ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

***

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HELIX
wip.opu.cz

Metodika Individuální Sociální Práce - manuál

Tato metodika vznikla v rámci iniciativy EQUAL – Projektu Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech) a v Praze (Work in Prague)

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY

O B S A H

A. Úvod ... 3
A.1. Úvod ... 3
A.2. Základní zásady individuální sociální práce, soulad se standardy kvality sociálních služeb ... 4
A.3. Specifika individuální sociální práce v projektu ... 5
B. Spolupráce sociálních pracovníků partnerských organizací ... 7
B.1. Účel a způsoby spolupráce. Cíle projektu, cílová skupina ... 7
B.2. Orientační celkový harmonogram MISP ... 8
B.3. Postupy sociálních pracovníků realizované jednotně ... 10
B.3.1. Výběr a informování zájemců o účasti v projektu, podpis dohody ... 10
B.3.2. Klient v kurzech ... 14
B.3.3. Ukončení účasti klienta v projektu ... 16
B.3.4. Dokumentace ... 18
B.3.5. Přímá podpora klientům - proplácení nákladů ... 21
B.3.6. Spolupráce s dobrovolníky ... 23
B.3.7. Postupy evaluace ... 26
C. Individuální sociální práce ... 27
C.1 Orientační rozvrh práce s klientem, frekvence kontaktu ... 27
C.2. Dojednávání osobních cílů, podpis dohody o účasti v projektu ... 28
C.3. Práce s individuálním plánem ... 30
C.4. Skills audit a SWOT analýza ... 33
C.5. Zapojení klienta do rekvalifikačních kurzů ... 38
C.6. Další postupy podpory k pracovnímu uplatnění ... 40
C.7. Kazuistiky ... 41
C.7.1. Kazuistika č. 1 ... 41
C.7.2. Kazuistika č. 2 ... 43
C.7.3. Kazuistika č. 3 ... 44
C.7.4. Kazuistika č. 4 ... 45
C.7.5. Kazuistika č. 5 ... 46
C.7.6. Kazuistika č. 6 ... 47
C.7.7. Kazuistika č. 7 ... 49
C.7.8. Kazuistika č. 8 ... 50
D. Finanční zhodnocení ... 51
E. Vysvětlivky a zkratky ... 52
F. Kontaktní údaje ... 53
G. Přílohy ... 54

A. Úvod

A.1. Úvod

Individuální sociální práce je jednou z klíčových aktivit projektů RP Hedera a RP Helix. Její metodika je jednotná a zahrnuje kompletní postup při práci s klientem od vstupních pohovorů až po závěrečnou péči při nástupu do zaměstnání po nezbytně nutnou dobu. Součástí MISP je i rozpracování způsobu výběru klientů do programu. Metodika také obsahuje základy Auditu dovedností (Skills Audit). Metodika je v souladu se Standardy kvality sociálních služeb.

Je vytvořena odborná pracovní skupina, která během realizace Akce 2 svolává a koordinuje pravidelná evaluační setkání sociálních pracovníků. Na základě jejich přímých zkušeností z praxe je metodika průběžně modifikována. Na konci projektu proběhne závěrečné hodnocení vyvinuté MISP, které bude zahrnovat jak připomínky sociálních pracovníků, tak i samotných klientů. Toto hodnocení pak budeme moci využít pro diseminační aktivity v Akci 3.

V rámci diseminačních aktivit RP Hedera a RP Helix bychom chtěli ověřenou metodiku nabídnout k využití jak pracovníkům NNO, pracujících s migranty, tak odborné veřejnosti a pracovníkům úřadů práce. Z dotazníkového šetření provedeného v rámci situační analýzy v Akci 1 bylo zjištěno, že přístup jejich pracovníků k uchazečům o zaměstnání z řad cizinců je standardní, stejný jako k uchazečům – občanům ČR. Specifický je jejich přístup pouze v oblasti komunikace.

V rámci Akce 3 bude také vytvořena a publikována brožura (v českém a anglickém jazyce), která bude zahrnovat veškeré relevantní informace týkající se metodiky individuální sociální práce vytvořené v rámci projektu. Brožura pak bude distribuována všem zájemcům z řad odborné veřejnosti a bude též prezentována v rámci tématického semináře, kterého se zúčastní jak zástupci odborné pracovní skupiny, tak i zástupci odborné veřejnosti z řad státních i nestátních institucí, včetně zástupců příslušných ministerstev. Ti budou moci v nejlepším případě celou metodiku (případně její části) implementovat do jejich integrační a pracovní politiky, například do koncepce přístupu pracovníků ÚP k cizincům (individuální akční plány).

Manuál v této fázi projektu slouží jako pracovní materiál pro individuální sociální práci, v průběhu projektu na základě jeho evaluace je dále upravován a doplňován. Text obsahuje v bloku B návrh způsobů spolupráce a postupy sociálních pracovníků v individuální práci s klienty – účastníky programu, nutné pro zdárné fungování projektech WIP a WIC. V bloku C pak podrobný popis jednotlivých fází a postupů v individuální sociální práci. Některá témata se překrývají – zatímco v bloku B jsou popsány postupy sociálního pracovníka po formální stránce, v bloku C je hlubší rozbor obsahu a způsobu práce. Před některými tématy je ještě zvlášť citován text relevantního standardu kvality sociálních služeb. V kapitole Dokumentace je přehled formulářů a vzorů, které v textové verzi tohoto manuálu jsou závěrečnou přílohou, v elektronické verzi jsou ve zvláštních souborech.

A.2. Základní zásady individuální sociální práce, soulad se standardy kvality sociálních služeb

Sociální práce realizovaná v rámci projektu EQUAL vychází ze stejných principů, jako sociální práce obecně. Proto uvádíme obecné zásady a způsoby jednání sociálního pracovníka s klientem jen stručně:

- Sociální pracovník respektuje klienta a jeho vidění situace, bere jej vážně, jako člověka, který je kompetentní řídit svůj život a tedy také určovat své cíle. To je základní předpoklad pro vytvoření dobrého pracovního vztahu s klientem.
- Hlavním nástrojem sociálního pracovníka je otevřené a osobně pravdivé jednání s klientem, vedené takovým způsobem, aby se klientovi otevíraly možnosti změnit se - své postoje, obavy, cíle...
- Sociální pracovník stále sleduje svoje hranice ve vztahu s klientem: vždy mít ujasněné co a proč v každou chvíli dělám, nakolik tento krok mám udělat já a nakolik klient.
- Cíle i dílčí kroky je třeba mít s klientem ujasněné a vydiskutované do takové míry, aby si sociální pracovník byl jist, že tomu oba porozuměli a jsou dohodnuti na postupu.
- Sociální pracovník zohledňuje individuální situaci každého klienta, jeho zájmy ve vztahu k okolí, ale také pozici tohoto klientova okolí (např. širší rodina, relevantní úřady). Míra a způsob, jakým má sociální pracovník případně vstupovat do kontaktu s okolím, musí být s klientem vždy předem dojednána.
- Pokud sociální pracovník nesouhlasí s klientovými cíli nebo jednáním nebo je nepovažuje za realistické, hovoří o tom s klientem. Výsledkem jednání s klientem je cíl, na kterém se klient s pracovníkem rozhodnou spolupracovat. Se základním předpokladem o kompetentnosti klienta je zřejmé, že klient má pro své jednání dobré důvody a těm je třeba porozumět.
- Pokud klient žádá nebo sociální pracovník cítí jako potřebné poskytnout radu, je to možné s tím, že jde o osobní názor (sociální pracovník je pro klienta především člověk, který se o něj vážně zajímá).

Standardy kvality sociálních služeb:

Individuální sociální práce v projektu EQUAL je ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách odborným sociálním poradenstvím. Proto musí být v souladu s platnými standardy kvality sociálních služeb, jak jsou uvedeny v prováděcí vyhlášce č. 505/2006 Sb.

Standardy kvality sociálních služeb jsou formulovány všeobecně tak, aby byly platné pro všechny typy sociálních služeb. Nejsou přímým návodem pro práci sociálního pracovníka v projektu EQUAL, ale naopak – v projektu vytvořené a používané postupy práce s klienty musí být v souladu se standardy kvality.

V dalším textu metodiky je text příslušného relevantního standardu citován podtrženou kurzívou v úvodu tématu. Doporučujeme, aby se všichni pracovníci projektu se standardy kvality sociálních služeb důkladně seznámili. Informace o nich naleznou např. na www stránkách MPSV, nebo ve výše zmíněné vyhlášce.

A.3. Specifika individuální sociální práce v projektu

Zaměření na téma pracovního uplatnění, cíle projektu

Obecně je cílem sociálního pracovníka pomoci klientovi uskutečnit jeho cíl. Zde v projektech Work in Czech a Work in Prague pak pomoci uživatelům zlepšit jejich možnosti nalezení zaměstnání. Mísí se ještě s cílem vytvořit a ověřit postupy práce, shrnout je tak, aby se daly předat jiným institucím.

Nejsme v situaci běžného sociálního poradenství, kdy je relevantní jakýkoli cíl klienta, pokud s ním sociální pracovník souhlasí. Náš cíl je daný tématem projektu – pracovní uplatnění. Do projektu jsou zařazeni klienti, jejichž obecným cílem je vylepšení pozice na českém trhu práce. Jejich cíle se mohou lišit v motivaci, představě o rychlosti postupu, mohou se měnit... a především, cíle klientů jsou jejich vlastní a naprosto právem je nezajímají cíle sociálních pracovníků. Cíl, na kterém se následně klient a sociální pracovník domluví, že na něm budou spolupracovat, musí odpovídat zaměření projektu, musí být reálný a splnitelný.

Sociální pracovníci si musí být vědomi tohoto napětí mezi různými cíli. I situace, kdy klient jedná odlišně od dohody, mění své cíle, jsou z hlediska klienta pochopitelné - pokud zde vzniká problém, pak je dán strukturou projektu, tím, co sociální pracovník očekává od své práce.

Strukturovanost

Projekt předpokládá dlouhodobou spolupráci sociálního pracovníka s klientem, na základě podrobné dohody vycházející z klientových cílů a potřeb. Strukturovanost znamená:

1. řídit se dohodou, plánem, domluveným časem,
2. udržovat téma dohodnuté s klientem. Obecně je tématem „pracovní uplatnění“, znamená to ale také vědět, co dělat, když klient vnese téma nesouvisející s prací: věnovat se tomu? Věnovat se tomu jindy? Odkázat na kolegu? Na druhé straně je třeba vnímat a reagovat na aktuální potřebu klienta, i pokud se netýká zaměření projektu a přesahuje předem dohodnutou spolupráci.
3. dodržovat pravidla i frekvenci kontaktu a totéž vyžadovat od klienta a všemi svými kroky to potvrzovat. Jde o jistou simulaci pracovního prostředí.

Strukturovanost znamená dbát na dodržování dohody, neznamená to direktivnost. Strukturovanost může být jednou z cest, jak předejít problémům s cíli.

Jaké role sociální pracovník v projektu vůči klientovi zastává

- osobní konzultant klienta: identifikování jeho dovedností a potřeb (Skills Audit, SWOT), podněcování změny, posilování vnitřních zdrojů a kladných stránek...
- sociální pracovník je pro klienta průvodcem jeho účastí ve všech aktivitách projektu – v kontaktu po celou dobu i během různých kurzů, informuje jej a řeší veškeré záležitosti klienta vůči projektu, také je vždy informován o vývoji projektu a změnách. Zároveň je reprezentantem projektu pro jiné instituce, které s klientem jednají (úřad práce, sociální odbor)
- Sociální pracovník pomáhá s praktickými kroky směřujícími k práci: sepsat CV, zjistit kde a jak nostrifikovat doklady, jak zajistit specializovaný kurz, pomoci se zorientovat v pracovních nabídkách, poradce při jednání se zaměstnavateli a při nástupu zaměstnání, prohloubení některých postupů probíraných v kurzu Orientace na trhu práce... Zde je konkrétní práce velmi variabilní a záleží na dohodě s klientem i fantazii každého pracovníka.
- Práci s klientem doplňuje evaluace realizovaných aktivit a kurzů i své vlastní práce, a zpracovávání výstupů.

  Některé z těchto rolí jsou pro sociální pracovníky nové oproti způsobu práce v nespecifickém sociálním poradenství.

Jazyková bariéra

Obtížné jazykové dorozumění mezi sociálním pracovníkem a klientem může vést až k tomu, že sociální pracovník nepovažuje za možné ani nutné nechat klienta formulovat své cíle a dělat věci samostatně. Částečně tato rizika jazykové bariéry překoná již samotný na klienta zaměřený přístup, který klienti vycítí i pokud jazykově nerozumí. Prakticky lze využít možností tlumočení, jednání s přáteli klienta pokud si to přeje, apod.

Rozvoj a využití nových postupů a technik v individuální sociální práci:

a) Skills audit

b) SWOT analýza
c) další postupy a techniky, pokud budou v průběhu realizace projektu vyzkoušeny, a to včetně evaluace těchto postupů.

Napojení individuální sociální práce na kurzy realizované v rámci projektu

Napojení individuální sociální práce na kurzy může přinést rizika, sociální pracovníci musí počítat s časovými omezeními danými harmonogramem kurzů. Dále je v zájmu individuální sociální práce, aby sociální pracovník neměl zároveň funkci lektora kurzů, jinak hrozí pro klienty zmatení rolí. Pokud to tak bude, je třeba dbát na ošetření zmatku v rolích, domlouvání hranic atd. Sociální pracovník v takovém případě dbá na to, aby to klientům srozumitelnou cestou vysvětlil a určil co možná nejvíc zřejmé hranice, kdy vystupuje v roli sociálního pracovníka a kdy v roli lektora.

B. Spolupráce sociálních pracovníků partnerských organizací

B.1. Účel a způsoby spolupráce. Cíle projektu, cílová skupina

Metodika individuální sociální práce je především proces, který se vyvíjí ve spolupráci partnerských organizací. Účelem takto pojaté MISP je:

- jednotný přístup ke klientům
- vytvořit nové postupy a techniky práce s klienty v oblasti pracovního uplatnění
- umožní využít zkušenosti z průběhu projektu a evaluaci

Jak se MISP v průběhu projektu vyvíjela:

- pravidelná setkávání sociálních pracovníků. Jejich náplní bylo:
    - shodnout se na jednotném přístupu práce s klienty
    - zjistit případná nejasná místa, kde je potřeba, aby si sociální pracovníci doplnili kvalifikaci
    - organizační záležitosti, domluva spolupráce v jednotlivých případech
    - reflexe a zkušenosti z dosavadního postupu
    - společná evaluace MISP
- Supervize práce s klienty
- školení všech či vybraných sociálních pracovníků v nových technikách
- další komunikace sociálních pracovníků na témata metodiky
- vyhodnocování výsledků evaluace
- záznamy a výsledky ze setkání sociálních pracovníků

Cíle a cílová skupina projektu

Průběžná spolupráce v rámci MISP má velký význam pro udržení jednotné vize cílů, způsobu práce a pojetí cílové skupiny projektu, v kterém se na individuální práci s klienty podílí pracovníci čtyř základních partnerských organizací. K těmto základním aspektům projektu je relevantní standard kvality sociálních služeb č. 1:

Zařízení sociálních služeb má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek. Veřejný závazek směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem, mohli využívat místní instituce, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti. Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou. Metodika je běžně přístupná všem pracovníkům. Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, být sami sebou. Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.

B.2. Orientační celkový harmonogram MISP

Realizace MISP byla zahájena v lednu 2006, s přípravnou fází v prosinci 2005. Na roky 2006 a 2007 je vytvořen harmonogram MISP, který zahrnuje setkávání sociálních pracovníků, supervizi, proces zpracovávání metodiky v textové podobě. Individuální sociální práce s klienty probíhá průběžně. Další akce jsou termínově domlouvány vždy na předcházející schůzce sociálních pracovníků. Jejich předpokládaná frekvence je:

- setkání sociálních pracovníků všech organizací v prvním pololetí 2006 cca 1 x měsíčně, později 1 x za 2 měsíce. Nepotřebuje supervizora, pracovníci MISP tato setkání povedou sami. Na každém setkání SP je prostor pro organizační věci, pro vnášení jakýchkoli důležitých témat, pro výběr klientů (průběžné doplnění skupiny účastníků projektu), i pro pomoc v řešení situací s klienty na úrovni intervize sociálních pracovníků.
- Jednou za 2 měsíce plánována supervize sociálních pracovníků se zahájením od dubna 2006. A to: případová supervize, supervize práce obecněji (pracovní postupy, komunikace mezi sociálními pracovníky...). Obojí musí být možné – externí supervizor s příslušnými dovednostmi.
- Ostatní akce podle potřeb společně identifikovaných sociálními pracovníky partnerských organizací. Musí být k tomu volný prostor (zaplatit školení, pozvat lektora...). V rámci projektu byla doposud realizována dvě školení sociálních pracovníků v metodice skills auditu a jedno školení na téma Individuální plánování.

Individuální sociální práce zohledňuje při výběru klientů a plánování práce s nimi harmonogram realizace integračních kurzů.

Na tématu MISP probíhá spolupráce mezi sociálními pracovníky projektu Hedera a projektu Helix – společné supervize, možnost hostování na aktivitách pro sociální pracovníky. V průběhu projektu jsou zapracovávány úpravy MISP pro WIP.

Tabulka harmonogramu MISP na rok 2007:

Čas	***Akce***	***Téma***
Listopad 2006	CIC	Zapracování změn do textu metodiky MISP, předání partnerům mailem k připomínkám. Doplnění potřebných formulářů a vzorů dokumentace,
Prosinec 2006	CIC + všichni partneři	Schůzka sociálních pracovníků, diskuse nad novou verzí MISPu, revize, dopracování změn
Leden 2007	CIC (Bára)	Prezentace výstupů z evaluace ISP ve WIC
Leden 2007	Všichni partneři	Školení v individuálním plánování
Leden – červenec 2007	Všichni	Průběžné testování MISPu, možné připomínkování na pravidelných měsíčních setkáních, průběžná evaluace ISP s klienty
Konec července 2007	Všichni	Zaslání písemných připomínek k MISPu evaluátorce
Polovina srpna 2007	CIC + všichni	Schůzka sociálních pracovníků s evaluátorkou projektu – doplnění a ujasnění písemných připomínek k MISPu, diskuse. Doplnění potřebných formulářů a vzorů dokumentace
Srpen 2007	CIC	Prezentace výstupů z evaluace ISP ve WIC
Srpen 2007	Všichni	Stanovit formu a adresáty diseminace MISPu
Srpen 2007	CIC	Zapracování připomínek partnerů do MISPu, nová upravená verze
Srpen – listopad 2007	Všichni	Průběžné testování MISPu, možné připomínkování na pravidelných měsíčních setkáních, průběžná evaluace ISP s klienty
Konec listopadu 2007	Všichni	Zaslání písemných připomínek k MISPu evaluátorce
Začátek prosince 2007	CIC + všichni	Schůzka sociálních pracovníků s evaluátorkou projektu – doplnění a ujasnění písemných připomínek k MISPu, diskuse. Doplnění potřebných formulářů a vzorů dokumentace
Leden 2008	CIC	Zpracování finální verze metodiky pro projekt
Leden 2008	CIC	Prezentace výstupů z evaluace ISP ve WIC
Únor 2008		Zpracování finální verze MISP pro diseminaci v Akci 3

B.3. Postupy sociálních pracovníků realizované jednotně

B.3.1. Výběr a informování zájemců o účast v projektu, podpis dohody
B.3.2. Klient v kurzech
B.3.3. Ukončení spolupráce s klientem
B.3.4 Dokumentace
B.3.5. Přímá podpora klientům – proplácení nákladů
B.3.6. Spolupráce s dobrovolníky
B.3.7. Postupy evaluace

B.3.1. Výběr a informování zájemců o účasti v projektu, podpis dohody

Oslovení zájemců:

Díky zaměření projektu byla zásadním kritériem pro vstup do projektu zaměstnanost. Tedy do projektu mohli vstoupit klienti, kteří byli buď nezaměstnaní, nebo zaměstnaní na nekvalifikované pozici a nebo na pozici, která neodpovídala jejich kvalifikaci. Dále bylo nutné ujasnit si představu o cílové skupině blíže: kolik a jakých klientů která organizace a pracovníci vytipují a osloví s nabídkou účasti v projektu. K tomuto tématu proběhla v rámci projektu řada debat na jaře 2005, s tím výsledkem, že nejpodstatnějším kritériem výběru je zájem a motivace klienta. Tedy zájem klienta svou situaci změnit, buď si najít práci, nebo si najít práci, která bude více odpovídat jejich kvalifikaci, či si zvýšit kvalifikaci. Motivací klienta může být také zájem najít si místo příležitostné práce či práce „na černo“ práci legální.

