280
- h) počet řešených klientů za týden:** asi 120

2. Postoje ke klientovi

a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

„To už poznáte, podle toho, že někomu se chce pracovat a někomu ne...“

b) Podle jakých kritérií klienty rozlišujete?

Jako u předchozí otázky a dále podle vzdělání klientů.

c) K čemu toto rozlišení slouží?

„Že poznám například, když se člověku nechce pracovat: tak se vyptává, kalkuluje, zjišťuje různé figle... Normální člověk se takhle nevyptává.“

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

Musí postupovat podle § 9 zákona o zaměstnanosti.

e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby ÚP ?

Všichni, a to už hned na počátku.

f) Jací klienti ÚP jsou v nejobtížnější životní situaci?

„Já mám na starosti invalidy... a ty jsou skoro všichni... ty jsou totiž pak neumístitelný. A pak dlouhodobě nezaměstnaný ženy se základní školou.“

Jak přistupujete k těmto klientům?

Snaží se oběma skupinám umožnit rekvalifikaci– například se zaměřením na PC v kombinaci s účetnictvím, a/nebo motivovat je k podnikání ale změny v živnostenském zákoně ztížily podmínky pro podnikání.

g) Na základě čeho k Vám klient získává důvěru, že mu chcete pomoci?

Už při první návštěvě na ÚP, když respondentka vidí, že jsou klienti „vyjukaní“, snaží se je o všem informovat.

3. Postoje ke službám zaměstnanosti

a) Jaký je podle Vás celkový dopad služeb zaměstnanosti na trh práce ve vašem okrese?

Začátkem 90. let byla situace lepší, neboť byly vyšší podpory a dotace začínajícím podnikatelům. Dnes by byla situace uspokojivější, kdyby do oblasti trhu práce a politiky zaměstnanosti šlo víc peněz a bylo poskytováno víc dotací např. na absolventská místa, protože kde mají studenti sehnat práci?

b) Která ze služeb zaměstnanosti je na ÚP je podle Vás v regionu nejužitečnější a proč?

„To je tak propojený...každý oddělení v něčem jiným.“

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

Zprostředkování práce a jeho administrace - pokud je dostatek pracovních příležitostí, nabízí uchazečům zaměstnání. Ale práce je čím dál méně, takže se mnoho jejích klientů ocitá třeba pětkrát v evidenci ÚP.

Pracovní příprava a trénink, rekvalifikace – zejména rekvalifikace má smysl, hodně se uplatní u klientů ve věku 40 let a víc (*„dneska máte všechno na počítačích...kór když půjdeme do EU“*)

SUPM a VPP – umístování těžko umístitelných a problémových uchazečů o zaměstnání alespoň přes léto (*„starostové už ty lidi v obci většinou znaj a daj jim práci“*)

Programy pro mládež, absolventská místa – zejména absolventská místa -absolventi získají praxi (*„každej rok praxe je dobrej“*)

IAP – zde nevidí žádný smysl

Programy pro handicapované – *„Nemaj smysl, protože když jim umožníme kurzy, tak oni stejně můžou jen na těch 4 až 6 hodin, co maj povolený od lékaře, a matky jsou vázaný na děcka..“*

d) Při jednání s klienty se dostáváte do různých pracovních situací, ve kterých se proměňuje také představa pracovního úspěchu. Co vše považujete při své práci za úspěch?

„Můj úspěch je, když...ho umístím do zaměstnání, když umožním rekvalifikaci, když se zetpéeska nebo invalida rozhodne podnikat a vyjde mu to...Větší radost mám z invalidů, než z normálního, zdravého člověka.“

e) Kdo nebo co kromě Vás a klientů ovlivňuje úspěšnost Vašeho jednání s klienty?

Neví. Nic jí nenapadá.

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP

a) S kým nejčastěji spolupracujete při poskytování služeb? Seřad'te je podle intenzity pracovních vztahů.

Prakticky jen s ÚP ve Vyškově – oddělení rekvalifikace.

b) V čem vidíte možnosti zlepšení spolupráce s kolegy a dalšími spolupracovníky?

Ve větší spolupráci mezi kolegy na pracovišti („Víte, tady si každé hrabe na vlastním písečku...a třeba když má někdo dovolenou a tu jeho práci za něj musí udělat někdo jinej, tak to pak na sebe vzájemně házej a obviňují se“).

