

Struktura rozhovoru:

1. Údaje o pracovníkovi

a. pracovní zařazení

(Jakou pracovní funkci vykonáváte? Na jakém oddělení pracujete?)

b. účast v programech

(Jaké služby poskytujete, v jakých programech pracujete)

b. pohlaví

c. věk

d. profesní kvalifikace

(nejvyšší dosažený stupeň vzdělání, postgraduální kurzy, školení a vzdělávání, vzdělávání organizované MPSV ČR)

e. délka pracovní zkušenosti (na UP celkově, na současné pracovní pozici v UP)

f. počet klientů v registraci

g. počet řešených klientů za týden

2. Postoje ke klientovi

a. S jakými typy klientů se při práci setkáváte ?

(zaznamenává se variabilita typů a obsah typizací; sledují se formálně předepsané typy i neformální, např. spolupracující a nespolečující, aktivní a pasivní, vychytralí, depresivní, cílevědomí klienti)

b. Podle jakých kritérií klienty rozlišujete ?

(např. projevuje zájem o práci, je schopen doložit hledání práce, když se zeptám, co nového, řekne nic.)

c. K čemu toto rozlišení slouží?

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

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

e. Jací klienti jsou vybíráni pro poradenské služby UP ?

f. Jací klienti UP jsou v nejobtížnější životní situaci ? Jak přistupujete k těmto klientům?

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

(Možná odpověď „nevím“, „o tom musím déle přemýšlet“. Zaznamenejte i délku reakce na otázku.)

3. Postoje k službám zaměstnanosti na UP

a. Jaký je podle vás celkový dopad služeb zaměstnanosti na trh práce ve vašem okrese?

**„Optimalizace práce poradců pro zprostředkování zaměstnání na UP v ČR.“ Řešitel
VUPSV. HC 206/10 Projekt výzkumu pro potřeby státu**

Případové studie UP

Kvalitativní rozhovory s pracovníky úřadů práce

(např. podporují vznik stabilních zaměstnání, regulují trh práce, udržují klienty dlouho v nezaměstnanosti, burcují a aktivizují klienty, aby si sami hledali zaměstnání, dochází ke zneužití dávek, podařilo se umístit v minulém roce 160 dlouhodobě nezaměstnaných)

b. Která ze služeb zaměstnanosti na UP je podle Vás v regionu nejužitečnější a proč?

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

- zprostředkování práce a jeho administrace
- pracovní příprava a trénink, rekvalifikace
- SUPM a VPP
- programy pro mládež, absolventská místa,
- Individuální akční plány (První příležitost, Nový start)
- programy pro handicapované

(Ptát se a zaznamenat odpovědi samostatně pro uvedené typy služeb. Je možná odpověď: „nevím, to bych si musela rozmyslet“ apod.)

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?

(zaznamenejte více variant úspěchu, motivujte k prezentaci více představ úspěšné práce s klientem)

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

4. Spolupráce mezi pracovníky UP

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

(např. zprostředkovatelky práce, kolegové poskytující specifické poradenské služby, referenti APZ školící zařízení, pí Nováková s APZ, starostové obcí atd.) V případě nutnosti požadujte informace o spolupráci s externisty.

c. V čem vidíte možnosti zlepšení spolupráce s kolegy a dalšími spolupracovníky?

5. Typologie front line pracovníků

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

(Zaznamenejte vědomí důležitosti, bezvýznamnosti či rozporuplnosti front-line pracovníků v systému veřejných služeb zaměstnanosti.)

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

(např. řeší jejich problémy, dodržují především určené pracovní postupy, postupují podle okolností spíše individuálně, někteří mají tendenci trestat klienty za nedodržení podmínek spolupráce)

c. Jaké máte pocity při jednání s klienty?

6. Problémy při poskytování služeb na UP

a. Jak hodnotíte systém služeb zaměstnanosti uplatňovaný na úřadech práce? V čem je podle vás dobrý a kde vidíte možnosti jeho zlepšení?

(Pokud je potřebné, motivujte také k popisu negativních stránek.)

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?

(Zaznamenat také, kde je tento pracovní vzor či autorita: na oddělení, na UP, mimo UP)

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

(Zaznamenejte více problematických stavů či situací, motivujte k odpovědi.)

7. Postoje k diferencovanému poskytování služeb

a. V čem spatřujete smysl individuálního přístupu ke klientům na úřadu práce?

c. Jakému typu klientů byste byl(a) ochotný (á) věnovat individuálnější péči a jakým ne?

d. Jak je možné podle vás zkvalitnit individuální přístup ke klientům?