V projektu byla zmíněna i další kritéria osobních charakteristik, a to v zájmu testování metodiky projektu na co nejpestřejší skupině osob. Tyto charakteristiky jsou: pohlaví, věk, vstupní úroveň jazykové znalosti, typ pobytu, zaměstnání ano či ne, region, handicap (staří a mladí dospělí, ženy samoživitelky, větší počet dětí v rodině, zdravotní handicap apod.). V rámci projektu byly tyto charakteristiky sledovány, avšak v první fázi projektu na ně není brán zřetel. Pro následné doplnění skupiny o další účastníky již bude možné je uplatňovat.

Je zapotřebí vytipovávat klienty tak, aby jejich potřeby a pravděpodobné využití kurzů seděly s harmonogramem realizace kurzů v regionech. Nejde o to někoho z projektu vylučovat, ale zapojit do něj lidi, pro které bude smysluplný. Příklad - zahájit individuální spolupráci s půl roku dlouhým čekáním na kurz českého jazyka může způsobit, že klient mezitím ztratí zájem, nebude vidět v projektu smysl. Zkušeností partnerských organizací se potvrdilo, že při dlouhém čekání klienti opravdu odpadávají. Na druhé straně je určitý časový předstih před kurzem třeba, cca 1 měsíc, tlak na naplnění kurzu by se neměl odrazit v rychlém, nedostatečně ujasněném vstupu do projektu.

Je možné zařadit nového klienta do uvolněného místa v již rozběhnutém kurzu. Původně jsme měli představu, že takového klienta zařadíme do již rozběhnutého kurzu jen v případě, že ještě stihne absolvovat 80% prezence na kurzu (podmínka úspěšného absolvování). V průběhu realizace jsme však tuto podmínku striktně nedodržovali, protože se po otevření kurzu často objevil větší počet cizinců, kteří měli zájem o zapojení do projektu, protože se o realizaci projektu dozvěděli od svých známých a dříve se k této informaci nedostali.

Projekt potřebuje získat takové klienty, kteří mají zájem na dlouhodobé individuální spolupráci a kteří jsou ochotni a má pro ně smysl účastnit se všech kurzů, které se navzájem doplňují. (Výjimkou mohou být speciality – kurzy MOK, VŘ). Na ujasnění zájmů klientů je třeba důkladně dbát, při realizaci projektu se ukazuje, že část cílové skupiny cizinců má zájem o bezplatné kurzy češtiny, ale ne o další pomoc v oblasti zaměstnání, přijímání těchto osob do projektu může komplikovat práci sociálních pracovníků, ale v praxi se tomu nelze vyvarovat.

V případě, kdy zájemce má o projekt vážný zájem, ale není si jist svou úrovní češtiny, má možnost jít se podívat na jednu až dvě hodiny pokud už kurz ČJ běží, nezávazně, jestli na to stačí, pak se teprve rozmyslí a informuje sociálního pracovníka. Pracovník vždy o takové „exkurzi“ informuje lektora kurzu.

Jak to bylo v EQUALu
Předpokládaný počet klientů: 50 klientů WIC - cca 24 SOZE (organizuje kurzy ve dvou regionech), cca 13 CIC, 13 OPU. Jeden sociální pracovník bude průběžně pracovat stále s tímto počtem klientů, klienti se v průběhu realizace projektu budou střídat, takže počet bude kolísat. Vzhledem k tomu není nutné “nabrat” všechny klienty ihned – mělo by však jich být dost pro průběh kurzů

různého typu.
V první etapě byli klienti nejprve vytipováni z řad stávajících klientů partnerských organizací. Pokud není možné touto cestou získat odpovídající počet účastníků projektu, rozbíhají se další metody – letáková minikampaň, oslovení prostřednictvím Slova 21, krajanských spolků apod. Osvědčila se prezentace projektu na úřadu práce, ideální je domluvit se s vedoucím zprostředkovatelů, který může domluvit pozvání všech cizinců, kteří mohou spadat do cílové skupiny. Důležité je, aby bylo předem domluveno, že klienti nebudou sankcionováni za to, když se rozhodnou do projektu nevstoupit. Jako efektivní se také ukázalo, že je možné kurzy rozjet v menším počtu klientů, protože klienti se vzájemně o projektu informují vlastními neformálními cestami.
Ze zkušenosti v projektu vyplynulo, že ačkoli byl předpokládaný počet klientů ve WIC 50, finální počet zapojených klientů činil 138.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:
Oslovování zájemců o vstup do projektu formou letáků, přes úřady práce a různé krajanské spolky se ukázalo jako užitečné v první fázi vyhledávání vhodných klientů. Při realizaci projektu se ukázalo, že optimální je otevřít kurz českého jazyka jako první, a to i s menším množstvím klientů, než předpokládá projekt. V průběhu prvních 14 dnů, kdy běží kurzy ČJ, sociální pracovníky kontaktují sami zájemci o vstup do projektu, protože se o kurzech dozvědí od svých známých. Většinou sice nevědí, že se nejedná jen o kurzy českého jazyka, ale o komplex kurzů spolu s intenzivním sociálním poradenstvím, ale to je možné objasnit již na osobní schůzce. V průběhu prvního měsíce realizace kurzů byl vždy kurz doplněn na maximální kapacitu kurzu právě o zájemce, kteří se o projektu dozvěděli vlastní neformální cestou.

Čeho se vyvarovat:
Pozor na zapojení klientů, kteří ihned jeví zájem o všechny aktivity, aniž by si vyslechli bližší informace. Často je pro ně klíčové slovo „zdarma“, které znamená, že slíbí cokoli, aby se dostali k aktivitě, která je zajímá. Nezřídka se však stává, že na ostatní aktivity kývne klient jen proto, aby se dostal k té své. Následně se může stát, že takoví klienti na domluvené kurzy nedorazí a sociální pracovníci se často diví, kde se v domluvě stala chyba.

Informování zájemce o projektu a pracovníka o situaci a motivaci zájemce:

Podrobné informování zájemce o průběhu celého projektu, jeho smyslu a možnostech předchází výběru klientů a získávání jejich osobních údajů.

Pro informování o projektu dostane zájemce sadu informačních letáků (příloha č. 1). Informační letáky mohou klienti dostat také v jazykových mutacích – anglicky nebo rusky. To je důležité zejména pro klienty, kteří s češtinou začínají, ale také pro jistotu, pokud se klient vyjádří, že si není jist, zda všemu porozuměl. V rozhovoru pak sociální pracovník popíše všechny další podstatné aspekty projektu. Zejména uvede, že jde o experiment, dlouhodobou spolupráci, vytváření nového programu, mohou nastat změny apod. Současně plusy - že je to ojedinělá věc, intenzivní kurzy... Vybídne k dotazům, vše se pokusí vysvětlit, ujistí se, že zájemce všemu rozuměl. Z informací musí být zřejmé, že zapojení do projektu se týká projektu jako celku, nikoli jen jednotlivých kurzů. Základem práce je individuální spolupráce se sociálním pracovníkem, kurzy jsou doplněním potřeb klienta. K informacím je třeba se znovu vracet později nebo v dalších rozhovorech. Přes veškerou snahu se může stát, že klientova motivace bude jiná (např. navštěvovat pouze kurzy českého jazyka). To se může stávat, ale sociální pracovník se tomu snaží všemi výše popsanými prostředky předcházet.

Sociální pracovník zjistí motivaci zájemce participovat v projektu a očekávání, která ve vztahu k projektu má. Viz blíže v části C. - dojednávání osobních cílů.

Zájemce se na základě získaných informací rozhodne, zda se chce projektu zúčastnit – bude nutné mu dát delší prostor, nechat sdělení rozhodnutí na další schůzce. Pro rozhodování dostává klient s sebou kromě letáků také vzor dohody o vstupu do projektu, případně vzor dohody o vstupu do kurzu. Také tyto dohody existují v jazykových mutacích (rusky a anglicky). Jedná se však pouze o vzory. V případě kladného rozhodnutí ho sociální pracovník informuje, že výběr bude potvrzen po dohodě se sociálními pracovníky (a také, že vážný zájem znamená téměř automaticky, že bude do projektu vybrán a bude s ním uzavřena dohoda).

Mohlo by se zdát, že podrobné projednávání klientových cílů a očekávání, dokud není ještě

do projektu zapojen, je zbytečnou ztrátou času. Není! Jednak projekt potřebuje pracovat s klienty skutečně motivovanými, a neporozuměním v očekáváních si značně komplikujeme práci a zvyšujeme riziko "problémů s klientem". Tyto konzultace jsou základem pro vytvoření fungujícího vztahu spolupráce s klientem a pro budoucí sestavení individuálního plánu. I v případě, že se klient nakonec rozhodne do projektu nevstoupit, mají tyto konzultace smysl. Jednak přímo prospějí klientovi k ujasnění jeho priorit a možností, jednak mohou prospět i práci organizace s tímto klientem na jiných tématech (oslovení klienti jsou pravděpodobně klienty organizace tak jako tak).

Již ve fázi vzájemného informování a projednávání cílů je třeba konzultace zaznamenávat. Forma záznamů je libovolná dle potřeb pracovníka a praxe organizace. Musí však obsahovat údaje: a) pokud zájemce má zájem o účast v projektu – údaje potřebné pro tabulku základní info (viz dále). b) údaje o cílích a očekáváních klienta – s těmi se bude dále pracovat při individuálním plánu. c) časy a místo konzultací.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

V praxi se ukázalo, že dobré vykomunikování motivace pro účast projektu je klíčové pro dobré fungování celé spolupráce. Často se objevovali klienti, kteří měli většinou zájem o kurz českého jazyka (protože je bezplatný) a zároveň si byli vědomi zaměření projektu. Protože si velmi přáli být zařazeni do výuky ČJ, deklarovali svou motivaci dle požadavků projektu. Je velmi obtížné, aby sociální pracovník rozeznal skutečnou motivaci od motivace deklarované, ale pokud se to podaří, je následná spolupráce významně jednodušší. Pokud do projektu vstoupil někdo, jehož motivací byla pouze výuka češtiny, často následně vázla spolupráce se sociálním pracovníkem, klient se nedostavoval na dohodnuté schůzky, neměl dost času věnovat se projektu a dalším krokem často bylo znovuobjasňování projektu, pro koho je určen a jaké jsou povinnosti osob zapojených do projektu, až zvážení dalšího setrvání v projektu.

Čeho se vyvarovat:

Je dobré informování o projektu rozvrhnout do více schůzek. Neoplácí se při prvním kontaktu rovnou i podepsat smlouvu o vstupu do projektu. V projektu jsme se setkali s tím, že zájemce souhlasil se vším, co bylo řečeno, dostal materiály, letáky, bianco smlouvu o vstupu do projektu. Dle dohody se měl další týden ozvat a domluvit si schůzku, pokud bude jeho zájem trvat, kde by byla podepsána smlouva. Ačkoli chtěl již na první schůzce smlouvu podepsat, nikdy se již později neozval. Dát klientům možnost promyslet si projekt o takovém rozsahu v klidu doma, případně o něm s někým dalším pohovořit, se určitě vyplatí.

Výběr klientů projektu

Teprve jestliže se klientovy cíle setkávají s cíli projektu, má smysl s klientem účast v projektu dojednávat napevno.

Jak to bylo v EQUALu

V počáteční fázi projektu byli všichni klienti, které sociální pracovníci navrhovali pro účast v projektu, prezentováni se svými osobními charakteristikami a potřebami (úroveň kurzů) na společné schůzce sociálních pracovníků – byli neformálně schváleni všemi partnery. V dalších fázích projektu, kdy je přijímán menší počet klientů, toto není potřebné, organizace vybírají klienty do projektu samostatně. O zařazení klienta do projektu pouze informují sociální pracovníky ostatních organizací.

Pro výběr klientů naopak sociální pracovník potřebuje znát harmonogram kurzů, sladit načasování zahájení účasti v projektu podle potřeb klienta vůči kurzům.
Při výběru klientů dále sociální pracovníci zohledňují jejich osobní charakteristiky tak, aby vzorek klientů projektu byl pestrý a aby se projektu účastnili také tzv. zvláště znevýhodnění klienti.

Jak to bylo v EQUALu

V praxi nenastávaly situace převisu zájemců ve chvíli, kdy je kurz otevírán. Pokud by k převisu zájemců došlo, byl by proveden výběr na společné schůzce sociálních pracovníků s přihlédnutím k charakteristikám jednotlivých zájemců.

Uzavírání dohody

Dohodu o vstupu do projektu (viz příloha č. 2) dostává klient už ve fázi vyjednávání, aby si jí sám mohl projít a pročíst a s kýmkoli zkonzultovat. Dohodu může dostat také v jazykových mutacích (zejména nutné pro klienty s úrovní češtiny A), ale nakonec se s klientem vždy podepisuje jen smlouva v češtině.

Dohoda o účasti v projektu upravuje: identifikace klienta a organizace, informace o projektu a jeho smyslu, práva a povinnosti klienta a organizace, postup při porušení pravidel dohody, termín ukončení dohody, možnost jejího prodloužení a podmínky pro předčasné ukončení dohody.

Dohoda je uzavírána zásadně podle předem připraveného formuláře. Nic se nepřipisuje - individuální situace bude zohledněna v individuálním plánu, který má platnost jako příloha dohody.

Před podpisem dohody je třeba text dohody s klientem probrat. Dohodu podepisuje sociální pracovník s klientem, dvojmo, klient si jeden originál ponechává. Na uzavření dohody je nutné věnovat dostatek časového prostoru, nepodepisovat jen jako mimochodem na konci jednání, ale udělat z toho určitý rituál. Jde o vážný, důležitý krok.

Sociální pracovníci musí mít zmocnění od vedení organizace podepisovat s klienty dohody o poskytování služby.

Po uzavření dohody sociální pracovník s klientem sestavuje individuální plán. (blíže v části C). Od tohoto okamžiku je práce vždy zaznamenávána do osobní složky klienta. Před vstupem do projektu je jednání se zájemci zaznamenáváno dle běžné evidence práce s klienty, podle praxe v každé organizaci.

B.3.2. Klient v kurzech

Významnou součástí práce sociálního pracovníka s klientem bude koordinace účasti klienta v kurzech (ponecháváme stranou, bude-li sociální pracovník přímo organizovat konání kurzu či lektorem kurzu – tyto jeho role do MISP nepatří).
Při sestavování individuálního plánu musí sociální pracovník s klientem naplánovat, kterých kurzů se klient zúčastní, proč právě těchto – tj. co od nich očekává, dát časový rámec kdy kurzy proběhnou, a naplánovat s čím vším potřebuje klient pomoci pro to, aby se mohl kurzu aktivně účastnit.

Obecně předpokládáme, že klient projektu se bude následně po sobě účastnit všech kurzů projektu, nebude to však u všech lidí reálné ani potřebné. Na druhou stranu do kurzů by neměli být přibíráni účastníci, kteří nejsou klienty projektu v celkovém slova smyslu, s kterými není uzavřena dohoda a individuální plán.

Sociální pracovník průběžně informuje klienta o zahájení kurzu, případných změnách – zde je nutná součinnost koordinátorů, dodávat sociálním pracovníkům aktuální informace.

Sociální pracovník zjišťuje potřeby klientů a zájemců o účast v projektu ohledně plánovaného kurzu – podle potřeb většiny lidí lze přizpůsobit harmonogram a úroveň kurzu.

Příprava s klientem před kurzem – možná bude třeba pomoci klientovi se zdánlivými drobnostmi: Zjistit dopravní spojení, finance na dojíždění, naplánovat pravidelný časový prostor, pomoci zorganizovat péči o děti, pomoci přesunout některá jednání na úřadech, cítí klient, že potřebuje slovník, atp. Toto je součástí práce na základě individuálního plánu (viz blíže v části C) a musí být prováděno s maximální podporou vlastních kompetencí klienta.

Uzavření dohody o účasti v kurzu (viz příloha č. 3) – upravuje účast klienta v konkrétním kurzu. Obsahuje: údaje o klientovi a organizaci, obsah a časový rozvrh kurzu, práva a povinnosti klienta a organizace**.** Dohodu o vstupu do kurzu podepisuje s klientem sociální pracovník, který s klientem vede ISP.

Příklad z praxe:
Před otevřením každého kurzu zjišťují sociální pracovníci od klientů zapojených do projektu jejich možnosti a preference, kdy by bylo nejvhodnější, aby byl kurz realizován. Stejné informace sbírá po skončení kurzu také evaluátor projektu. Ukázalo se však, že potřeby jsou velmi individuální, není možné vyhovět všem klientům. Konzistentní přístup bylo možné zaznamenat pouze v projektu WIP, kde klienti často svorně prohlašovali, že veškeré kurzy mohou probíhat až ve večerních hodinách, protože přes den jsou klienti často v práci (ať už nekvalifikované, či dokonce nelegální.)