5. Typologie front line pracovníků

a) Zhodnot'te, prosím, smysl vaší práce při nabídce a zprostředkování pracovních míst nezaměstnaným.

„Hlavně hledat lidem zaměstnání a podle jejich představ.“

b) Popište různé přístupy vašich kolegů (na oddělení) ke klientům.

Respondentka hodnotí přístup prvního kolegy více zaměřený na klienty než přístup druhého kolegy. *„Jeden kolega – ta je hodná a ve všem jim (klientům) vyjde vstříc. Druhý je tvrdý a arogantní a takový...mluví s nimi hodně odměřeně a tak ...komisně.“*

c) Jaké máte pocity při jednání s klienty?

„Ráda dělám s klienty, kteří jsou tu poprvé, protože je zpovídáte, víc vám o sobě řeknou, rozpovídají se...“

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP

a) Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na ÚP? V čem je podle Vás dobrý a kde vidíte možnosti jeho zlepšení?

- systém dotací u VPP je zbytečně přísný

- u rekvalifikací je podmínkou k zařazení uchazeče do programu příslib zaměstnavatele, že po absolvování kurzu k sobě rekvalifikovaného uchazeče přijme, a to považuje respondentka za hloupé a nepřínosné.

b) Kdo je pro Vás v pracovním životě největší autoritou? Máte někoho, na koho se v případě pracovních problémů můžete s důvěrou obrátit o radu nebo o jiný druh pomoci?

Nikde to neříká, ani manželovi se nesvěřuje, neboť se obává, že na Slavkovsku každý každého zná a kdyby se někdo, komu se svěří, třeba náhodou prorekl...

c) Jaké máte problémy při jednání s klienty? Jak často se do takových situací dostáváte?

Problémy jsou, když je „*uchazeč těžko chápavý*“ (= nižší inteligence), ale nestává se to často.

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

a) V čem spatřujete smysl individuálního přístupu ke klientům na ÚP?

„Kdyby byla větší nabídka míst, ale nabídka je teďka děsivá.“

b) Jakému typu klientů byste byla ochotná věnovat individuálnější péči a jakému ne?

Aspoň vyučeným uchazečům věnuje individuálnější přístup. Uchazečům se základním vzděláním ne. Důvody v rozdílu nevysvětlila.

c) Jak je možné zkvalitnit individuální přístup ke klientům?

- zaměstnat více pracovníků na ÚP (*„(...) nemáme tady čas například projíždět všechny ty nabídnuté zaměstnání dopodrobna.“*)

- zajistit větší nabídku pracovních míst.

Rozhovor č. 3:

Tato pracovnice zpočátku působila ještě vyplašeněji než její kolegyně před ní. Ale postupně se otevřela a přestala se bát odpovídat na otázky. Měla bohužel tendenci odpovídat na některé otázky nikoli z hlediska vlastního postoje, názorů a zkušeností, ale z hlediska předpisů a zákonů. Těžko se zaměřovala jen na své vlastní stanovisko, často mluvila jako „my“ (všichni na ÚP), nebo se na věc dívala i z hlediska klientů, což mohlo ovlivnit její odpovědi.

1. Údaje o pracovníkovi

a) pracovní zařazení: zprostředovatelka dávek a zaměstnání

b) účast v programech: IAP

c) pohlaví: žena

d) věk: 24

e) profesní kvalifikace: ukončené VOŠ veřejně-správní se zaměřením na administrativu a justici, absolvované kurzy od MPSV: základní kurz pro zprostředkovatele, kurz „Jednání s problémovými klienty“

f) délka pracovní zkušenosti – na ÚP celkově: 3 roky, **na současné pracovní pozici:** 3 roky

g) počet klientů v registraci: 267

h) počet řešených klientů za týden: průměrně 100 klientů

2. Postoje ke klientovi

a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

Nerozděluje je.

(Pozn.: vzhledem k tomu, jak se o klientech vyjadřuje níže, je zřejmě také rozděluje – přinejmenším na ty, kteří chtějí pracovat a kteří ne -, ale možná si to v tu chvíli neuvědomila.)

b) Podle jakých kritérií klienty rozlišujete?

Také nerozlišuje.

c) K čemu toto rozlišení slouží?