Zahájení kurzu

Zahájení kurzu se děje dle dohodnutých pravidel, na zahájení je nutná účast některého pracovníka z organizace, která má v kurzu "své" klienty. Není možné, aby byl kurz zahájen pouze za přítomnosti lektora, je to určitý rituál, který dle dohody zajišťuje sociální pracovník nebo koordinátor minimálně jedné z organizací. Děje se tak na začátku první hodiny všech kurzů, nezávisle na tom, kolik bude přítomno klientů. Zahájení má svá dohodnutá pravidla:

1. přivítání na kurzu
2. vysvětlení, co je to projekt WIC (WIP), kdo to sponzoruje a jaké jsou cíle projektu
3. vysvětlení o jaký kurz se jedná, jak bude dlouhý a kdy bude probíhat (kurz Orientace na trhu práce, např. 2x týdně v úterý a ve čtvrtek, 3 hodiny, celkem 50 hod, skončí v září)
4. představení lektora (lektorky)
5. pravidla docházky, omluv, evidence, přestávky atd.
6. představení kurzu, jak bude probíhat, z čeho se budou učit, co se naučí (řekne lektor)
7. Informace o tom, jaký další kurz bude pro ně výhledově otevřen – přibližně kdy (rámcově měsíc)
8. přání mnoha úspěchů a odchod, případně tiché setrvání na části hodiny

U kurzů ČJ úrovně A zvážit nutnost překladu do AJ nebo RJ případně obojí, záleží na aktuální skladbě klientů. Na zahájení se domluví pracovníci organizací, je to součástí plánování kurzů.

Vzhledem k nutnosti propagovat a medializovat projekt doporučujeme zahájení vyfotit, pokud možno i s atributy EU. Aby bylo možné následně fotografie zveřejnit, je nutné od klientů žádat souhlas s bezplatným uveřejněním fotografií. S uveřejněním fotografií nemusí souhlasit všichni klienti, pokud s tím někteří souhlasit nebudou, je bezpodmínečně nutné, aby bylo přání

respektováno a tito klienti se na fotografiích neobjevili. Vzor formuláře souhlasu je přílohou č. 15.

Průběh kurzu

V této době je třeba, aby byl sociální pracovník průběžně s klientem v kontaktu, kontakty si s ním naplánovat a dodržovat, lze využít hodin před začátkem nebo po skončení kurzu. Rozpor smysluplnosti kontaktu, zbytečné nezatěžování klienta vs. zájem o vykazování intenzivní práce s klientem platí právě tady. Co v této době sledujeme: jak kurz naplňuje klientovy cíle, zda potřebuje kurz něčím doplnit, posílit, vývoj jeho osobní situace a případné změny cílů v čase. V této fázi je možné s klientem pracovat na skills auditu, případně na dalších zakázkách, které jsou s klientem domluveny v individuálním plánu.

Konec kurzu

Zakončení kurzu se účastní sociální pracovníci, rozloučí se, evaluátor osobně (pokud je to možné) zhodnotí kurz se skupinou. Zakončení kurzu je vhodné pojmout slavnostnější formou, je to opět jako zahájení rituál, který je vhodný opět vyfotit. Následně pokračuje individuální sociální práce – vhodná příležitost pro přehodnocení individuálního plánu.

Evaluace kurzu – blíže v kapitole evaluace.

Jak to bylo v EQUALu
V rámci projektu bylo klientům na kurzy propláceno jízdné. Bližší informace k proplácení jízdného – blíže v kapitole B.3.5. Přímá podpora klientům.

B.3.3. Ukončení účasti klienta v projektu

Sociální pracovníci pracují s klienty s předem domluvenou časovou perspektivou, předpokládaná délka účasti v projektu je uvedena v dohodě i v individuálním plánu. Oběma stranám je zřejmé, že tato doba a tedy okamžik ukončení účasti v projektu se bude posouvat v závislosti na vývoji osobních cílů a na spolupráci klienta s pracovníkem. Žádoucím způsobem ukončení účasti klienta v projektu je naplnění stanoveného cíle, na kterém se klient i pracovník shodnou při přehodnocování své spolupráce. Ukončení je společně plánováno. K tomu je třeba mít připravený soubor měřitelných kritérií pro posouzení, zda cíle služby skutečně bylo dosaženo.

K ukončení poskytování služby však obecně může dojít za různých okolností:

a) naplněním stanoveného cíle,
b) uplynutím předem sjednané doby – aniž by přitom pracovník s klientem o jejich spolupráci komunikovali (protože pokud spolu o tom mluvit budou, je to již přehodnocování plánu a tedy prostor pro plánované ukončení),
c) rozhodnutím uživatele službu ukončit bez udání důvodu,
d) ukončení služby poskytovatelem pro neplnění sjednaných podmínek uživatelem, jako porušování kroků domluvených se sociálním pracovníkem, přerušení kontaktu, změna osobních cílů tak, že již neodpovídají cílům projektu.
e) Může se však stát i to, že nebudeme schopni službu zabezpečit z důvodů provozních nebo finančních.

O možných důvodech pro ukončení služby ze strany zařízení jsou klienti vždy informováni předem.

Ideální ukončení je samozřejmě oboustrannou dohodou, tedy ukončení plánované. V takovém případě sociální pracovník s klientem sepíše a podepíše dohodu o odstoupení z projektu (viz přílohy). V dohodě je stanoveno, zda a jakým způsobem proběhne následná evaluace – kdy proběhne další setkání s klientem.

Obtížnější je varianta, kdy se klient neozývá, přestává chodit na kurzy, na setkání se sociálním pracovníkem či jinak se nehlásí. Každý sociální pracovník má v individuální dohodě sjednáno, jak často probíhá kontakt mezi klientem a pracovníkem a formy rušení schůzky. Pokud se klient nehlásí, či kontakt probíhá opakovaně jen telefonicky formou omluv, je nutné postupovat dle dohodnutých pravidel:

- klient je kontaktován telefonicky nebo e-mailem (dle zvyklých pravidel – je to individuální u každého klienta) – s nabídkou osobní schůzky
- pokud není možné se s klientem domluvit telefonicky, je mu zaslán dopis s výzvou ke schůzce, kterou si klient může domluvit sám dle své potřeby
- druhý kontakt – zda klient dostal dopis, zda je možná schůzka... Opět dle konkrétní situace telefonicky nebo dopisem
- Pokud na některou z výzev klient reaguje a vysloví se pro ukončení spolupráce, je s ním sepsána dohoda o odstoupení z projektu
- Pokud klient stále na výzvy nereaguje, je klientovi zasláno dopisem vypovězení dohody (viz přílohy)

Celý proces vypovězení by neměl trvat déle než dva měsíce. Veškeré kroky jsou zaznamenávány do složky klienta, včetně odůvodnění ukončení . Při ukončení účasti klienta v projektu dbáme ještě na to, že od všech klientů potřebuje projekt získat hodnocení a zpětnou vazbu efektu projektu po uplynutí určité doby.

Příklad z praxe:

V průběhu realizace docházelo k ukončení účasti v projektu ze strany poskytovatele velmi zřídka.

Čeho se vyvarovat:

Důvodem ukončení bývalo zjištění, že klienti nemají čas na kurzy ani na spolupráci se sociálním pracovníkem. Většinou se jednalo o nedostatečné vyjednání před vstupem do projektu, možná se klienti nechali zlákat nabídkou kurzů češtiny a neuvědomili si, že se nebudou moci věnovat svému sebevzdělávání a sebepoznávání tolik, kolik vyžaduje projekt. Opět se ukázalo, jak je nutné věnovat dostatek času vyjednání vstupu do projektu.

Co se osvědčilo:
Častější případ byl, že si klienti našli zaměstnání (v případě, že byli nezaměstnaní) nebo lepší, kvalifikovanější zaměstnání (u těch, kteří zaměstnaní byli, avšak na nekvalifikované pozici.)
V takových případech často docházelo k ukončení účasti v projektu po oboustranné dohodě, navzdory nabitému časovému harmonogramu klientů po získání zaměstnání.

B.3.4. Dokumentace

a) postupy, jak a co dokumentovat, ochrana osobních údajů

Při práci s klienty je třeba shromaždovat osobní údaje nutné k tomu, aby poskytované služby byly bezpečné, odborné a kvalitní. Tyto osobní údaje jsou předem stanoveny a pouze ty jsou zpracovávány.

Dokumentace musí být vedena jednotně ve všech partnerských organizacích a tak, aby bylo možno průběh práce s jednotlivým uživatelem zpětně vysledovat. Je třeba zajistit souhlas s nakládáním s osobními údaji od klienta. Formulář souhlasu je přílohou č. 6 MISPu, ale každá organizace může používat svůj formulář. V podstatě se jedná o to, že každý klient musí mít souhlas s nakládáním s osobními údaji podepsaný.

V souvislosti s podpisem je také nutné, aby se zákonem na ochranu osobních údajů řídili pracovníci všech organizací, aby tedy zabránili zneužití osobních údajů (jako např. veškeré dokumenty s osobními údaji mít v počítači zaheslované, papírovou dokumentaci mít zamčenou apod.)

b) přehled dokumentace v oblasti individuální sociální práce

- záznamy z konzultací o informování potenciálních zájemců, projednávání cílů a motivace. Je třeba se domluvit s klienty, jak mohou být použity: a) vstoupí-li do projektu, jako základ pro dojednávání individuálního plánu, b) nevstoupí-li? Je možné informace předat kolegovi, který s tímto klientem pracuje. Tyto záznamy jsou v běžné dokumentaci práce s klienty dle praxe jednotlivých organizací.

- Dohody o účasti v projektu – vzor příloha č. 2

- Dohody o účasti v jednotlivých kurzech – vzor příloha č. 3

- Seznam klientů, s kterými byla uzavřena dohoda, s osobními údaji z dohod + přehled o účasti v kurzech. Seznam je ve formátu tabulky XLS. Sociální pracovníci partnerských organizací tento seznam pravidelně aktualizují a o změnách informují koordinátora projektu – SOZE nebo OPU. Seznam slouží k přehledné a rychlé orientaci v počtu klientů všech organizací, podle regionů, absolvovaných kurzů.

- osobní složka – vedena od okamžiku uzavření dohody (může se do ní zaznamenávat i dříve). Slouží pro kontinuitu práce s klientem, pro případné převzetí klienta jiným pracovníkem, obsahuje více údajů o klientovi a zaznamenává veškerý průběh práce s klientem. Osobní složku vede sociální pracovník bez účasti klienta, klient má však právo na požádání do své osobní složky nahlédnout. Osobní složka je ve formátu XLS a je v příloze č. 4. Osobní složka může být vedena i v jiné formě, pokud obsahuje všechny informace jako XLS složka a je možné ji vytisknout.

- individuální plán spolupráce s klientem – v textovém formátu, je v příloze č. 5. Blíže viz část C. práce s individuálním plánem.

- Dokumenty sloužící k evaluaci.
  Zápis o ukončení účasti klienta v projektu – dopis klientovi (upozornění), dohoda či vypovězení.

- Seznamy účastníků jednotlivých kurzů. Tyto informace jsou obsaženy v celkovém aktualizovaném seznamu klientů. Seznamy jednotlivých kurzů mohou napomoci k lepší orientaci ve využívání kurzů a zachytily by, pokud by se v některých případech kurzů účastnili klienti mimo projekt, s kterými není dlouhodobá spolupráce. Seznamy účastníků kurzů zpracovávají koordinátoři organizací, které kurzy realizují a nesou za ně odpovědnost. Seznamy jsou zasílány všem pracovníkům ostatních organizací a slouží jako kontrola účastníků kurzů a lidí zapojených do projektu.

- Timesheety pracovník – klient – evidence konzultací sloužící pro kontrolu realizace projektu – klient musí osobní konzultace potvrdit podpisem.

Dokumentace práce s jednotlivým klientem – tj. Záznamy z konzultací, dohody o účasti v projektu, dohody o účasti v jednotlivých kurzech, osobní složka, individuální plán – se mezi partnerskými organizacemi nepředávají, informace z nich, bez uvedení osobních údajů, však mohou být používány pro evaluaci postupu v MISP.

Příklad z praxe:

Čeho se vyvarovat:

V průběhu realizace projektu se nám stalo, že do kurzu českého jazyka začali docházet další cizinci, kteří se o kurzech dozvěděli od svých známých, aniž by byli v kontaktu s některým sociálním pracovníkem. Byli to takoví „černí pasažéři“, o kterých jsme se dozvěděli jen v případě, když sociální pracovníci dostali do rukou seznam účastníků kurzu. Následnou vylučovací metodou byla k dispozici jména klientů, kteří nebyli v kontaktu se žádným sociálním pracovníkem.

Co se osvědčilo:

Pravidelné informování všech sociálních pracovníků se tedy ukázalo jako nezbytné pro celý průběh projektu. Důležitý bylo zejména sestavení seznamu účastníků kurzů a jeho rozeslání všem sociálním pracovníkům.

Seznam formulářů a vzorů dokumentů – elektronicky v samostatných souborech:

číslo	příloha	Název souboru
1	Sada informačních letáků	Letáky – WIC.doc
2	Dohoda o účasti v projektu	dohoda o účasti v projektu.doc
3	Dohoda o účasti v kurzu	dohoda o účasti v kurzu.doc
4	Osobní složka (+ tabulka ke skills auditu)	AAA bianco složka.xls
5	Individuální plán	Individuální plán.doc
6	Souhlas klienta se zpracováním osobních údajů	Souhlas se zpracováním.doc
7	Formulář vedení konzultací	Formular_konzultaci.doc
8	Dohoda o odstoupení z projektu	Dohoda_o_odstoupeni_z_projektu.doc
9	Dopis klientovi – výzva ke kontaktu	Dopis_klientovi.doc
10	Vypovězení dohody – jednostranné ukončení spolupráce	Vypovezeni_dohody.doc
11	Souhlas s bezplatným zveřejněním fotografií	Souhlas se zveřejněním fotografií.doc

B.3.5. Přímá podpora klientům - proplácení nákladů

1. Cestovné:

Cestovné je klientům propláceno z místa bydliště do místa konání kurzu. Nepočítá se s hrazením cestovného klientovi na konzultace se sociálním pracovníkem, na vyhledávání zaměstnavatelů apod. To lze řešit tak, že klient dochází na konzultaci ve stejný den, kdy má také kurz, zvláštní jízdné tedy není nutné proplácet. Druhou možností je, že za klientem přijede sociální pracovník do místa bydliště. Je to na zvážení sociálního pracovníka v konkrétní individuální situaci klienta.

Pravidla pro proplácení cestovného dohodne sociální pracovník, který s klientem dlouhodobě pracuje, předem a zaznamenají je do dohody o účasti v kurzu.

Jak to bylo v EQUALu

V rámci projektu bylo propláceno cestovné v plné výši prokazatelných nákladů klienta, a to pouze cestovné na kurzy. V projektu platilo základní pravidlo: proplácet platný účetní doklad - jízdenku meziměstské dopravy. Neplatí se MHD, soukromá doprava. Platí se ale integrovaná doprava – okolí Brna, Prahy. To prakticky znamená zpětné proplácení – ne aktuální den.
Proplácení jízdného není v projektu u všech organizací jednotné. Finanční prostředky na jízdné klientům má žadatelská organizace, v případě WIC SOZE, v případě WIP OPU. V případě žadatelských organizací je cestovné propláceno přímo oproti jízdenkám. U ostatních organizací je možné, aby sociální pracovník převzal od klienta jízdenky a za jízdenky vydal klientovi předávací protokol. Následně při kontaktu s koordinátorem žadatelské organizace jsou proti jízdenkám vyplaceny peníze, které sociální pracovník předá při dalším setkání klientovi. Ten podepisuje výdajový pokladní doklad a společně se sociálním pracovníkem roztrhají předávací protokol. Proplácení jízdného je tak zpožděno, ale klienti jsou na tento fakt předem upozorňováni, a již při informování o projektu, znovu pak při podpisu dohod.

Proplácení jízdného není v projektu u všech organizací jednotné. Finanční prostředky na jízdné klientům má žadatelská organizace, v případě WIC SOZE, v případě WIP OPU. V případě žadatelských organizací je cestovné propláceno přímo oproti jízdenkám. U ostatních organizací je možné, aby sociální pracovník převzal od klienta jízdenky a za jízdenky vydal klientovi předávací protokol. Následně při kontaktu s koordinátorem žadatelské organizace jsou proti jízdenkám vyplaceny peníze, které sociální pracovník předá při dalším setkání klientovi. Ten podepisuje výdajový pokladní doklad a společně se sociálním pracovníkem roztrhají předávací protokol. Proplácení jízdného je tak zpožděno, ale klienti jsou na tento fakt předem upozorňováni, a již při informování o projektu, znovu pak při podpisu dohod.

Proplacení jízdného na kurz je podmíněno účastí na kurzu, tedy jízdenky jsou porovnávány s docházkou. Klientovi je proplacena jen za dny, kdy podle docházky byl klient přítomen na kurzu.

Příklad z praxe:

Čeho se vyvarovat:

V projektu jsme propláceli jízdné zpětně po přinesení dokladů. Stávalo se nám však, že klienti přicházeli s jízdenkami na proplacení po dlouhých časových úsecích, což komplikovalo jejich proplácení. Vzhledem k tomu, že projekt byl rozčleněn pravidelnými technickými a finančními zprávami po 3 měsících, bylo obtížné proplácet v jízdné příliš zpětně. Doporučujeme předem s klienty domluvit pravidla proplácení, kromě platného účetního dokladu domluvit také nejdelší interval, za který je možné jízdné proplatit.

2. Individuální podpora – v kapitole služby

Je určeno pro překlady – z této položky jsou hrazeny nostrifikaci dokladů o vzdělání a práci. Typicky: diplomy, osvědčení kvalifikace, doklady o zaměstnání.

Ke konci roku je vždy provedeno zhodnocení na schůzce sociálních pracovníků – jak jsou peníze čerpány, jaké jsou zkušenosti, zda se neopakují nutné a odůvodněné potřeby jiného druhu... Pravidla pro individuální podporu je možné změnit.

Jak to bylo v EQUALu

Na nostrifikaci vzdělání jednoho klienta byla v projektu vyhrazena částka 1.000,- Kč, netýká se to

jen poplatků za nostrifikaci, ale i překladů apod. Vše, co je třeba uhradit nad 1.000,- Kč, si platí klient sám a je o tom i předem informován sociálním pracovníkem. Byly možné výjimky, vždy je však nutný souhlas koordinátora projektu.
Prostředky na hrazení individuální podpory jsou v kompetenci žadatelských organizací, fyzické proplácení se řídí stejnými pravidly jako cestovné.

3. Hlídání dětí účastníkům kurzů

Sociální pracovník s klienty, kteří potřebují zajistit hlídání, dojedná v dohodě o kurzu pravidla jak hlídání předem ohlásit /odhlásit.

Na hlídání je třeba myslet už při plánování kurzů, aby nebyly kurzy celý den (není možné zajistit hlídání dětí, které průběžně potřebují jíst a spát). Nutné také myslet na to, kde bude hlídání probíhat, zda spolu s místností na kurzy nelze najmout i místnost na hlídání.

Jak to bylo v EQUALu

Placené hlídání dětí není přímou platbou klientovi. Původně byly prostředky pod žadatelskými organizacemi, nyní po přesunu jsou pod každou organizací zvlášť. Je tedy na každé organizaci, koho si zajistí a jakým způsobem ho zaplatí.

Příklad z praxe:

Čeho se vyvarovat:

Při plánování projektu byla také zvažována možnost, že by děti klientů hlídali dobrovolníci. To však nedoporučujeme. Je totiž náročné zajistit dobrovolníky na takto dlouhodobou aktivitu (kurz trvající 3 měsíce či dokonce rok), neumožňuje totiž možnost flexibility, kterou často dobrovolníci vyžadují (např. v individuální práci s klientem se mohou vždy dohodnout podle potřeb obou účastníků).
Jak jsme zjistili, tento typ dobrovolné služby již není pro dobrovolníky tolik atraktivní; nabídka dobrovolné služby je již na vysoké úrovni a zájemci si mohou vybírat z mnoha nabídek.
Problematický je také požadavek odpovědnosti za děti v případě, že dobrovolník vykonává službu zdarma.
Doporučujeme tedy zajistit placený dozor a tím předejít řadě komplikací.

Co se osvědčilo:

Jedné z klientek nedovolovala rodinná situace účastnit se kurzu, pokud by nebylo zajištěno hlídání její dvouleté dcery. Navíc musela dojíždět zdaleka a s dcerou tedy velmi brzy vstávat, její účast na kurzu znamenala vyvinout velké úsilí dostat se do místa kurzu i s dítětem. Když byla seznámena s prostorem, kde bude její dítě trávit čas, které bylo velice dobře vybavené a znamenalo kvalitně strávený čas její dcery, rozhodla se kurzu účastnit, místo a způsob, jak její dcera bude trávit čas bylo pro ni velmi důležité.
Druhá klientka - matka samoživitelka se svým šestiletým synem docházela do téměř ročního kurzu češtiny. Znamenalo to pro ni 3x týdně vzít s sebou svého syna ze školky a po kurzu se vracet pozdě domů, syn byl unavený, chtěl trávit čas doma. Bylo tedy velmi důležité, jakými aktivitami se bude moci zabývat a jestli bude na „hlídání“ spokojený. V tomto případě to též podmiňovalo účast klientky na kurzu.

B.3.6. Spolupráce s dobrovolníky

Standardy kvality sociálních služeb – standard č. 10.2. *V případě využívání pracovníků, kteří nejsou se zařízením v pracovněprávním vztahu (dobrovolníky, stážisty), má zařízení vnitřní pravidla pro uzavírání odhod o provedení práce a zajištění pracovních podmínek, zejména pojištění, stanovení zodpovědnosti, závazku mlčenlivosti, atd.*

Pravidla práce s dobrovolníky vycházejí z toho, že partnerské organizace již s dobrovolníky spolupracují. Využije se už existujících postupů a kapacity v jednotlivých organizacích s dodržováním společně dohodnutých pravidel kvality.

Domníváme se, že pokud chce někdo nabízet kvalitní služby klientům, které budou mít dlouhodobý dopad na jejich integraci, dobrovolnictví by nemělo v takové nabídce služeb chybět. Naše zkušenosti potvrzují také naši zahraniční partneři, v jejichž zemích je program s dobrovolníky (tzv. typ „mentoring“) mezi základními programy, které stát podporuje.

Tedy pokud se jedná o komplexní program pro cizince, doporučujeme zahrnout i program s dobrovolníky, popřípadě nabídnout v tomto případě služby ostatních organizací.

Dobrovolníci mohou spolupracovat s klienty účastníky projektu zejména v následujících oblastech:

- individuální pomoc klientovi s PC kurzem – původním plánem byla kontinuální spolupráce po dobu konání vybraného kurzu. To se však moc neosvědčilo, nebylo možné v danou chvíli sehnat dobrovolníka, který by měl po delší dobu čas v době kurzu, který se koná v průběhu dne.
- individuální pomoc klientovi s jiným kurzem – např. procvičování češtiny apod. - kontinuální po dobu konání kurzu.
- Obecná pomoc s integrací do společnosti

Práci s dobrovolníkem vede vždy ta partnerská organizace, která organizuje příslušný kurz. Pravidla pro zapojení dobrovolníků do projektu:

- organizace má akreditaci k dobrovolnické službě nebo využívá jinou dobrovolnickou službu
- s dobrovolníkem uzavírá organizace písemnou smlouvu. Smlouva stanovuje, že se dobrovolník zapojuje do projektu, upravuje pravidla spolupráce organizace s dobrovolníkem, a povinnost dobrovolníka zachovávat mlčenlivost. U kontinuální spolupráce dobrovolníka s určitým klientem projektu – což preferujeme - je dále uzavírán kontrakt dobrovolník – klient – organizace, který je přílohou smlouvy. Konkrétní podoba smluv je věcí každé partnerské organizace.
- Partnerská organizace, případně vysílající dobrovolnická služba za dobrovolníka uzavírá pojištění občanů k výkonu dobrovolnické služby a nese jeho náklady.
- Partnerská organizace poskytuje dobrovolníkovi podporu podle potřeby: úvodní informace a proškolení, pravidelný předem dohodnutý kontakt sociální pracovník – dobrovolník, možnost kontaktu v případě potřeby dobrovolníka kdykoli, supervize dobrovolníků pokud ji partnerská organizace poskytuje, nabídka dalších informací a akcí organizace.
- Z prostředků projektu jsou dobrovolníkům hrazeny prokazatelné náklady – cestovné na školení, supervize, za klientem. Rozsah a pravidla hrazení nákladů budou vždy předem projednány s koordinátorem žadatele.
- Výrazem zapojení do projektu je organizování společných supervizně-evaluačních setkání pro dobrovolníky. Jejich frekvence a náplň, případně nabídka dalších akcí bude na setkáních sociálních pracovníků MISP ještě upřesněna, a to v závislosti na aktuálním počtu a rozložení dobrovolníků v celém projektu.

Práce sociálního pracovníka s dobrovolníkem je součástí jeho pracovní náplně v projektu. Některé činnosti může namísto něj realizovat koordinátor práce s dobrovolníky, pokud v organizaci je. Práce zahrnuje:

1. Informování klientů o možnosti spolupráce s dobrovolníkem – zjišťování potřeb.
2. Vyhledávání a výběr dobrovolníků
3. Školení dobrovolníků. Na konci školení dobrovolníci podepisují kontrakt.
4. Podpis kontraktu s dobrovolníkem.
5. Seznámení dobrovolníka s klientem, podpis kontraktu dobrovolník – klient – organizace. Monitorování kontaktu – předem dohodnutá komunikace s dobrovolníkem. Průběžná

podpora dobrovolníkovi – sociální pracovník je k dispozici pro řešení všech nejasností, případně nabídne individuální supervizi.

6. Písemné ukončení kontaktu s dobrovolníkem při projevení tohoto záměru ze strany klienta či dobrovolníka, a to po projednání důvodů a zhodnocení spolupráce.
7. Organizování společných aktivit pro dobrovolníky, supervize dobrovolníků v organizaci, setkávání/supervize dobrovolníků společná pro projekt.
8. Evaluace dobrovolnictví: individuálně s dobrovolníkem a klientem, případně i na společných akcích pro dobrovolníky. Předávání zkušeností a zpětné vazby – na schůzkách sociálních pracovníků MISP.
9. Informace koordinátorovi žadatele: projednat plán přijmout dobrovolníka a jeho očekávané potřeby, oznámit začátek a konec působení dobrovolníka. To má dva účely: a) RP má průběžné aktuální informace o stavu dobrovolníků, b) pro kontrakt s dobrovolníkem musí být předem jasné možnosti a pravidla hrazení jeho nákladů.
10. Sdílení informací na schůzkách sociálních pracovníků MISP – obsahově a evaluačně, společné plánování náboru dobrovolníků a práce s nimi.
11. Proplácení oprávněných nákladů dobrovolníkovi - cestovné za klientem, na akce spojené s projektem.

Jak to bylo v EQUALu

Projekt počítal na celou dobu realizace projektu max. 10 dobrovolníků. Organizace, které jsou schopné dobrovolnictví zajistit, se na schůzkách MISP dohodnou na počtu dobrovolníků a kdy budou potřeba. Průběžně upřesní SOZE, zda je dáno konkrétně na kterém kurzu mají dobrovolníci být. Nakonec se ukázalo, že zájem o kontakt s dobrovolníkem byl velmi malý, v rámci celého projektu byli zapojeni jen 3 dobrovolníci. V rámci projektu Work in Prague probíhalo dobrovolnictví formou průvodcovství po procesu integrace a zapojili se do něho 4 klienti, kteří se se svým dobrovolníkem pravidelně setkávali.
Při proplácení oprávněných nákladů dobrovolníkovi – cestovného za klientem, se nejednalo o běžnou položku, ale když s dobrovolníkem je smlouva, bylo možné nahlásit dobrovolníka na PWC a proplácet oprávněné náklady.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Služeb dobrovolníků je možné využít na několika rovinách. Dobrovolníci mohou klienty doprovázet v procesu pracovní integrace po celou dobu práce s klientem. Mohou však také pomáhat s dílčími úkony; učit klienta, jak si hledat práci na internetu, vyhledávat rekvalifikační kurzy nebo doučovat specifické dovednosti (PC aj.).
V projektu jsme vyzkoušeli také dobrovolníky, kteří pomáhali zejména s praktickým nácvikem češtiny. Tito dobrovolníci byli většinou dlouhodobí mentoři – klientovi tedy nabízeli pomoc v integraci jak pracovní, tak kulturní. Individuální přístup a nácvik jazyka v terénu se ukázal jako vyhovující, zejména pak u těch klientů, kteří se více uvolní mimo klasickou výuku ve třídě a potřebují více pozornosti a senzitivního přístupu.
Dobrovolníci se také osvědčili v oblasti konverzace angličtiny, kdy jednotliví klienti měli různé úrovně znalosti jazyka, ale chtěli si jazyk procvičovat v dialogu s rodilým mluvčím (dobrovolníci byli cizinci).
Obecně je výhodou dobrovolnické služby individuální přístup a větší množství času, které je možné klientovi věnovat, aby získal potřebné dovednosti, které potřebuje při hledání práce (orientace na internetu, způsob zadávání inzerátu atp.). Sociální pracovníci často nedisponují s takovou mírou času a flexibility pro klienta, aby mohli klienti určité kompetence získat (naučit se přímo od sociálního pracovníka). Nezřídka kdy může také docházet k tomu, že sociální pracovník z důvodu časové náročnosti vykonává úkony za klienta. Dobrovolníci mohou tomuto zneschopňování klientů předcházet; zejména pokud jsou náležitě vyškoleni.
Někteří klienti mluvili o získání většího sebevědomí díky podpoře dobrovolníků a oceňovali neformální prostředí, ve kterém práce s dobrovolníkem probíhala. Psychosociální podpora, kterou dobrovolníci poskytují pozorností a neformálním navázáním vztahu s klientem, hraje důležitou roli v integraci. Často také sehrají důležitou roli v oblasti motivace a získávání nových kompetencí klienta.

Pro některé klienty byli přidělení dobrovolníci jediní zástupci majoritní společnosti, se kterými se blížeji seznámili. To jim pomohlo cítit se více součástí společnosti a zmírnit pocit izolace.

Čeho se vyvarovat:
Koordinace dobrovolnické činnosti je náročná aktivita – a to jak z hlediska času, tak finančních prostředků. Nelze se domnívat, že fungování dobrovolníků je zdarma a děje se samo. Pro funkční zapojení dobrovolníků doporučujeme zajistit profesionální management jako nedílnou součást projektu/práce s klienty.

B.3.7. Postupy evaluace

Evaluace projektu byla klíčová nejen v projektu EQUAL, který byl pilotní, ale je nezbytnou součástí každého projektu. Zpětná vazba od klientů a dalších osob zapojených do projektu je nezbytná pro možnost dalších úprav a zvýšení efektivity celého procesu. Způsobů, jak nastavit evaluaci v rámci projektu je několik, zde uvádíme zkušenost z projektů EQUAL.

Jak to bylo v EQUALu

Evaluace MISP byla podřízena koncepci evaluace celého projektu a evaluace kurzů. Za evaluaci projektu Hedera (WIC) byl zodpovědný externí evaluátor, který zadává jednotlivým pracovníkům projektu konkrétní úkoly. Za evaluaci projektu Helix (WIP) byl zodpovědný také externí evaluátor, který však evaluaci prováděl ve většině případů osobně.
Sociální pracovníci se podílejí na zpracování postupů evaluace MISP. V první polovině projektu byla naplánována pravidelná evaluace s klienty formou řízeného rozhovoru, kdy externí evaluátor připravil konkrétní otázky, které má sociální pracovník za úkol s klientem projít. Ukázalo se však, že byl mylný předpoklad účasti klientů v kurzu, kdy naprostá většina setrvala v projektu až do jeho konce, tedy do 31.12.2007.
V průběhu projektu se ukázalo, že mnohem cennější než formalizované rozhovory je získávání zpětné vazby od klientů průběžně, neformálně, v rámci běžných schůzek. Pro klienty je tato forma srozumitelnější, a více navazuje na aktuální vývoj projektu.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Evaluace konkrétního běhu kurzu umožňuje pracovníkům v projektu zpětně vyhodnotit efektivitu kurzu, ale zejména si utvořit závěry pro další plánování kurzu. Obecně jsou kurzy hodnoceny svými účastníky kladně, negativní vazba na lektora či na časový harmonogram konání kurzu měl vždy své vyústění v dalším kurzu. Lze tak konstatovat, že splňujeme původní předpoklad, kdy klienti se účastní pilotní verze kurzů a spolu s námi tak vytváří efektivnější formy kurzů.

Čeho se vyvarovat:

Není vhodné připravovat vyhodnocení jen formou jednoduchých dotazníků. Ty je možné využít jako doplnění, avšak klíčové jsou kvalitativní rozhovory s klienty. Klienti navíc mají tendenci z vděčnosti projekt chválit, tedy v dotazníku zaškrtnout spíše pozitivní odpovědi. Při rozhovorech je možné klienty vybídnout, aby více hovořili o tom, jak by projekt modifikovali, co by udělali příště lépe. Také je dobré se vyvarovat tomu, aby rozhovory s klienty vedli jejich sociální pracovníci. Klienti při rozhovorech nejsou tolik sdílní, jako při kontaktu s neznámým externím evaluátorem, který přislíbí anonymitu odpovědí.

C. Individuální sociální práce

C.1 Orientační rozvrh práce s klientem, frekvence kontaktu

Celková odhadovaná délka spolupráce s klientem – doporučujeme stanovit minimálně podle délky plánovaného kurzu, maximálně na 2 roky. (maximálně to však může být do konce roku 2007, kdy podle projektu musí skončit všechny přímé aktivity). Takto zanést do dohody a individuálního plánu. Při přehodnocování plánu může být délka spolupráce posunuta a prodloužena či zkrácena. Součástí individuální práce s klientem jsou vždy:

- dojednání očekávání a cílů klienta, podpis dohody o účasti v projektu
- sestavení individuálního plánu
- skills audit (včetně SWOT analýzy)
- naplánování účasti v kurzech, provázení účastí v kurzech dle potřeby

Další spolupráce po celou dobu účasti klienta v projektu podle společně sestaveného plánu:
- Pravidelné přehodnocování plánu s klientem cca 1x za 6 měsíců, evaluace
- Ukončení účasti v projektu (z jakéhokoli důvodu) – zároveň rekapitulace a evaluace

Je možné sestavit individuální plán na začátku – v tom případě je pod plán v této fázi zahrnuto naplánování kurzů a skills auditu, a později bude třeba plán upřesnit. NEBO je možné s klientem dojednat a zahájit kurzy i skills audit, a teprve po vyjasnění ze skills auditu sestavovat individuální plán.

Frekvenci setkávání s klientem a postup spolupráce s klientem nelze předepsat. V praxi se ukazuje nejčastější rozmezí 1x za týden – 1x za 2 týdny. Spolupráce musí být naplánována tak, aby byla pro obě strany smysluplná, aby odpovídala situaci klienta a aby klienta nezatěžovala např. zbytečným dojížděním.

V každém případě platí pravidlo dbát na dodržování dohodnutého kontaktu.

Pozn.: U frekvence kontaktu by mohl nastat rozpor. Projekt je koncipován jako dlouhodobá intenzivní sociální práce s malým počtem klientů, také sociální pracovníci musí určitý objem práce s klienty vykázat, a tak je pro nás výhodné stanovit frekvenci dost častou. Na druhé straně, klient může chtít postupovat rychle, nebo během jeho účasti v projektu bude dlouhé období zejména při docházce do kurzu, kdy se z hlediska sociálního pracovníka nic moc neděje.

Je tedy zapotřebí citlivě vyvažovat vlastní potřebu klientům službu dodat – tj. dělat s nimi naplánované aktivity, a potřebu poskytovat službu na míru přáním a potřebám klienta. To, zvláště u klientů, jejichž očekávání v oblasti individuální sociální práce jsou malá, může být obtížné.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Zahájení účasti v projektu doporučujeme cca 1 měsíc před zahájením kurzu – pak je čas na doladění očekávání, na přípravu účasti v kurzu i na domluvení dalšího postupu – typicky skills audit. Tato doba také není pro klienty příliš dlouhá – neztratí motivaci.

Čeho se vyvarovat:

Při delším odstupu roste riziko, že klient ztratí smysl projektu ještě než začne, při braní klientů narychlo zase roste riziko, že někteří budou mít zcela jiné cíle a očekávání

C.2. Dojednávání osobních cílů, podpis dohody o účasti v projektu

K tomuto tématu se vztahují standardy kvality sociálních služeb č. 3:

Zařízení na základě vnitřních pravidel aktivně informuje zájemce o nabízené sociální službě a o všech povinnostech, které pro něj z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a ceny. Cíle, které by sociální služba měla naplňovat, stanovuje uživatel. Zařízení podporuje zájemce o službu při formulování osobních cílů. Příslušný pracovník dohodne se zájemcem o službu, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytovaných služeb. Informace o službě jsou zájemci poskytovány takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby zájemce poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoli.

A standard č.4:

Sociální služby jsou uživateli poskytovány na základě uzavřené dohody o poskytování služby. Dohoda stanoví všechny důležité aspekty poskytování služby. Dohoda obsahuje ujednání o osobních cílech, o formě, průběhu, podmínkách a rozsahu poskytovaných služeb, a dále o případné zkušební době, postupy při nedodržování dohodnutých podmínek, způsob ukončení služby a způsob, jakým lze dohodu měnit. Zařízení dbá na to, aby uživatel služby rozuměl obsahu dohody. Uživatel může dohodu vypovědět kdykoli, zařízení jen za podmínek stanovených v dohodě.

Jednání se zájemcem je klíčem k budoucí spolupráci. Dojednání individuálních cílů předchází podpisu smlouvy o účasti v projektu, aby klient i pracovník věděli, jaký má pro něj projekt smysl. K formulování cílů se pracovník s klientem znovu vrací při sestavování individuálního plánu a při jeho přehodnocování.

Cíle vycházejí z představ uživatele. Pracovník v rozhovoru s ním zjišťuje, čeho chce uživatel prostřednictvím služby dosáhnout, a pomáhá formulování cílů upřesňovat. Pracovník nemá sám cíle navrhovat, aby klientovi nebral možnost formulovat vlastní představy. Na cíli se uživatel i pracovník dohodnou a takto jsou cíle zaznamenány v individuálním plánu. Projednáván je celkový cíl, dílčí cíle i jednotlivé kroky k jejich dosažení.