-

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

SUPM – klienti, kteří jsou déle než 6 měsíců v evidenci

VPP – klienty, kteří jsou minimálně 6 měsíců v evidenci, přičemž čím déle jsou v evidenci, tím lépe

Rekvalifikace – hledisko toho, má-li člověk zájem o práci, nebo má-li už příslib zaměstnání...tedy otázky, jestli by po rekvalifikaci uchazeče někde uplatnili

Absolventská místa – kritérium umístit uchazeče do dvou let po ukončení studia

IAP – každý uchazeč, který se zaeviduje na ÚP

e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby ÚP ?

Spíše se jedná o klienty, kteří jsou již delší dobu evidovaní na ÚP, nebo problémoví – nespolupracující - klienti, s nimiž si na ÚP již nevědí rady.

f) Jací klienti ÚP jsou v nejobtížnější životní situaci?

„Asi ti bezdomovci, ...ti to mají nejhorší a pak slabší sociální vrstvy jako takové.“

Jak přistupujete k těmto klientům?

„Já nevím (váhá), já si myslím, že přistupujeme ke všem stejně. Bereme ohled na finanční situaci – například se snažíme hledat jim práci blíže než ostatním klientům.“

g) Na základě čeho k Vám klient získává důvěru, že mu chcete pomoci?

„...Že jsme ochotní, ...že se mu snažíme to místo najít, ...že to nebereme na lehkou váhu. (...) Leckdy se k nám chodí klient i vyzpovídat ze svých problémů.“

3. Postoje ke službám zaměstnanosti

a) Jaký je podle Vás celkový dopad služeb zaměstnanosti na trh práce ve vašem okrese?

„Nevím, co vám mám na to říct.“

b) Která ze služeb zaměstnanosti je na ÚP je podle Vás v regionu nejužitečnější a proč?

1. vyhledávání volných míst
2. APZ a poskytnutí dotací
3. rekvalifikace

dodala: *„I když lidi (klienti) to asi budou brát jinak.“*

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

Zprostředkování práce a jeho administrace – snížení stavu nezaměstnanosti, (*„člověk kolikrát nemá možnost si tu práci sám sehnat, nebo je to stojí hodně prostředků...zatímco my zavoláme k zaměstnavateli, je-li to místo ještě volné, nebo ne...“*)

Pracovní příprava a trénink, rekvalifikace – rekvalifikace – 1) je důležitá, ale zpřísnily se podmínky jejího poskytování, takže do ní ÚP málokoho zařadí, 2) záleží na tom, jaké oblasti trhu práce se tato rekvalifikace týká – tedy aby se nabídka pracovních míst kryla s poptávkou, aby nebyl převis na straně nabídky práce, pak má rekvalifikace smysl.

Pracovní příprava a trénink z psychologického hlediska moc smysl nemají.

SUPM a VPP – VPP – určitě jsou dobré: poskytují možnosti uplatnění pro klienty se základním vzděláním v obci, kde bydlí.

SUPM – ano – alespoň v oblasti praxe

Programy pro mládež, absolventská místa – určitě mají smysl – „(...) *Daří se nám absolventy dobře zaměstnávat a pro ne je to důležité, protože je po škole nikdo vzít nechce a rok praxe tady dělá hodně.*“

Programy pro mládež – také smysl v tom, že poskytují možnost praxe.

IAP – „*Mě to připadá celkem zbytečné. Tou větší spoluprací se myslí akorát to, že sem člověk bude chodit častěji, ale v ničem jiném. Jinak totiž děláme všechno úplně stejně. A esemesky na mobil o volném místě, které máme posílat klientům, stejně nejdou posílat, protože nám to nefunguje v počítači nebo co...*“

Programy pro handicapované – „*Nevím, jestli se něco takového tady vůbec dělá. Za ty tři roky jsem se tu s tím ještě nesetkala... To spíš na ÚP Vyškov...*“

d) Při jednání s klienty se dostáváte do různých pracovních situací, ve kterých se proměňuje také představa pracovního úspěchu. Co vše považujete při své práci za úspěch?

„*Je rozdíl mezi klientem, který je ochotný spolupracovat a problémovým klientem... V každém případě je úspěch, když ho umístíme, ...ale u problémových ještě víc – i třeba když se nám ho podaří zařadit do rekvalifikace.*“

e) Kdo nebo co kromě Vás a klientů ovlivňuje úspěšnost Vašeho jednání s klienty?

„*Určitě vedení ÚP, ...jinak si myslím, že ne.*“

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP

a) S kým nejčastěji spolupracujete při poskytování služeb? Seřad'te je podle intenzity pracovních vztahů.