Cíle budou pravděpodobně dojednávány dlouho, možná v několika fázích. Pokud se zdá ujednání brzy zcela jasné, je to důvod k zamyšlení, zda se náhodou pracovník s klientem nemíjejí. Sociální pracovník musí přizpůsobit jazyk a rychlost postupu situaci s klientem, aby bylo zřejmé, že klient jednání rozumí. Je možno např. přizvat na jednání další osobu, kterou si klient vybere, v zájmu srozumitelnosti.

Jaký je dobře formulovaný osobní cíl:

- Osobní cíl je takový, jehož může uživatel dosáhnout právě využíváním naší služby, ne tedy jakýkoli osobní cíl ve všeobecném slova smyslu.
- Cíl musí být pro zájemce osobně významný. Tím bude zájemce daleko spíše investovat do jeho dosažení.
- Cíl musí být konkrétní, zaměřený a týkat se chování. Naplnění cíle je zapotřebí ověřovat a to neurčité cíle neumožní. Proto při vyslovení obecného cíle je třeba jej podrobně upřesnit: “budu mít klid” x “budu mít klid, když budu chodit.... a budu umět říci...”. Cíl se musí týkat výskytu, nikoliv nepřítomnosti něčeho. Lidé vždy vědí, co by nemělo být, ale pokud si formulují cíl negativně, zaměří takto svou mysl a to jim neumožní změnu.
- Cíl musí být realistický. Natolik malý, aby jej bylo možno dosáhnout v představitelné době. Velký cíl je vhodné rozdělit na řadu malých cílů. Mnoho lidí má sklon dávat si grandiózní cíle, v nichž zákonitě neuspějí. Pracovník by ale neměl provádět kontrolu realitou, vysvětlovat, že velký cíl je nesplnitelný. Místo toho raději vzdálený cíl přijmout a začít dojednávat první a další postupné kroky k jeho dosažení. Případnou kontrolu realitou může provést klient sám v průběhu spolupráce.

Poznámky k cílům ve specifickém projektu:

Osobní cíle stanovuje uživatel, půjde ovšem o takové cíle, které jsou v souladu s cíli projektu. Na nesouvisejících osobních cílech se v rámci tohoto projektu pracovník nemůže s klientem dohodnout, i kdyby to byly cíle, v kterých jinak organizace klientům pomáhá. Měl by však o nich vědět a mít přehled o tom, zda a jak na jejich řešení klient spolupracuje s někým jiným.

Sociální pracovník může být sváděn ke stanovení cíle “najít práci”. Toto však nemůže

pracovník zajistit, může pouze udělat vše pro to, aby pomohl klientovi zvýšit jeho šance na nalezení práce. Právě tento cíl bude vyžadovat přeformulování a rozdrobení do postupných cílů.

Na druhé straně nemá být cílem "účast v kurzech". Kurzy jsou prostředkem k dosažení určitého osobního cíle a je třeba dojednávat, jaké další prostředky a kroky jsou k němu zapotřebí.

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Dobře formulovaným, konkrétním a krátkodobým cílem může být na příklad „objednat rekvalifikační kurz", malými cíli, které budou pod tímto cílem definovány, může být např.:

- „zorientovat se, jaké kurzy jsou pro výkon zvoleného zaměstnání vhodné, a jaké nezbytné" (a z toho vyplývající úkoly pro klienta);
- „zjistit konkrétní nabídku rekvalifikačních kurzů zvolených klientem" (úkol pro sociálního pracovníka);
- „vyjednat s úřadem práce účast na rekvalifikačním kurzu, případně jeho hrazení" (sociální pracovník spolu s klientem) atd.

Čeho se vyvarovat:

V průběhu realizace projektu se ukazuje, že cílem klientů bylo často zlepšit znalosti češtiny – pokud je toto jediným cílem a zájemce o projekt nemá zájem o jinou pomoc směrem k pracovnímu uplatnění, je vhodné jej odkázat jinam.

C.3. Práce s individuálním plánem

Standard kvality sociálních služeb č. 5: *Průběh služby vychází především z vnitřních zdrojů a možností uživatele, sleduje dosažení dohodnutých osobních cílů a je plánován společně s uživatelem. Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.*

Smysl individuálního plánu

Při společném sestavování plánu si sociální pracovník i klient ujasní:

- čeho konkrétně mají dosáhnout v dlouhodobém i krátkodobém horizontu (cíle)
- jaké zdroje k tomu mohou využít – možnosti uživatele služeb i jeho okolí, možnosti zařízení, kdo se bude na realizaci podílet
- jakými postupy cíle dosáhnout, tzn. co má kdo dělat
- jak spolu komunikovat
- co by mohlo vzájemnou spolupráci ohrozit a jak postupovat v případě potíží
- kdy by mělo být cíle dosaženo a jak poznají, že je cíle dosaženo.

Cílem plánu je naplánovat spolupráci, nikoli získat o klientovi informace.

Vedlejším cílem plánu je také signál klientovi, že jej respektujeme jako partnera, a že práci ve WIC míníme vážně (při běžném poradenství se plán nesestavuje). Plán také umožní klientovi a pracovníkovi později zpětně hodnotit, zda skutečný postup práce odpovídá původním cílům a jak je klientovi užitečný.

Individuální plánování v sociálních službách obecně

U některých typů sociálních služeb proběhne plánování jednorázově během pár minut – např. poskytnutí informace. Jiné je to u dlouhodobých služeb spojených s intenzivní podporou uživatele a se změnou jeho dovedností. U těchto služeb je plánování dlouhodobým kontinuálním procesem, během kterého se mohou skutečnosti zjištěné na začátku měnit. O plánování je proto vedena písemná dokumentace – individuální plán. Pro všechny případy plánování platí následující zásady:

- ve fázi zjišťování preferencí uživatele se zaměřit na představy uživatele, překážky a problémy řešit až v následujících fázích plánování
- zdůraznit aktivitu uživatele a jeho účast na plánování, brát jej jako rovnocenného partnera, naplánovaný cíl musí být především jeho cílem
- podporovat definování neomezených představ o tom, čeho by chtěl uživatel dosáhnout, pak určit cíle, potřebné ke splnění představ
- využívat nejen formální, ale i neformální zdroje, které má uživatel nebo pracovníci organizace. Umožnit účast lidem, kteří jsou uživateli blízcí.
- Dobrý individuální plán je konkrétní, je z něj zřejmé jak bude pracovník uživatele podporovat.
- Mít na paměti, že plány se mění.

Pro stanovení rozsahu služeb je důležité vycházet z toho, co je uživatel služby schopen zvládnout sám a s čím potřebuje pomoci. Pomoc, která přispívá rozvoji uživatele a k udržení jeho nezávislosti a zodpovědnosti, se označuje jako podpora. Nadměrná podpora zbytečně nahrazující kroky uživatele se označuje jako péče. Péče je v lepším případě usnadněním života, celkově ale směřuje k vyloučení ze širší společnosti.

Pro zachování služeb ve smyslu podpory je třeba, aby měl uživatel o rozvoj vlastní samostatnosti zájem. Podpora musí být vždy individualizovaná a její míra by se měla časem omezovat ve stejné míře, v jaké uživatel získává nové dovednosti. V některých situacích je nutné, v souladu s předem dojednanými cíli, požadovanou "péči" odmítnout.

Individuální plán v projektu

Klient se osobně podílí na sestavení individuálního plánu, společné sestavování plánu není formalitou, ale odrazem partnerského přístupu ke klientovi: respektujeme klienta, klient je odpovědný za svůj život. Plán také simuluje pracovní proces: vytyčuje požadavky na klienta i na pracovníka. Je ovšem na pracovníkovi, aby usiloval o dodržování daných požadavků oběma stranami.

Individuální plán může být mezi klientem a sociálním pracovníkem uzavřen ústně nebo písemně. Pokud je plán uzavírán ústně, je o něm následně proveden záznam do složky klienta,

sociální pracovník podrobně zaznamená jednotlivé body plánu.

Klient dostává od sociálního pracovníka vždy nabídku, zda si přeje uzavřít individuální plán písemně. Je na rozhodnutí klienta, zda si přeje mít jednotlivé dohodnuté body písemně, aby si je mohl odnést s sebou. Písemný plán také uzavírá sociální pracovník v případě, že usoudí, že písemné stvrzení domluvených kroků bude pro spolupráci přínosem. Tedy pokud se domnívá, že plán v písemné podobě napomůže snadnější spolupráci s klientem.

Individuální plán, pokud je s klientem uzavřen v písemné podobě, je samostatný dokument a je přílohou dohody o účasti v projektu (vzor písemného plánu je příloho č. 5). Individuální plán v ústní či písemné podobě je nutné uzavřít brzy po uzavření dohody o vstupu do projektu. Ideální je, pokud je na jedné schůzce uzavřena dohoda o vstupu do projektu, na další schůzku cca za 14 dní je projednán individuální plán – v tom případě plán jako kroky zahrnuje pomoc při účasti v kurzech a naplánování skills auditu, a později bude třeba plán upřesnit (viz přehodnocení).

Sestavením plánu

- se ujasní pravidla komunikace a postupy při potížích v komunikaci
- jednotlivé části projektu dostanou pro klienta společný rámec
- klient má od začátku kontrolu nad procesem, co se s ním v projektu děje – má zaznamenáno co, kdo, kdy, může se k tomu vracet

Při sestavování individuálního plánu je potřeba brát v úvahu následující hlediska:

- znalost jazyka a souvislost s účastí v kurzu ČJ
- motivaci klienta, jeho osobní cíle, míru spolupráce s pracovníkem
- jak na klienta působí sepisování dokumentů

Individuální plán (minimálně) obsahuje:

- Společně formulovaný cíl klienta a dílčí cíle
- Postupné kroky pro každý dílčí cíl v nejbližší fázi. Rozlišení úkolů klienta a pracovníka.
- S kým, o čem, do jaké míry může sociální pracovník komunikovat (zahrnuje: úřad práce, jiné úřady, rodina, přátelé...). Sdělování informací o klientovi.
- Dojednání komunikace klienta se sociálním pracovníkem, frekvence a místo kontaktu. Oslovování. Možnost kontaktu mimo předem domluvenou schůzku.
- Způsoby rychlého oznamování změn (klient nemůže přijít...). Postupy jak sociální pracovník může kontaktovat klienta v případě přerušení kontaktu z jeho strany.
- Jak pozná klient, jak pozná pracovník úspěch v dosahování cílů.
  (toto téma souvisí s body 1., 2., lze jej využít jako kontrolu zda se plán drží tématu)
- Předpokládaná celková doba spolupráce.
- Datum společného přehodnocení a případného přeformulování plánu
- Prostor pro zápis změn, které vyplynou z přehodnocení plánu

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Ukázalo se, že jasné vytýčení způsobů rychlého oznamování změn zejména ze strany sociálního pracovníka je velmi přínosné pro další spolupráci. Často docházelo ke změnám v kurzech – posunům v termínech, změnách v místě konání apod. Bohužel se může stát, že o změnách je sociální pracovník informován až těsně před konáním kurzu a je nutné mít domluvená jasná a fungující pravidla pro rychlé informování klientů.

Přehodnocování plánu

Plán stanovuje termín přehodnocování plánu společně s uživatelem. V projektu WIC jsou individuální plány přehodnocovány minimálně 1x za 6 měsíců (pokud si změna situace klienta

nevynutí dřívější přehodnocení). Vývoj osobních cílů, postupů podpory, i míry potřeb uživatele je přirozeným jevem a svědčí o tom, že služba plní svůj cíl. Bez velké nadsázky lze říci, že definování osobních cílů se prolíná celým procesem individuální práce s uživatelem – v okamžiku zahájení práce ani nemohou být jeho osobní cíle plně definovány, během času se začnou objevovat nové skutečnosti, které osobní cíle upřesňují.

Přehodnocování plánu zahrnuje jednak rekapitulaci uplynulého období, zhodnocení provedených kroků a jejich užitečnosti, prodiskutování změn a posunů, které klient i pracovník cítí, a naplánování dalších kroků – včetně případné změny plánované délky spolupráce v projektu.

Cílem přehodnocování je:

1. společná reflexe a do budoucna upřesnění spolupráce pracovníka a klienta – tedy zjistit zda směřujeme k vytýčeným cílům, zachytit co se mezitím změnilo, co bychom měli dělat nového.
2. získat podklady k evaluaci, tedy spokojenost klienta s projektem a co by případně klient změnil.

Výsledkem přehodnocování plánu je společná formulace změn. Změny se zapisují do spodního oddílu v individuálním plánu, případně je o nich uveden záznam do složky klienta v případě, že je plán uzavřen ústně.

C.4. Skills audit a SWOT analýza

Součástí sociálního poradenství je v projektu také provádět skills audit, neboli audit dovedností a SWOT analýzu. Předpokladem pro použití těchto metod v individuální sociální práci je, že tyto metody ovládají sociální pracovníci zapojeni do projektu. V rámci projektu proběhla dvě školení metody skills audit (dále jen SA) a SWOT analýzy, pracovníci si osvojili tuto metodu a využívají ji ve své práci s klienty.

Cílem SA je zjistit veškeré možné schopnosti, dovednosti, znalosti a zkušenosti klienta, které jsou uplatnitelné v pracovním zařazení, identifikovat rezervy, které mohou být odstraněny pomocí připravených kurzů.

Předpoklady pro správné použití metody SA:

1. Na straně pracovníka:
   - ovládá metodu auditu - ví na co a jakým způsobem se ptát (struktura, profesionalita, citlivost)
   - orientuje se na trhu práce (možnosti uplatnění v rámci oborů spod), ví kde hledat informace (jobs servery, úřady práce, vytipované firmy - zahr.účast nebo činnost)
   - má zkušenost s prací s klienty
2. Na straně klienta
   - sděluje informace o svých znalostech a zkušenostech,
   - hovoří a chová se určitým způsobem a tím nám o sobě také něco sděluje, aniž by chtěl

Důležitým kritériem pro možnost práce na SA je klientova znalost českého jazyka, resp. jazyka, kterým může komunikovat se sociálním pracovníkem (např. angličtina). U klientů s nedostatečnou jazykovou vybaveností by měl SA následovat až po absolvování kurzu ČJ, případně ve fázi jeho dokončování.

SA je klíčovým krokem při integraci na trh práce. Je nepostradatelný pro rozeznání individuálních schopností a kvalifikací. Jedná se o proces, který není vždy přímočarý, jednoduchý, protože mnohdy je třeba odhalovat neformální schopnosti, řešit problém neexistujících dokladů o kvalifikaci, předchozím studiu či zaměstnání. SA by měl být plynule zapracován do celkové individuální práce s klientem a do celého programu.
SA začíná sociální pracovník s klientem realizovat cca do 1 měsíce po vstupu klienta do projektu (při nízké úrovně znalosti českého jazyka počká na zlepšení znalosti v průběhu kurzů ČJ), SA je základním předpokladem další individuální sociální práce. Sociální pracovník se s klientem nad SA schází opakovaně, není pravděpodobné, aby byl SA vyplněn během jednoho setkání. Předpoklad dobře provedeného SA je několik sezení s klientem, na které se klient i pracovník dopředu připravují. Z praxe vyplývá časová náročnost SA cca na 4 - 6 poradních setkání, 10-16 kontaktních hodin.

SA je prováděn v několika fázích:

I. Úvodní setkání
II. Skills audit
III. Validizace dokladů
IV. SWOT analýza
V. Portofolio
VI. Revize individuálního plánu

Jednotlivé fáze SA jsou podrobně uvedené níže v tabulce, sociální pracovníci mají k dispozici i podrobnější metodiku vedení SA, která však již do MISPu nepatří. Jedná se o dovednosti, které si musí každý pracovník osvojit předtím, než začne metody SA ve své práci využívat.

SWOT analýza je samostatná metoda inkorporovaná do metody SA. SWOT analýza je rozborem klientových silných a slabých stránek, ale také příležitostí a hrozeb, které mohou ovlivnit jeho šance na trhu práce. Je důležité, aby sociální pracovník neporušoval klíčové zásady při vyplňování SWOT analýzy jako jsou:

- dostatek prostoru pro brainstorming, vyjádření klienta (na co přijde sám je nejcennější)

- nejprve hovoří klient, pak teprve přichází v úvahu možnosti od sociálního pracovníka, korekce přichází až na závěr - zápis oboustranně přijatelných výroků,
- sociální pracovník klade otevřené, neutrální otázky (pozor na sugestivitu při kladení otázek!)
- i v rámci zpětné vazby nepodává sociální pracovník tvrdé hodnocení jako spíš vlastní názor, který podpoří zkušeností (jazyk, výběrová řízení…) a konkrétními postřehy z předchozích setkání.

Zásadním výstupem z SA je pro klienta portfolio, které dostane klient na konci SA dostane do ruky. Portfolio obsahuje životopis klienta, vzor motivačního dopisu na zaměstnání, kterému by se klient v budoucnu chtěl věnovat, nostrifikované doklady o vzdělání, případně praxi, pokud klient disponuje, tak doporučením z předchozích zaměstnání (případně jejich překladem). Portfolio může obsahovat také fotografie výtvorů, ukázky projektů, odkazy na internetové stránky apod. nebo jakékoli další důkazy, které mohou klientovi usnadnit získání plánované práce.

Stručné shrnutí metody SA je uvedeno v přehledné tabulce v rámci textu, formulář na zápis realizovaného SA je součástí složky klienta v příloze č. 4.

Příklad z praxe:

Čeho se vyvarovat:

Ačkoli byli sociální pracovníci projektu vyškoleni v metodice Skills auditu a SWOT analýzy, spíše se provádění této metody přímo sociálními pracovníky neosvědčilo. Sociální pracovníci si stěžovali na střet rolí, kdy by pro ně bylo mnohem jednodušší, kdyby SA prováděl externí odborník. Ukázalo se to i při účasti některých klientů v kurzu Výběrového řízení, kdy od personalisty z komerční sféry klienti dostali mnohem kvalitnější zpětnou vazbu na své jednání, které si navíc cenili více, než jen „pochvaly“ sociálního pracovníka. Pokud má probíhat kontakt se sociálním pracovníkem bezproblémově, je lepší, když může s klientem projednat výstupy ze Skills auditu a navázat na ně, než přímo s klientem Skills audit zpracovávat.

Co se osvědčilo:

Samotné zapojení metody SA se však v projektu osvědčilo. Klienti si cení toho, že se jim někdo takto detailně věnuje, metoda SA pomáhá klientovi více se zorientovat ve svém profesním životě.

S K I L L S A U D I T – stručný výtah z metodiky

FÁZE	HL. BODY	KROKY	PODMÍNKY	VÝSTUPY/Docs
I/ Úvodní setkání	Klientova vize	● Cíle, budoucnost v ČR ● Ideální / přechodné zaměstnání. ● Jaké kroky ochoten podstoupit, jaké ne. ● Chce hledat práci hned nebo po kurzech? /ČJ, PC	● Jazyk (ČJ, AJ) ● Důvěra ● Klid ● Zájem/ motivace	● Doplnit Základní údaje ● SA očekávání ● Průběh kontaktů ● Příslib dokladů
	Klientova motivace	● Motivace k účasti na skills auditu, očekávání		
	Další postup SA	● Časový rámec (frekvence návštěv, možnosti klienta) ● Obsahový rámec (co je cílem, výstupem) ● Přínos SA, využití výstupů ● Doklady o vzdělání a praxi, dal. zkušenostech (význam, příště donést)	30 min až několik hodin	
II/ Skills Audit	Jazykové znalosti	● Veškeré jazyky a úroveň znalosti (zejm.ČJ, AJ apod.)	● Lze využít i formulář EuroCV ● Doklady o praxi a vzdělání, dal. dovednostech	● SA - identifikace dovedností ● Podklady pro CV / CV samotné ● Průběh kontaktů
	Vzdělání	● Formální: jaké školy, tituly, detailně rozebrat hlavní předměty a zkoušky, systém vzdělávání v dané zemi pro ohodnocení dosažené úrovně, míra praktického/teoretického zaměření, délka, možnosti uplatnění v původní zemi s tímto vzděláním; ● Další vzdělání: jazykové a jiné kurzy a školení		
	Pracovní dovednosti	● Zastávaná pozice, charakteristika úkolů, zodpovědností, dovedností potřebných k výkonu dané práce; ● Charakteristika organizace (obor, standardy chování, hierarchie, firemní kultura apod.)		
	Rodina	● Popis R, poměrů, vztahů, úkolů a rolí, které v ní klient plní, co jednoznačně leží na klientovi, co je alternováno jinými apod., práce		
	Komunita	● Aktivita, činnosti, akce, co je třeba pro úspěšné uplatnění v komunitě		
	Zájmy a koníčky	● Kurzy, konkrétní výsledky, ukázky, co je třeba pro úspěšný výkon daného koníčku, úspěchy v soutěžích		
	Zkušenost migranta	● S hledáním práce, s prací v ČR, mezinárodní pracovní zkušenost…	30 min až několik hodin	

	Dovednosti, chce klt získat	● Ve vztahu k cíli, ideální či přechodné pozici.		
III/ Validizace dokladů			● Původní doklady	● Validizované doklady
IV/ SWOT analýza	Silné stránky	● schopnosti identifikované dříve ● aktivita ● ochota začínat na nižší, než ideální pozici ● ochota učit se a reflektovat nové prostředí ● ochota ke kompromisům ● psychická odolnost či vyrovnanost ● silné rodinné či komunitní zázemí	● Otevřené dotazování ● Zápis domluvených bodů (sebehodnocení klienta + hodnocení soc. pracovníka) ● Zápis konkrétních tvrzení ● Vychází se ze SA - identifikace dovedností / CV	● Doplnění individuálního plánu /kurzy apod. ● SWOT analýza ● Průběh kontaktů
	Slabé stránky	● slabá úroveň komunikace (jazyková či osobní bariéra) ● pasivita ● neověřitelné či chybějící doklady o vzdělání a pracovním uplatnění ● psychická labilita ● nepřizpůsobivost ● příliš velké nároky a očekávání ● neochota začít na nižší, než ideální pozici ● nemožnost dojíždět na velké vzdálenosti ● slabé rodinné a komunitní zázemí ● příliš úzké pracovní zaměření ● neochota učit se a reflektovat prostředí		
	Příležitosti	● kontakt na konkrétního zaměstnavatele (i v zahraničí) ● kontakty a známosti obecně (je třeba důkladně prozkoumat možnosti z toho plynoucí) ● dostatek pracovních příležitostí v oboru a poptávka po pracovnících s klientovými dovednostmi a kvalifikacemi ● dostatek pracovních příležitostí v daném regionu	1 setkání	

		● existence zaměstnavatelů z klientova kulturního prostředí		
	Hrozby	● málo pracovních příležitostí v daném oboru nebo regionu ● problémy s bydlením, které mohou ohrozit pracovní integraci ● rodinné problémy, konflikty v komunitě		
V/ Portfolio	CV	● formulace zkušeností již s ohledem na pozici, o které má klt zájem	● Formulář EuroCV ● SA - identif. dovedností ● Validizované doklady o vzdělání a praxi	● Portoflio klienta prezentovatelné zaměstnavatelům
	Motivační dopis	● formulace zájmu o pozici u konkr.společnosti a důraz na přednosti ve vztahu k pozici a společnosti, aktuální situaci		
	Doklady	● o vzdělání, praxi, školení apod.		
	Doporučení	● od předcházejících zaměstnavatelů, soc.pracovníka apod.		
	Ukázky výsledků	● fotografie výtvorů, ukázky projektů, odkazy na internetové stránky apod.		
IV/ Revize individuálního plánu				

C.5. Zapojení klienta do rekvalifikačních kurzů

Doplněním skupinových kurzů a individuální sociální práce je nabídka rekvalifikačních kurzů pro klienty, u kterých je předpoklad, že absolvování rekvalifikačního kurzu zvýší jejich šance na trhu práce.

Na základě výstupů ze skills auditu a na základě vyjednávání cílů a plánu spolupráce je možné dojednat také zapojení do rekvalifikačního kurzu. Z pravidelné spolupráci může vyplynout, že klientovi by pomohlo pro získání kvalifikovaného zaměstnání doplnit jeho kvalifikaci prostřednictvím absolvování některého z rekvalifikačních kurzů.

Na výběru vhodného rekvalifikačního kurzu spolupracuje sociální pracovník s klientem, v případě potřeby klienta sociální pracovník zejména informuje, jaké pracovní pozice může klient po absolvování rekvalifikačního kurzu vykonávat, jaká je poptávka po takto vyškolených pracovnících, jaké bude platové ohodnocení, jaké další kurzy či osvědčení pro výkon povolání musí klient ještě podstoupit či si obstarat. Klient se následně rozhodne, zda je či není pro něj perspektivní konkrétní rekvalifikační kurz navštěvovat.

Součástí informací, které klient o rekvalifikačních kurzech od sociálního pracovníka dostává, jsou i pravidla návštěvy rekvalifikačních kurzů. Co se stane, když do kurzu přestane docházet, jaké jsou sankce finanční, ale také sankce ÚP, postup klienta v případě nemoci, či při výskytu jiných komplikací pro absolvování rekvalifikačního kurzu. Je nezbytně nutné, aby klient věděl všechno potřebné pro rozhodnutí kurz ne/absolvovat.

Pokud je spolu s klientem i sociální pracovník přesvědčen, že zvolený rekvalifikační kurz napomůže ke zvýšení uplatnění na trhu práce, provází klienta a případně i pro klienta zařizuje konkrétní kurz. Záleží na tom, jak se v rámci individuální sociální práce dohodnou.
U samostatnějších klientů je dobré, aby si rekvalifikační kurz začali vyjednávat sami a od sociálního pracovníka pouze dostali informace, co vše je nutné domluvit. U klientů, kteří se sami necítí na samostatné vyjednání rekvalifikace, přichází podpora sociálního pracovníka.

Finančně lze z prostředků projektu podpořit pouze ty kurzy, na kterých se shodne klient se sociálním pracovníkem. Pokud sociální pracovník dojde k závěru, že zvolený rekvalifikační kurz nenapomůže klientovi k získání (vhodnějšího) zaměstnání, neproplatí klientovi kurz z projektu. Klient si v takovém případě rekvalifikační kurz může přesto vyjednat, je možné vyjednat i zaplacení úřadem práce, ale nedostane finanční podporu projektu.

Jak to bylo v EQUALu

WIC měl vyhrazeny prostředky na 7 rekvalifikací v maximální výši 15.000,- Kč na jednu rekvalifikaci. Ve WIPu bylo možno zaplatit rekvalifikace celkem v maximální výši 50.000,- Kč. Na základě dohody sociálních pracovníků na pracovní skupině MISP je možné hradit jednomu klientovi maximálně 15.000,- Kč. Pokud cena rekvalifikačního kurzu překročí tuto částku, hradí si náklady nad 15.000,- Kč klient sám, nebo ÚP, případně zaměstnavatel. Dále platí pravidlo, že pokud je ÚP ochoten rekvalifikační kurz proplatit, má tato varianta přednost před hrazením z prostředků EQUAL. Výhodou proplácení z prostředků EQUAL je i ten, že rekvalifikační kurz může absolvovat i klient, který není v evidenci ÚP, protože je zaměstnán, ale je zaměstnán na pozici, která neodpovídá jeho kvalifikaci, či si chce kvalifikaci zvýšit.

Postup při vyjednávání rekvalifikace:

1. skills audit
2. individuální plán, individuální sociální práce s klientem
3. vznikne potřeba rekvalifikačního kurzu
4. volba vhodného rekvalifikačního kurzu – obecně
5. vyhledání dostupných kurzů s tímto zaměřením, možnost vyhledávat na Internetu či přes úřad práce, klient také může sám přijít s informací, kde je tento kurz dostupný
6. výběr konkrétního kurzu, který je pro klienta nejvhodnější
7. kontakt s realizátorem kurzu – zjištění konkrétních podmínek a možností zapojit klienta do kurzu
8. kontakt s ÚP s konkrétní zprostředkovatelkou práce, vyjednávání, zda je ÚP ochoten klienta zařadit do rekvalifikačního kurzu a zda je ochoten rekvalifikační kurz hradit. Domluva, aby byla klientovi v době konání kurzu vyplácena hmotná podpora při rekvalifikaci.

9. Definitivně dojednat rekvalifikaci včetně placení
   a. Rekvalifikaci platí ÚP – nejjednodušší varianta, pořeší si ÚP sám
   b. Rekvalifikaci platí organizace z prostředků EQUAL - uhrazení peněz poskytovateli kurzu na základě faktury (na SOZE v případě WICu, na OPU v případě WIPu)
   c. Částka za rekvalifikaci přesáhne 15.000,- Kč – kurz je hrazen až do výše 15.000,- Kč z prostředků EQUAL, faktura na organizaci je vystavena na částku, kterou organizace hradí, zbytek si hradí klient sám buď na základě faktury nebo hotově proti příjmovému dokladu u realizátora kurzu (záleží, jak je to vyjednáno).
10. zahájení a absolvování rekvalifikačního kurzu

Příklad z praxe:

Co se osvědčilo:

Finanční podpora z prostředků EQUAL byla podmíněna schválením rekvalifikace sociálními pracovníky z ostatních organizací. Sociální pracovník, který s klientem rekvalifikaci domluví, informuje sociální pracovníky ostatních organizací o tom, jakou rekvalifikaci klient podstoupí, připojí odůvodnění a částku potřebnou na rekvalifikaci. Součástí stručného odůvodnění je dosažená kvalifikace, jak přispěje rekvalifikace k získání zaměstnání a odůvodnění, proč není kurz hrazen úřadem práce.

C.6. Další postupy podpory k pracovnímu uplatnění

K dosažení individuálních cílů klientů s nimi sociální pracovníci pracují různými dalšími postupy. Tato oblast je aktuální zejména ve fázi, kdy klient již končí absolvování kurzů, prošel skills auditem, a sociální pracovník s ním hledá další cesty jak zlepšit jeho schopnost pracovního uplatnění.

Podpora při vyhledávání práce

Tato oblast se bude pravděpodobně týkat všech klientů. Sociální pracovník s klientem musí vyřešit dvě otázky:

- **Jaké způsoby vyhledávání zaměstnání jsou efektivní pro konkrétní obor, pracovní pozici a kvalifikační úroveň?**

V praxi sociální pracovníci s klienty do značné míry využívají běžné způsoby vyhledávání: úřady práce, novinová inzerce, pracovní servery na internetu. Neformální kontakty klienta či pracovníka. Vlastní inzerce klienta na internetu. Přímé oslovení vytipovaných firem.

- **do jaké míry má sociální pracovník při vyhledávání a jednání se zaměstnavateli klientovi pomáhat? Jaká je hranice pomoci? Jde o nalezení vhodné rovnováhy mezi efektivním vyřízením věci a podporou kompetence klienta.**

Toto je individuální – u některých zaměstnání může být nejvýše vhodné pomoci klientovi v písemném kontaktu a prezentaci, u nižších pozic a při velké jazykové bariéře může i přímé telefonické zprostředkování v jednání se zaměstnavatelem či doprovod na pracoviště být užitečný. Postoj konkrétního potenciálního zaměstnavatele nelze odhadnout.

Podobnou otázkou je, jak skloubit potřebu rychlé reakce na některé pracovní nabídky, jestliže klient není denně v kontaktu se sociálním pracovníkem.

Při déledobější spolupráci je zvláště důležité vyjasnit si s klientem hranice pomoci, nedělat za klienta opakovaně věci, na kterých může spolupracovat nebo je přímo zvládnout sám.

Spolupráce na vyhledávání práce má za cíl nejen výsledek – zaměstnání. Je to také proces, při kterém si klient zlepšuje svou schopnost jednat se zaměstnavateli, i když v konkrétním případě práci nezíská. V tomto pohledu sociální pracovník s klientem mohou použít řadu drobných technik: opakování nácviku komunikace, poskytnutí zpětné vazby ke komunikaci klienta při poslechu jeho telefonického rozhovoru, postupné rozšiřování vlastního jednání klienta.

Neplacená praxe

Možnost získat praxi v dané profesi formou neplacené práce, ale tato metoda nebyla zatím v průběhu projektu vyzkoušena. V případě zájmu klienta je třeba zjistit, u jakých typů zaměstnavatelů je reálné neplacenou praxi získat, pro jaké typy klientů (osobnostně i profesně) je neplacená praxe přínosná, jaká je vhodná délka neplacené praxe.

Jiné postupy

Všechny nápady na zajímavé postupy je třeba prezentovat na společných schůzkách sociálních pracovníků a následně společně vyzkoušet a zhodnotit jejich využití.

V průběhu realizace projektu jsou k této kapitole uváděny příklady osvědčených postupů.

C.7. Kazuistiky

C.7.1. Kazuistika č. 1

Pan KL se narodil v roce 1979 v Arménii, v roce 2000 se oženil s Češkou a v únoru 2006 se manželé spolu přestěhovali do České republiky. V ČR pan KL získal trvalý pobyt na sloučení rodiny a začal se vyrovnávat s jazykovou bariérou, protože chtěl brzy najít práci. Trvalé bydliště měli oba manželé na Ostravsku (v místě trvalého bydliště manželky), ale ve skutečnosti žili v Praze na koleji, protože manželka ještě dokončovala studia na vysoké škole.

Pan KL se obrátil na Centrum pro integraci cizinců (CIC) s žádostí o pomoc při zlepšení českého jazyka a podporu při hledání zaměstnání, aniž by věděl o projektu EQUAL. První kontakt s panem KL proběhl na konci června 2006. Zde se dozvěděl o možnosti účastnit se kurzů českého jazyka, kurzů práce na počítači, ale také kurzu orientace na trhu práce. Velmi ho zaujala i intenzivní spolupráce se sociální pracovnicí na hledání zaměstnání včetně metody skills auditu. Vzhledem k obavě z jazykové bariéry se první schůzky účastnila i jeho manželka, která všechny informace panu KL překládala. Po prvním kontaktu si klient odnesl sadu letáků včetně vzoru dohody o vstupu do projektu s tím, že si celou věc rozmyslí.

Na další schůzku již přišel pan KL vybaven otázkami, které si připravil během rozmýšlení o vstupu do projektu. Koncept celého projektu se mu líbil, měl zájem o všechny kurzy, zájem projevil i o sociální poradenství. Spolu se sociální pracovnicí si ujasňoval, jaká bude intenzita spolupráce, ale také zda je možné, aby současně s účastí na projektu mohl i pracovat na částečný úvazek. Možnost nadále pracovat „na černo“ v Praze byla pro něj nezbytná, neboť se s manželkou potřebovali uživit. Práci tedy při vyjednávání o vstupu do projektu měl, avšak nelegální, navíc nekvalifikovanou, která navíc neměla perspektivu. Pan KL si nebyl jistý svou znalostí českého jazyka, zdálo se mu, že umí lépe než úplní začátečníci, avšak měl obavy, aby stačil na účastníky kurzu s úrovní B. Panu KL bylo nabídnuto, aby se účastnil na zkoušku kurzu ČJ, za dva týdny byla opět domluvena schůzka, kdy se mělo rozhodnout. Sociální pracovnice o plánu informovala lektora kurzu.

Po 14 dnech se pan KL rozhodl vstoupit do projektu, zahájil oficiálně kurzy českého jazyka na úrovni B a začal plánovat spolupráci se sociální pracovnicí. Dohody o vstupu do projektu byly podepsány právě jeden měsíc po prvním kontaktu s klientem.

Od začátku srpna do konce listopadu probíhala s panem KL pravidelná setkání nad skills auditem a SWOT analýzou, pan KL si tuto metodu velmi chválil. Sociální pracovnice díky této metodě podrobně poznala pracovní historii pana KL a lépe se jim pak společně plánovalo. Ze skills auditu vyplynulo, že pan KL je velmi zručný, má zkušenosti z práce zedníka, truhláře, ševce bot, ale také v oblasti cestovního ruchu. Pan KL je velmi fyzicky zdatný, věnuje se hodně náročným sportům, ale také umělecké činnosti (vytváření uměleckých předmětů, zejména šperků).

Pan KL sám sebe viděl jako dovedného, ale problém viděl zejména v aplikaci svých dovedností v českém prostředí. Spolu se sociální pracovnicí připravil svůj individuální plán na 2 měsíce, jehož cílem byla zejména orientace na českém trhu práce a získání zaměstnání. Vzhledem k tomu, že cítil velkou potřebu uživit sebe a manželku, navíc podpořeno vědomím, že chce získat práci legální, velmi intenzivně práci hledal. Dle výstupů ze skills auditu se zaměřil zejména na možnost zaměstnání v bezpečnostní firmě či v oblasti stavebnictví. Možnost uplatnění ve vystudovaném oboru filmový technik nezvažoval, protože jak sám říkal, technické vybavení ve světě filmu se od doby studia velmi změnilo.

Následující 2 měsíce docházel na kurzy českého jazyka a na schůzky se sociální pracovnicí, komunikace probíhala intenzivně také prostřednictvím e-mailu. Náplní byly zejména konzultace ke konkrétním inzerátům, k motivačnímu dopisu, k možnosti získat zbrojní pas apod.

Na konci ledna přišel pan KL se vzorem pracovní smlouvy, který dostal v jedné stavební firmě, ale toto zaměstnání nakonec nevyšlo. Dále společně se sociální pracovnicí hledal práci, což se nakonec podařilo na konci února. Pan KL nastoupil na plný úvazek do firmy podnikající v oblasti stavebnictví, ještě během zkušební doby přišel pan KL informovat, že se mu změnila náplň práce a začíná mít větší zodpovědnost. Na práci zejména oceňoval, že pracuje v českém prostředí, zlepšuje si jazyk, ale také získává novou pracovní zkušenost, při které uplatňuje své předchozí zkušenosti.