1) se zaměstnavateli

2) s vedoucí

3) s rekvalifikačním oddělením na ÚP Vyškov + se sociálním odborem městského úřadu

b) V čem vidíte možnosti zlepšení spolupráce s kolegy a dalšími spolupracovníky?

(váhá) „*Si myslím, že ta spolupráce je dobrá....Možná s ÚP Vyškov je spolupráce na mrtvém bodě, ...že je to víc o papírování než o klientech. Například klient, který by chtěl práci, když nemá příslib od zaměstnavatele o zaměstnání, tak mu není umožněna....A s ekonomickým oddělením je to občas na dlouhý lokty.*“

5. Typologie front line pracovníků

a) Zhodnot'te, prosím, smysl vaší práce při nabídce a zprostředkování pracovních míst nezaměstnaným.

Umísťování klientů do zaměstnání, a tedy že se snižuje nezaměstnanost. Konstatuje ale, že občas trpí rozpory mezi vlastním názorem a tím, co jí nařídí paní vedoucí a také občas těžkou spoluprací se zaměstnavateli.

b) Popište různé přístupy vašich kolegů (na oddělení) ke klientům.

(váhá) „*Vztah ke klientům je u všech na prvním místě...Já to nebudu rozvádět.*“

c) Jaké máte pocity při jednání s klienty?

„*Různé pocity. Někdy pocity nadřazenosti a někdy podřízenosti. Nadřazenost, to se mi někdy stává u suverénních typů nebo hodně vzdělaných lidí, třeba VŠ, že mám pak pocit, že mají nade mnou navrch, ...kteří nás (ÚP) neberou jako podstatnou věc, že jsou tu vedeni jen proto, že musí a že si tu práci stejně najdou sami. Naopak podřízenosti u těch, kteří si práci nedokážou najít, ...kterým musíme pomáhat, ...u sociálních případů.*“

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP

a) Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na ÚP? V čem je podle Vás dobrý a kde vidíte možnosti jeho zlepšení?

Zlepšit by se systém dal ve vyhledávání volných míst a v komunikaci zprostředkovatele se zaměstnavatelem – „*(...) kolikrát po nás něco chtějí, ale mají hrozné chování...arogantní. Kolikrát mám pocit, že my zprostředkovatelé jsme jen takový loutky, nemůžeme mít svůj vlastní názor, ...rozhodnout se, jak chceme.*“

(Pozn.:vzhledem k tomu, že o nedostatku možnosti prosazovat vlastní názor se zmínila respondentka již předtím, usuzuji, že to pociťuje jako problém jak ze strany jednání se zaměstnavateli, tak ze strany vedení).

b) Kdo je pro Vás v pracovním životě největší autoritou? Máte někoho, na koho se v případě pracovních problémů můžete s důvěrou obrátit o radu nebo o jiný druh pomoci?

Kolegu zprostředkovatele.

c) Jaké máte problémy při jednání s klienty? Jak často se do takových situací dostáváte?

„*Občas přijde někdo v podnapilém stavu, tak se s ním nedá vůbec mluvit...Ale nakonec se i takový problém nějak vyřeší...A stává se mi to málokdy.*“

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

a) V čem spatřujete smysl individuálního přístupu ke klientům na ÚP?

„*V tom, že se můžou svěřit, povykládat ty své problémy, že jim můžem poradit...a v té ochotě možná...*“

b) Jakému typu klientů byste byla ochotná věnovat individuálnější péči a jakému ne?

Ano – absolventům po škole a starším lidem s praxí

Ne – podnapilým klientům

- „člověku, s kterým se nedá pořádně domluvit, odmítá spolupracovat a je na něm vidět, že žádné místo nechce a evidovaný je jen kvůli penězům“

c) Jak je možné zkvalitnit individuální přístup ke klientům?

„Možná víc času kdyby bylo...Na každého klienta je málo času...jinak nevím.“

Rozhovor č. 4:

Tento pracovník působil zpočátku trochu odměřeně a rázně. Později se ale uvolnil a celkem i rozpovídal. Z těchto 4 dotázaných na mě působil nejméně bojácně a také mě překvapilo, s jakou odvahou a otevřeností povídá cizímu člověku i o negativních aspektech své práce. Na některé otázky měl, podobně jako jeho kolegyně před ním, tendenci odpovídat pouze z formálního hlediska. Na některé naopak velice otevřeně a osobně. Celkově na mě dělal dojem racionálně zaměřeného člověka.