O podepsání pracovní smlouvy pan KL informoval sociální pracovnici a domluvili se na vhodném termínu ukončení účasti v projektu. Následně ještě sociální pracovnice vyjednala vystavení osvědčení o absolvování 192 hodin kurzu českého jazyka, které panu KL zůstalo spolu

s portfoliem vytvořeným během skills auditu.

V průběhu 7 měsíců účasti v projektu absolvoval pan KL část kurzu českého jazyka, na kurz práce s počítačem nenastoupil, neboť byl určen jen začátečníkům (sám byl schopen vyhledávat si práci přes Internet), a na kurz orientace na trhu práce byl přihlášen, avšak kurz začínal přesně v době, kdy nastupoval do zaměstnání. Další kurzy nebyly realizovány v době, kdy byl zařazen do projektu.

Splnila se očekávání klienta?

Pan KL hodnotí účast v projektu velmi kladně, vnímá jej jako příčinu, proč se mu podařilo získat zaměstnání a zlepšit si češtinu, což byly jeho cíle při vstupu do projektu. Dle pohledu sociální pracovnice se celý proces vydařil zejména z toho důvodu, že pan KL byl v ČR teprve krátce, byl velmi motivovaný získat zaměstnání a ve všech úkolech, které si vytýčil, byl velmi aktivní. Pokud by zůstal v projektu zařazen déle, absolvoval by i další integrační kurzy, avšak nutnost získat zaměstnání byla samozřejmě na prvním místě. Přínos projektu pro pana KL byl dle hodnocení sociální pracovnice jednoznačně kladný.

C.7.2. Kazuistika č. 2

Rodina M se do malého města na severovýchodě Čech přestěhovala roku 2005. Rodinu tvoří 25 lidí, respektive 6 sourozenců se svými nukleárními rodinami. Matka těchto šesti sourozenců je občanka ČR, která se před 40ti lety provdala do Iráku. Po vypuknutí válečného konfliktu v Iráku se rodina rozhodla odejít do ČR a všichni její členové mají v úmyslu zůstat zde natrvalo.

Šesti potomkům české občanky bylo uděleno české občanství, jejich manželé resp. manželky mají trvalý pobyt.

Po příjezdu do České republiky nehovořil nikdo z migrantů česky. Podařilo se sice najít učitelku češtiny, která klienty vyučovala na dobrovolné bázi, ale tato výuka probíhala poněkud živelně a nesystematicky.

V červnu 2006 vstoupili klienti do projektu EQUAL, v červenci byla zahájena pravidelná výuka českého jazyka. V době, kdy vstoupili do projektu, byli klienti v evidenci úřadu práce a zcela odkázáni na sociální dávky. Po několika měsících účasti v projektu se klientům podařilo získat zaměstnání ve firmě vyrábějící elektronické komponenty pro automobilový průmysl.. Přestože část klientů má středoškolské vzdělání, fakt, že získali práci na dělnických pozicích, považují za velký úspěch – zejména kvůli stále trvající jazykové bariéře. (Znalost českého jazyka se sice po absolvování kurzu ČJ v rámci projektu EQUAL velice zlepšila, zdaleka ovšem není ještě dokonalá.) Vedení podniku i řadoví pracovníci si velice chválí jejich pracovní výkonnost, stálé zaměstnání také samozřejmě velice přispívá k celkové integraci klientů do místní komunity. Na naše setkání se jednou dostavil pracovník firmy a sdělil, že pracuje ve skupině s jedním klientů a že tento klient je jedním z nejvýkonnějších pracovníků firmy. „My jsme se nejdřív báli, že si tam nanosej´ ty svoje modlitební koberečky a budou se celou dobu jen modlit, ale oni makaj´ jako šrouby“. Je ovšem nutné poznamenat, že přijetí migrantů ze strany české komunity není ani zdaleka ideální, klienti jsou přijímáni těmi, se kterými jsou v osobním každodenním styku, postoj některých dalších obyvatel maloměsta lze označit až za nepřátelský.

V současné době je z 11 dospělých klientů 6 zaměstnáno, z toho 5 ve výše uvedené firmě, 1 jako dělník na pile v nedaleké vesnici. 1 klient měl sezónní práci, která již skončila, 3 ženy jsou na rodičovské dovolené, 1 klient je invalidní.

Klienti absolvovali v první polovině roku 2007 i počítačový kurz, mnozí z nich uvedli, že jsou přesvědčeni, že jim znalosti z tohoto kurzu v budoucnu pomohou najít lepší pracovní uplatnění.

C.7.3. Kazuistika č. 3

NS, Žena, 31 let, z Ukrajiny, vdaná, 1 dítě, v ČR dlouhodobý pobyt za účelem podnikání. Na Organizaci pro pomoc uprchlíkům se obrátila v srpnu 2006, kdy jí byly poskytnuty podrobné informace o tom, co je možné a co znamená vstup do projektu. O projektu se dozvěděla přes kamarádku. Do projektu Work in Czech byla zařazena v září 2006.

Od počátku měla jasnou představu o tom, co by chtěla dělat a jaký typ kurzu absolvovat. Prioritou bylo zlepšení znalosti českého jazyka, aby mohla absolvovat rekvalifikační kurz průvodce regionu Praha a seznámit se způsobem sebeprzentace ve firmách. Do kurzu českého jazyka WIC B nastoupila v září 2006 a v listopadu se zúčastnila kurzu Výběrového řízení. Pro průvodcovství se rozhodla, protože její matka už tuto činnost v ČR provozuje a nestačí pokrýt poptávku. Kurz absolvovala v listopadu 2006 a závěrečnou zkoušku v únoru 2007, kterou doložila osvědčením. Vzhledem k tomu, že se nechtěla specializovat pouze na region Praha a chtěla si na tuto činnost otevřít živnost, nastoupila v březnu 2007 do rekvalifikačního kurzu průvodcovské činnosti v oblasti cestovního ruchu, který je nezbytnou součástí pro získání živnostenského listu v tomto oboru. Kurz zakončila ve stejném měsíci a doložila osvědčením o úspěšném absolvování. Oba rekvalifikační kurzy byly hrazeny z větší částí z projektu WIC.

Činnost průvodkyně začala provozovat již na podzim 2006. V rámci projektu ještě absolvovala kurz Orientace na trhu práce, který však nedochodila vzhledem k pracovnímu vytížení a Motivační kurz, kterého se zúčastnila pouze jeden den.V současné době se plně věnuje průvodcovství.

C.7.4. Kazuistika č. 4

Paní N.V. se narodila v bývalém Sovětském Svazu (Rusku) v roce 1971, kde zároveň i vystudovala vysokou školu obchodního směru, obor: účetnictví, kontrola a rozbor hospodářské činnosti. V České republice získala trvalý pobyt poté, co se v roce 2006 provdala za českého občana.

Paní V. se do SOZE poprvé dostavila 23. května 2006 – na základě uveřejněného letáčku informujícím o projektu Equal WIC, který nalezla na Úřadu práce. Během první schůzky jí byly předány základní informace o projektu i s harmonogramem jednotlivých kurzů, rovněž letáky k jednotlivým kurzům, byla předběžně seznámena s výhodami, ale i povinnostmi při účasti v projektu. Zkonzultovaly jsme spolu možná rizika při plnění požadavků určitých kurzů. Paní V. byl dán čas na rozmyšlenou a možnost se v případě jakýchkoli dotazů obrátit na sociálního pracovníka SOZE.

S klientkou byla týden poté sepsána dohoda o vstupu do projektu, rovněž dohoda o účasti v kurzu pracovní integrace a na začátku srpna dohoda o účasti v kurzu českého jazyka. Byly získány základní informace o klientce, o jejích zkušenostech a prostředí, ve kterém žije a ze kterého pochází, klientčina očekávání od projektu, její předběžné cíle do budoucna. V tuto dobu paní V. prozatím neměla zájem o hledání zaměstnání, chtěla se raději zpočátku naučit trochu lépe česky. Na začátku měsíce června sociální pracovnice přistoupila s klientkou ke skills auditu. Velká pozornost byla věnována zejména položce zaměstnání (představy o budoucím zaměstnání). Klientka se zúčastnila motivačního kurzu v Řeži u Prahy.

Paní V. na základě hodiny pracovní integrace, při které se setkala s pracovnicí z personálního oddělení soukromé firmy, přišla s návrhem hledat neplacenou praxi u některé účetní firmy – důvodem byla neznalost systému daní, českého účetnictví. Neplacenou brigádou se klientka snažila zvýšit svou šanci získat praxi v účetnictví. Klientce se pokoušeli při vyhledávání zaměstnání pomoci jak její manžel, tak i známí. S klientkou jsme sepsali životopis. Během čtyř měsíců jsme kontaktovali různé účetní firmy i soukromé podnikatele. S několika z nich se klientka sešla osobně, avšak tyto pokusy ztroskotaly z důvodu nedostatečné znalosti českého jazyka. Problém neznalosti českého účetnictví nebyl pro zaměstnavatele velkou překážkou. Klientka se koncem října do SOZE dostavila v poměrně skleslé náladě, přestávala věřit v to, že najde v nejbližší době vhodné zaměstnání, které by odpovídalo jejímu vzdělání a poměrně dlouhodobé praxi v oboru v zemi původu. Proto jsme se po vzájemné dohodě domluvily na kontaktování Úřadu práce a zajištění rekvalifikace účetní. Byla dohodnuta osobní schůzka s pracovnicí ÚP. Rekvalifikační kurzy probíhaly pouze dvakrát ročně, což naší klientce v tehdejší situaci nevyhovovalo. Paní V. přišla s návrhem, že by ráda pracovala ve firmě obchodující s Ruskem a bývalými zeměmi SSSR (zde by mohla využít své odborné i jazykové znalosti). Vyhledávání těchto firem bylo značně složité, protože žádný takový dostupný registr neexistuje**.** Proto jsem se obrátila se žádostí o případné kontakty na brněnské firmy obchodující s Ruskem na vysokoškolského učitele filosofické fakulty Masarykovy univerzity, který vyučuje obchodní ruštinu v podnikatelské sféře. Klientka začala během listopadu 2006 pracovat v továrně v Ivanovicích na Hané. Paní V. změnila během účasti v projektu svůj názor - již odmítala hledat místo, na kterém by pracovala bezplatně. Klientka byla kontaktována auditorkou a daňovou poradkyní, která jí nabídla větší zakázku (jednalo se o práci účetní). Po telefonu, a později i osobně, ztroskotala spolupráce na klientčině nedostatečné znalosti českého jazyka na potřebné úrovni. Proto jí byla ze strany zaměstnavatelky přislíbena individuální pomoc, zaučení a práce na menších zakázkách. Bohužel i toto ztroskotalo, neboť ji jeden zákazník odmítl z důvodu její národnosti a dva do té doby ukončili svoji činnost. Klientka se postupem času smířila s prací dělnice u montážní linky. Klientce se poté, co začala pracovat s českými lidmi, značně zlepšila znalost českého jazyka. V únoru 2007 mi paní V. sdělila, že se s manželem rozhodli přestěhovat do Karlových Varů, kde, jak doufají, lépe nalezne zaměstnání.

Klientka byla po celou dobu naší spolupráce v projektu velice aktivní. K úkolům zadávaných v kurzech se stavěla svědomitě a pečlivě. Postupem času se její představy o možném zaměstnání v České republice měnily – z původní představy práce jako účetní, se smířila s prací dělnice v továrně. Největším problémem a překážkou při zaměstnávání se jevila nedostatečná znalost českého jazyka.

C.7.5. Kazuistika č. 5

Paní LP pochází z Běloruska a v České republice získala v druhé polovině roku 2007 azyl. V současnosti žije v Integračním azylovém středisku. Paní LP je přes 50 let. Klientka ve své vlasti pracovala jako programátorka databází v bankách. V České republice žije ještě její syn, kterému byl také udělen azyl, ale žijí odděleně.

Paní LP poprvé kontaktovala Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE) ještě v době, kdy byla žadatelkou o azyl. Klientka měla zájem o kurz českého jazyka. V rámci projektu EQUAL Net 2005 „Proč mají zůstat stranou?“ pravidelně navštěvovala kurz českého a anglického jazyka. Po udělení azylu kontaktovala SOZE opět, s žádostí o další kurzy češtiny. Klientka byla v této době seznámena s projektem EQUAL WIC. Byly jí předány informace o projektu a o jednotlivých kurzech s tím, že pokud se rozhodne do projektu vstoupit, podepíše společně se sociální pracovnicí dohodu o vstupu do projektu. Po týdnu sociální pracovnici kontaktovala telefonicky a oznámila jí, že by ráda do projektu vstoupila. Domluvily si tedy osobní setkání na kterém, klientka dohodu podepsala.

Protože krátce před vstupem paní LP do projektu byl zahájen kurz českého jazyka pro začátečníky, nastoupila okamžitě do kurzu a velice aktivně se zapojila do výuky.

Jak bylo již výše zmíněno, klientka ve své vlasti pracovala s výpočetní technikou. Práci v tomto oboru chce získat i v České republice. Problémem ale bylo, že klientka neznala českou terminologii z oblasti výpočetní techniky. Klientce byl tedy po konzultaci nabídnut kurz PC pro začátečníky. Přestože klientka ovládala látku, která byla na kurz PC probírána, absolvovala ho právě kvůli osvojení si terminologie. Po kurzu PC pro začátečníky projevila klientka zájem i o navazující kurz PC pro pokročilé. Současně s kurzem PC začala paní LP navštěvovat i kurz českého jazyka pro pokročilé, který běží do současnosti. Paní LP absolvovala všechny kurzy téměř se stoprocentní účastí.

Hned od počátku spolupráce se sociální pracovnicí se snažila paní LP shánět zaměstnání. Zpočátku s pomocí sociální pracovnice vyhledávaly pracovní nabídky v oblasti IT na internetu i v tisku. Společně sestavily životopis a průvodní dopis, který paní LP rozeslala na inzeráty, které vyhovovaly jejím požadavkům. Zaměstnavatelé si ji pozvali na několik osobních pohovorů a testů. Bohužel na žádnou pracovní pozici nebyla zatím přijata a to i přesto, že hledá i nejaktuálnější nabídky. V současnosti si vyhledává klientka inzeráty na internetu sama a radu sociální pracovnice využívá především při přepracování aktuálních informací v průvodních dopisech.

Jako hlavní nevýhody při uplatnění na trhu práce si klientka se sociální pracovnicí stanovily především nedokonalou znalost češtiny, fakt, že v Bělorusku se používají jiné typy databází než v České republice a v neposlední řadě to, že klientka patří do obecně hůře uplatnitelné věkové skupiny bez ohledu na národnost. Tyto nevýhody se společně snaží odstranit, popřípadě je vyvážit jinými přednostmi.

V současnosti klientka stále navštěvuje kurz češtiny pro pokročilé, společně se sociální pracovnicí se snaží klientka najít odpovídající rekvalifikační kurz programování a databázích. Klientka věří, že se jí podaří nalézt místo v jejím oboru a proto nechce prozatím přijmout jinou práci. Klientka se celkově velice aktivně podílí na průběhu kurzů i vyhledávání zaměstnání, ale bohužel doposud se nepodařilo sehnat zaměstnání.

Klientka vidí svou šanci v kurzu češtiny pro pokročilé a především v nalezení vhodného rekvalifikačního kurzu, který jí pomůže v získání aktuálních informací v oblasti, kterou vystudovala ve své vlasti.

C.7.6. Kazuistika č. 6

Klient je z Kamerúnu, v ČR pobývá od roku 2005, má trvalý pobyt. Klient byl nakontaktován přes ÚP Mělník a to v květnu 2006. Od samého začátku projevoval velký zájem účastnit se celého projektu, jeho motivací bylo především najít dobrou práci v oboru a naučit se český jazyk, popřípadě zvýšit kompetence na PC aj. Česky v době vstupu do projektu nemluvil vůbec. Ovládal však anglický jazyk, francouzský a částečně italský.

Protože klient přesně nevěděl, kde by se uplatnil, zahájili jsme Skills Audit, z kterého bylo jasně patrné, že klient má vzdělání a nadání na práci v oblasti hotelnictví a turismu, v podstatě i dosavadní praxe byla z této oblasti. Bohužel nemohl doložit své vzdělání certifikáty, nemohl je získat ze země původu. Bylo vytvořeno CV v angličtině a češtině.

Původně chtěl klient co nejdříve najít práci, byl registrovaný jako uchazeč o zaměstnání na ÚP. Tam pro něj práci hledali, nicméně bezúspěšně. Klient vyzkoušel své známé a dostupné kontakty přes komunitu svých krajanů, ale zaměstnání stále nenašel. Rozhodl se tedy soustředit se více na kurzy, zvažovali jsme možnost, že by absolvoval rekvalifikační kurz, aby měl oficiální dokument v oblasti, ve které chce pracovat.

Klient musel odjet do země původu, přerušil tedy kurz českého jazyka na 3 měsíce.

Po skončení kurzu českého jazyka se rozhodl zrušit registraci na ÚP. Neměl zájem ani o další kurzy (tedy jen PC a pokračování ČJ), proto jsme se zaměřili na hledání práce, respektive na to, aby byl klient schopen vyhledat si nabídky práce sám, a to i v českém jazyce, který však zatím dostatečně neovládá, aby mohl být v této oblasti naprosto samostatný.

Hledání pracovních příležitostí, zadávání inzerátů a vyhledávání rekvalifikačních kurzů pro klienta se účastnila dobrovolnice, která také klienta učila základní způsoby vyhledávání a orientace zejména na Internetu. Připravovali jsme inzerát do elektronického bulletinu Hospodářské komory; záhy však klient uspěl na pohovoru a získal zaměstnání. Pracuje jako portýr/recepční v hotelu.

Po celou dobu práce s klientem se restrukturoval individuální plán celkem 3x. Klient si ujasňoval svoje zájmy a zvažoval priority, které se během daného období měnily a vyvíjely (shrnutí změn individuálního plánu s klientem):

Klient nejdříve priorizoval práci v oblasti public relation, když však zjistil, že je náročné bez českého jazyka v této oblasti uspět, rozhodl se věnovat více studiu českého jazyka. Posléze se jeho motivace upnula k rekvalifikačnímu kurzu - opět ovšem z důvodu velmi nízkých jazykových kompetencí (českého jazyka) nebylo možné kurz nabídnout, v jazyce anglickém nebylo možné vhodný kurz najít, ani finančně uhradit. Ve chvíli, kdy spolu s dobrovolnicí i sociální pracovnicí začali systematicky vyhledávat inzeráty v oblasti hotelnictví, klient chodil na pohovory, kde ho však často odmítali zejména kvůli neznalosti českého jazyka.

Nicméně klient se více zorientoval v této oblasti a vytrval, začal obcházet hotely osobně a v jednom z nich také nakonec uspěl.

Přestože se nepodařilo výrazně zvýšit jazykové kompetence klienta (češtiny), účast v projektu pro něj znamenala poznat podmínky na trhu práce v České republice, naučit se způsob, jak se o práci žádá, jak nabízet své schopnosti.