Myslím, že v jeho přístupu ke klientům se částečně odráží jeho osobní zkušenost s nezaměstnaností a evidencí na ÚP.

1. Údaje o pracovníkovi

a) pracovní zařazení: zprostředkovatel zaměstnání

b) účast v programech: IAP

c) pohlaví: muž

d) věk: 28 let

e) profesní kvalifikace: ukončené VOŠ – Veřejně-správní akademie v Brně, kurzy absolvované pod MPSV: kurz právního minima, kurz pro zprostředkovatele zaměstnání.

f) délka pracovní zkušenosti – na ÚP celkově: přes 4 roky, **na současné pracovní pozici:** stejně tak

g) počet klientů v registraci: kolem 300

h) počet řešených klientů za týden: průměrně 100

2. Postoje ke klientovi

a) S jakými typy klientů se při práci setkáváte?

„Jéé, těch je spousta: ten nechce pracovat a ten zas chce; ten se přišel jenom vypovídat; a tohohle už známe – ten je tu dlouho a už ví, co čekat.... To už se pozná na první návštěvě, o koho jde.“

b) Podle jakých kritérií klienty rozlišujete?

Podle účelu návštěvy a přístupu k práci.

c) K čemu toto rozlišení slouží?

„K jednání – má-li smysl s ním seriózně jednat, nebo ne...“

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

„To je všechno podle zákona o zaměstnanosti, paragraf 9 a podle předpisů, ...takže se tam nedá moc manévrovat.“

e) Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby ÚP ?

Dlouhodobě evidovaní a nepřizpůsobiví klienti. Když už pracovníci opravdu neví, co s nimi dělat zde ve Slavkově, posílají je na poradenství na ÚP ve Vyškově.

f) Jací klienti ÚP jsou v nejobtížnější životní situaci?

„Nevím... například když někomu umře manžel nebo manželka, ... nebo bezdomovci – jsou mezi nimi i vysokoškoláci...“

Jak přistupujete k těmto klientům?

„Různě... podle toho, jak chtěj pracovat.“

g) Na základě čeho k Vám klient získává důvěru, že mu chcete pomoci?

„Většinou když přijde a vymluví se... Nó, většinou když se klient vymluví.“

Myslí si ale podle vlastní zkušenosti z doby, kdy byl sám nezaměstnaný, že většina klientů žádnou otázku důvěry k němu neřeší, že většina z nich přijde, *„aby dostala čárku, že tu byli“*.

3. Postoje ke službám zaměstnanosti

a) Jaký je podle Vás celkový dopad služeb zaměstnanosti na trh práce ve vašem okrese?

Efekt snižování nezaměstnanosti, umísťování klientů na pracovní místa.

b) Která ze služeb zaměstnanosti je na ÚP je podle Vás v regionu nejužitečnější a proč?

Zprostředkování zaměstnání. Ale vidí určité omezení v tom, že ve Slavkově je pouze detašované pracoviště zaměřené právě na tuto službu, takže se v jiných službách respondent tolik neorientuje.

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

Zprostředkování práce a jeho administrace – v hledání pracovního místa nezaměstnaným

Pracovní příprava a trénink, rekvalifikace – v otevírání nových možností uchazečům

SUPM a VPP – v podpoře podnikatelů a obcí dotacemi, protože jinak by si nemohly dovolit přijmout zaměstnance

Programy pro mládež, absolventská místa – absolventská místa – *„(...) v tom, že dáme absolventům šanci získat praxi, protože bez praxe nechtěj dneska skoro nikde brát.“*

Programy pro mládež – v možnosti dalšího vývoje uchazečů *„jenže zaměstnavatelé dneska radši vidí výuční list než osvědčení o rekvalifikaci.“*

IAP – Rozhodně zde smysl nevidí žádný. *„To je to samý, co jsme dělali, děláme a budeme dělat...snad to je proto (IAP), abychom se někomu zavděčili...možná Evropský unii...! To sou jenom papíry navíc!“*

Programy pro handicapované – „*Někam je začlenit...i když přímo – to jsem tady ještě neslyšel – maximálně poradenství: hendikepovaný se posílají, když mají zájem, do Vyškova.*“

d) Při jednání s klienty se dostáváte do různých pracovních situací, ve kterých se proměňuje také představa pracovního úspěchu. Co vše považujete při své práci za úspěch?

U dlouhodobě evidovaných – když se podaří takového klienta zaměstnat a navíc je klient rád, že tuto práci má.

Nebo také když si najde klient práci sám.

e) Kdo nebo co kromě Vás a klientů ovlivňuje úspěšnost Vašeho jednání s klienty?

„*Můj stav....*“ Na žádost o upřesnění reagoval: „*Nechci o tom mluvit, mám s tím špatný zkušenosti.*“

4. Spolupráce mezi pracovníky ÚP

a) S kým nejčastěji spolupracujete při poskytování služeb? Seřad'te je podle intenzity pracovních vztahů.

Dle intenzity vztahů:

- 1) s oddělením rekvalifikace ve Vyškově
- 2) s odborem trhu práce ve Vyškově
- 3) s kolegy – ale s nimi „*jen o formalitách a názorech na daný návrh řešení u konkrétního klienta*“
- 4) s oddělením právním a občas ekonomickým ve Vyškově

b) V čem vidíte možnosti zlepšení spolupráce s kolegy a dalšími spolupracovníky?

„*Zlepšit se dá..., je-li i vůle na té druhé straně. Mezi kolegy je všechno v pořádku... Mezi nadřízenými a námi...když se jim člověk znelíbí, dost mu znepríjemní život...Nesmíme mít vlastní názor...*“

„*Je to o tom, kdo komu kam leze....anální speleologie.*“

Cesta ke zlepšení: aby nadřízení více naslouchali podřízeným a více brali v potaz jejich názory, a neupřednostňovat některé pracovníky před jinými.

5. Typologie front line pracovníků

a) Zhodnot'te, prosím, smysl vaší práce při nabídce a zprostředkování pracovních míst nezaměstnaným.

„Hledat zaměstnání. Místo je jedno z nejdůležitějších a ti uchazeči sem kvůli tomu chodí a nikdo jinej jim to místo hledat nebude.“

b) Popište různé přístupy vašich kolegů (na oddělení) ke klientům.

Přístup kolegů závisí na klientech – tzn. někdy jsou kolegové vstřícní, někdy agresivní, ochotní či neochotní. (*„Ale většinou si toho nevšímám, není na to čas.“*)

c) Jaké máte pocity při jednání s klienty?

Klienti neberou evidenci na ÚP vážně, protože by byl jinak jejich přístup ke spolupráci jiný. *„Mají strašně moc výmluv, že to a to...Kolikrát mu hledám místo a mám pocit, že on ani nemá zájem o to, co mu říkám a dělám...a to se mi stává často.“*

6. Problémy při poskytování služeb na ÚP

a) Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na ÚP? V čem je podle Vás dobrý a kde vidíte možnosti jeho zlepšení?

Kladné stránky: zejména je dobré poradenství, které se zavedlo podnikatelům a také že je hodně dotací.

Slabiny jsou v oblasti VPP, které jsou někdy zneužívány – že se podnikatel domluví s nějakými nezaměstnanými, že je vezme. Ať ale ještě nějakou dobu počkají, že pak na ně dostane vyšší dotace. (Pozn.: problém „mrtvé váhy“)

b) Kdo je pro Vás v pracovním životě největší autoritou? Máte někoho, na koho se v případě pracovních problémů můžete s důvěrou obrátit o radu nebo o jiný druh pomoci?

Kolegyně zprostředkovatelka.

c) Jaké máte problémy při jednání s klienty? Jak často se do takových situací dostáváte?

„Cíle dosáhnu, i když dělají problémy. To je všechno dopředu daný – například nespolupracující klient, tak sepíšeme protokol a rozhodnutí o sankčním vyřazení...“

7. Postoje k individuálnějšímu poskytování služeb

a) V čem spatřujete smysl individuálního přístupu ke klientům na ÚP?

„Abych ho poznal a věděl o něm co nejvíc - jak se třeba zachová při nabídce služby...“

b) Jakému typu klientů byste byla ochotná věnovat individuálnější péči a jakému ne?

Ano – těm, kdo mají zájem o zprostředkování zaměstnání.

Ne – těm, kdo nemají zájem o zprostředkování zaměstnání.

c) Jak je možné zkvalitnit individuální přístup ke klientům?

„Tady bych nic nezlepšoval...Tady se ani možná nedá nic zlepšit.“

Poznámka: na závěr respondent dodal vlastní návrh otázky do dotazníku: „*Jak dlouho je pracovník ÚP schopen tuhle práci dělat?*“ A za sebe rovnou i odpověděl: „*Ideální doba je tři roky.*“