Kritické připomínky k účasti / komentář sociální pracovnice:

V projektu není možné nabídnout jiné kurzy pro klienty, kteří vstupují do projektu bez jakékoliv znalosti českého jazyka; ukazuje se, že ani 1 rok není dostatečný (konkrétně tedy pro člověka z africké země - tedy neslovana) pro získání dostatečných jazykových kompetencí, které by zvýšily jeho možnosti na trhu práce. Tedy motivační kurzy, kurzy pracovní integrace, PC kurzy - všechny tyto nabídky klienti, kteří "zápasí" s češtinou nemohou využít. Pro ně se tedy stává 1-leté období docházky na kurz českého jazyka jako nevyužité.

Pro sociální pracovnici je náročné, aby veškerá práce probíhala v jiném jazyce - v tomto případě v anglickém. Pokud je nutné, aby si klient našel zaměstnání v kratším horizontu, často to znamená, že sociální pracovnice musí vykonávat řadu úkonů, které by klient měl zvládat sám.

Pro tyto typy klientů by měly být určeny kurzy, kde by se věnovala pozornost, jak získat schopnosti orientovat se i mimo znalost českého jazyka, či učit je v českém jazyce již přímo úkony, které souvisí s hledáním zaměstnání - např. i přes neznalost češtiny najít si inzerát v češtině, pochopit jeho význam, umět zadat inzerát atp.

Kritické připomínky klienta (získány v průběhu projektu; celková evaluace ještě nebyla provedena):

Klient se domnívá, že kdyby byly kurzy českého jazyka přizpůsobeny pro potřeby lidí z afrických zemí - tedy nebyly by dohromady s ostatními - a to především se Slovany, byla by jeho šance naučit se základům jazyka mnohonásobně vyšší.

C.7.7. Kazuistika č. 7

Klientka do České republiky přišla za svým českým manželem v roce 2005. Ačkoli v rodné zemi pracovala jako hlavní účetní ve státních úřadech, v Praze zpočátku vykonávala jen nekvalifikované, fyzicky náročné brigády. Se znalostí češtiny na tom nebyla dobře, navíc si v komunikaci v češtině nevěřila. V počátcích její účasti v projektu WIP se konzultací vždy účastnil i její manžel. Náročné, ale pro všechny zúčastněné přínosné bylo vyladění témat konzultací tak, aby se probírali záležitosti týkající se aktivit projektu.

V září 2006 klientka nastoupila do kurzu češtiny pro začátečníky. Po několika týdnech u ní převládl pocit, že je v jazyce pokročilejší než ostatní účastnici. Proto požádala o možnost přestoupit do skupiny pokročilých. Po dohodě s lektory a jejím sociálním pracovníkem jí bylo umožněno navštívit několik lekcí kurzu pokročilých. Po této konfrontaci se klientka rozhodla setrvat v kurzu začátečníků a kurz také úspěšně dokončila. Po 11 měsících účasti v projektu má jistotu standardního pracovního poměru s pracovní smlouvou. Zároveň se rozhodla navázat na přerušenou kariéru účetní, uvědomuje si ale, že to v nové zemi může být běh na dlouhou trať. Za podpory projektu WIP si vyřídila nostrifikaci středoškolského ekonomického vzdělání a úspěšně absolvovala 120ti hodinový rekvalifikační kurz účetnictví, vedený v českém jazyce, kde získala základní přehled o české terminologii v oboru. Nyní hledá za asistence sociálního pracovníka pracovní místo, odpovídající na nižším stupni odbornosti její kvalifikaci.

Podle jejích vlastních slov je pro ní důležité, že se v průběhu projektu zlepšila její schopnost komunikace v českém jazyce. Má radost z toho, že už si popovídá s rodiči svého manžela.

Říká, že největší nebezpečí pro cizince v cizí zemi je rezignování na možnost vzít svůj osud do vlastních rukou.

C.7.8. Kazuistika č. 8

Pan V., původem z Ruska, žije v ČR asi 6 let. Důvodem odchodu z Ruska byla perspektiva lepších životních podmínek a lepší budoucnosti pro děti. Pan V. v České republice žije s manželkou a 2 dětmi. Trvalý pobyt získal v roce 2006.

V říjnu r.2006 pan V. navštívil naši poradnu s tím, že by potřeboval zlepšit úroveň českého jazyka. Největší motivací bylo pro něj nalezení jeho vysněné práce obchodního zástupce pro styk s Ruskem. Pan V. byl seznámen s možnostmi, které mu nabízí projekt Equal a rozhodl se vstoupit do programu. Se sociálním pracovníkem podepsal dohodu o vstupu do projektu a na další schůzce s ním byl sestaven plán individuální práce. Jako nejdůležitější krok k jeho integraci a k nalezení práce se mu jevilo úspěšné ukončení kurzu ČJ, případně kurzu PC později. V listopadu 2006 byl pan V. zařazen do kurzu ČJ pro mírně pokročilé, do kterého dochází dodnes. Dalším logickým krokem bylo uznání jeho dokladů o vzdělání a nalezení práce. Klient podal s pomocí sociálního pracovníka žádost o nostrifikaci dokladů o vzdělání, nyní se čeká na její výsledek.

Pan V. začal pravidelně docházel na individuální sociální poradenství, jehož tématem bylo řešení pracovní situace. Pan V. byl však už na počátku naší spolupráce náročný, co se týče hledaného zaměstnání. Je vysokoškolsky vzdělaný, a tak nebyl ochoten vzít žádnou práci, která by neodpovídala jeho stupni vzdělání. Z toho důvodu volil cestu spíše samostatného hledání a oslovování zaměstnavatelů na taková místa, která mu vyhovovala. Bohužel pan V. stále hledal, ale bezvýsledně a nehodlal ze svých nároků slevit.

Na schůzce se sociální pracovník panu V. snažil vysvětlit, že lepší variantou je vzít alespoň z části přijatelnou práci s výhledem na lepší uplatnění po ukončení nostrifikace a zlepšení češtiny. Pan V. však stále trval na svém.

Nyní se Pan V. nachází situaci, kdy i jeho manželka nemá zaměstnání a společně živí 2 děti.

Klient se tedy přece jen na nás obrátil s žádostí o asistenci při hledání práce. Sociální pracovník s ním sestavil životopis, společně reagujeme na jím vybrané pracovní pozice a pomoc mu byla poskytnuta i v případě, kdy potřeboval abychom jej zastoupili v telefonické komunikaci s potenciálním zaměstnavatelem.

Po 9 měsících kurzu ČJ lze u pana V. vidět určité pokroky, ale vzhledem k tomu, že jde o člověka ve středních letech, učí se pomaleji než mladší studenti. Je však nutno říci, že klient má silnou vůli a odhodlání a je velmi motivovaný, co se týče dalšího sebevzdělávání a všeobecného rozhledu. Což mu umožňuje aktivně hledat práci a jiné cesty sebeuplatnění.

Panu V. byla nabídnuta možnost proplacení vybraného rekvalifikačního kurzu z projektu po ukončení kurzu ČJ, za níž byl pan V. velmi vděčný a spoléhá na něj.

D. Finanční zhodnocení

Původní rozpočty projektů pro Akci 2 (realizace pilotního programu pro klienty) + Akce 3 (diseminační část projektu, kdy jsou vydávány brožury o projektu a organizovány semináře pro odbornou veřejnost) byly:

22.770.400,- Kč pro projekt Work in Czech
10.921.500,- Kč pro projekt Work in Prague

Jelikož došlo k odstoupení dvou partnerů, přistoupili jsme ke krácení rozpočtů na následující sumy:

19.142.200,- Kč pro projekt Work in Czech
8.476.360,- Kč pro projekt Work in Prague

V projektu WIP pracovali v přímé práci s klienty 4 sociální pracovníci/e (celkově na 2,0 úvazku), v projektu WIC to bylo 6 zaměstnanců pro přímou práci s klienty.

Pro ilustraci finančních nákladů projektu uvádíme orientační údaje o některých nákladech projektu:

- všechny kurzy a aktivity projektu byly pro klienty bezplatné
- individuální rekvalifikace hrazeny do výše 15 000 Kč
- klientům bylo propláceno jízdné na veškeré aktivity spojené s projektem
- klientům byly poskytovány bezplatně učební materiály
- klientům bylo nabízeno hlídání dětí v místech konání kurzů
- na klienta byl stanoven limit 1000 Kč, za které bylo možné zaplatit klientům např. překlad dokladu o vzdělání či zaplatit poplatky za nostrifikaci
- je vhodné počítat rovněž s částkou na překlady (smlouvy o vstupu do projektu, letáky, tlumočení při vstupních konzultacích, apod.)

Příklad z praxe:

Projekt byl koncipován jako pilotní, aby se nově vzniklé metodiky na klientech testovaly.
Z předchozí zkušenosti sociálních pracovníků při práci s klienty vyplynulo, že cílové skupině často chybí finanční prostředky nejen na účast v kurzech, ale i např. na samotné dojíždění na kurzy.
Z toho důvodu byl projekt koncipován tak, že klienti neměli v průběhu realizace projektu žádné náklady. Bohužel se ukázalo, že pokud dostávají klienti vše zaplaceno, nemají sami žádné výdaje, je tím velmi ohrožena jejich motivace na účasti. Často se nám stávalo, že klienti vyjádřili zájem o účast v kurzu, vše bylo se sociálním pracovníkem domluveno, avšak nakonec klienti na kurz nedorazili. Vzhledem k tomu, že se tak stávalo u více klientů, museli jsme některé kurzy ukončit předčasně.
Z realizace projektu vyplynulo, že není nezbytně nutné nechávat veškeré aktivity zdarma pro klienty. Naopak by bylo přínosné, pokud by byla stanovena částka (buď konkrétní, nebo procentní), kterou by se klienti na projektu podíleli. Buď by se jednalo o jejich podíl na hrazení aktivit, nebo alespoň by bylo stanoveno tzv. „zádržné“, tedy částka, kterou by museli při vstupu do projektu složit a mohli by ji dostat zpět jen v případě, že spolupráce s organizátory proběhne korektně. Pokud by na některé aktivity nedorazili bez omluvy, částka by propadla. Finanční spoluúčast na projektu by mohla pozvednout motivaci klientů v setrvání v projektu a ve využívání jen takových aktivit, které by shledali efektivní.

E. Vysvětlivky a zkratky

EQUAL II – iniciativa financovaná z Evropského sociálního fondu. Je zaměřená na vývoj inovativních řešení pomáhajících řešit problematické oblasti spojené s pracovním uplatnění a trhem práce
WIP -projekt Work in Prague
WIC - projekt Work in Czech
Akce 1 – přípravná fáze projektů – rozpracovávají se zde projektové záměry, hledají se partneři pro mezinárodní spolupráci, mění a doplňuje se partnerství na národní úrovni
Akce 2 – fáze realizace projektů (přímá práce s klienty, tvorba a ověřování metodik, apod.)
Akce 3 – fáze propagace a šíření výstupů, hledání širší podpory pro implementaci produktů z projektů
RP – rozvojové partnerství – sdružení organizací, které realizují projekt
DPA – smlouva o národní spolupráci – projektový záměr partnerství
TCA – smlouva o mezinárodní spolupráci – projektový záměr mezinárodní spolupráce
ŘO – řídící orgán – Ministerstvo práce a sociálních věcí
NTS – národní tematická síť – sdružení projektů a externích expertů věnujících se podobné cílové skupině
OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům
PPI – Poradna pro integraci
COM – Centrum pro otázky migrace
CIC – Centrum pro integraci cizinců
SOZE – Sdružení občanů zabývajících se emigranty
PWC – Price Waterhouse Coopers
ISP- Individuální sociální práce
MISP – Metodika individuální sociální práce
Kurz ČJ – kurz českého jazyka
Kurz PC – kurz práce na počítači
MOK – motivační kurz
Kurz VŘ – kurz výběrového řízení
SA – Skills audit, neboli audit dovedností
SWOT analýza – analýza zaměřená na silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby
ÚP – Úřad práce
MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí
SP – sociální pracovník

F. Kontaktní údaje

Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice

Work in Czech

http://soze.cz/workinczech/

Žadatel:
Sdružení občanů zabývajících se emigranty

Partneři
Centrum pro integraci cizinců
Organizace pro pomoc uprchlíkům
Asociace uprchlíků České republiky
Most pro lidská práva
Genderové informační centrum NORA
Ministerstvo práce a sociálních věcí
Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
Úřad práce Brno - město
Úřad práce Brno - venkov
Masarykova univerzita, Centrum jazykového vzdělávání

Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v Praze

Work in Prague

http://wip.opu.cz/

Žadatel:
Organizace pro pomoc uprchlíkům

Partneři
Centrum pro integraci cizinců
Sdružení občanů zabývajících se emigranty
Slovo 21
Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor migrace a integrace cizinců
Hospodářská komora

G. Přílohy

Chcete zvýšit své uplatnění na trhu práce?

Podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců znevýhodněných na trhu práce

V rámci iniciativy EQUAL – **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice** (Work in Czech)

Nabízíme :
- individuální pomoc při hledání práce (s pomocí sociálního pracovníka)
- soubor na sebe navazujících integračních kurzů
  - **kurz orientace na trhu práce** (způsoby hledání zaměstnání, možnosti podnikání)
  - **motivační kurz** (hledání skrytých rezerv, schopnost využit své přednosti)
  - **kurz práce s PC** (Word, Excel, Internet)
- **kurz českého jazyka** (konverzace, gramatika, slovní zásoba)

Cíl projektu
Vytvořit a prakticky vyzkoušet programy, které pomohou znevýhodněným nezaměstnaným cizincům zlepšit jejich šanci při uplatnění na trhu práce.

Projekt i kurzy budou realizovány v různých regionech ČR. Podrobné informace o kurzech jsou k dispozici u sociálních pracovníků níže uvedených v kontaktech.

Podmínky účasti v projektu:
- povolení k pobytu v České republice (azyl, povolení k trvalému pobytu, povolení k dlouhodobému pobytu)
- zájem o dlouhodobou spolupráci se sociálním pracovníkem a o nabízené kurzy
- podepsání dohody o účasti v projektu.
- spolupráce při vyhodnocování projektu

Účast v projektu a v kurzech je ZDARMA. Projekt bude účastníkům hradit tyto náklady: občerstvení, u vybraných kurzů bude zajištěno hlídání dětí.

Kontakt : Centrum pro integraci cizinců, o.s., Kubelíkova 55, 130 00 Praha 3; tel. 222 713 332. Sociální pracovnice: Mgr. Hana Solařová, GSM: 777 142 652, hana.solarova@cicpraha.org a Mgr. Věra Šnajberková, GSM: 776 32 67 50, vera.snajberkova@cicpraha.org.

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

WIC
ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

Individuální sociální poradenství

(jako základ spolupráce klienta se sociálním pracovníkem v rámci projektu Work In Czech)

Tento program je pořádán v rámci iniciativy EQUAL Projektu „Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)“

Co to znamená „individuální sociální poradenství:

- Individuální sociální poradenství v rámci projektu Work In Czech znamená systematickou a pravidelnou spolupráci sociálního pracovníka s klientem, zaměřenou na jeho uplatnění na českém trhu práce.
- Společně budou odhalovat a posuzovat očekávání, schopnosti, dovednosti a předpoklady klienta a hledat možnosti, jak je využít a zhodnotit. Na druhé straně též budou odhalovat rezervy a potřeby dalšího vzdělávání a možnosti, jak je v rámci projektu vyplnit či uspokojit.
- Cílem jejich vzájemné spolupráce není jen zprostředkování v rámci projektu organizovaných kursů, ale především skutečně aktivní vyhledávání vhodného zaměstnání a využívání účasti v kursech s ohledem na znalosti a dovednosti nutné k vykonávání konkrétní pracovní pozice.
- Nezbytnou součástí individuálního poradenství je také zpětná vazba klienta, jež slouží následně k obměnám a vylepšování kursů i samotného individuálního poradenství.

Sociální pracovník:
Individuální sociální poradenství poskytují odborně vzdělaní a proškolení pracovníci.

Kde spolupráce probíhá:
Spolupráce probíhá v rámci dohodnutých schůzek v kanceláři Centra pro integraci cizinců nebo v místě bydliště klienta, v místě konání kursů, případně na jiných místech (v sídle zaměstnavatele) dle vzájemné dohody.

Podmínky spolupráce:
Individuální sociální poradenství je poskytováno na základě písemné dohody mezi sociálním pracovníkem a klientem. Ta určuje podmínky, za nichž je možná účast v projektu, závazky sociálního pracovníka, klienta a také podmínky, za nichž je možné jejich spolupráci ukončit.

Individuální poradenství je poskytováno ZDARMA.

Kontakt: Centrum pro integraci cizinců, Kubelíkova 55, 130 00 Praha 3, kontaktní osoby : Mgr. Hana Solařová a Mgr. Věra Šnajberková, sociální pracovnice, tel. 222 713 332.

WIC
ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

Kurzy českého jazyka

Tyto kurzy jsou pořádány v rámci iniciativy EQUAL Projektu Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)

Obsah kurzů:
- praktická témata
- gramatická a lexikální cvičení
- komunikační dovednosti potřebné při hledání práce (porozumění inzerátům, psaní životopisu, kontaktování zaměstnavatele ad.)
- odborná slovní zásoba (profesní čeština) – příprava na výkon specifických profesí

Délka kurzu:
- 300 vyučovacích hodina pro začátečníky
- 400 vyučovacích hodin pro mírně pokročilé

Kdo Vás bude vyučovat:
- kvalifikovaní lektoři

Co Vám kurz může přinést:
- celkové zlepšení Vašeho jazykového projevu
- Osvědčení o absolvování kurzu (v případě splnění následujících podmínek: 80% účast, úspěšné složení závěrečného testu)

Podmínky zařazení:
- podepsání dohody o účasti v kurzu
- aktivní spolupráce

Účast v kurzech a učební materiály jsou ZDARMA. Účastníkům bude hrazeno cestovné po předložení jízdního dokladu. V případě zájmu bude zabezpečeno hlídání dětí.

Kontakt: SOZE, Mostecká 5, 614 00 Brno, 545 213 643; Mgr. Martina Kalovská,
Sociální pracovnice CIC: Mgr. Hana Solařová, Mgr. Věra Šnajberková 222 713 332

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

Kurz orientace na trhu práce

Pořádaný v rámci iniciativy EQUAL Projektu Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v Praze (Work in Czech)

Obsah kurzu (celkem 50 hodin):

Teoretická část - pravidelná výuka – 1x3 vyučovací hodiny týdně

1. **pracovní právo** *(smlouvy, mzdy, práva a povinnosti zaměstnavatele.....)*
2. **právní formy podnikání** *(druhy podnikání, živnost, daně, nemovitosti.....)*
3. **nezaměstnanost** *(evidence na ÚP, pojištění, rekvalifikace.....)*
4. **sociální zabezpečení** *(životní minimum, dávky státní sociální podpory.....)*
5. **vzdělání** *(možnosti dalšího vzdělání, nostrifikace...)*

Praktická část – 3 intenzivní 6 hodinové bloky

1. **jak najít a oslovit budoucího zaměstnavatele**
2. **jak napsat životopis, průvodní dopis**
3. **jak sám inzerovat (personální agentury, inzeráty)**
4. **telefonický kontakt s potenciálním zaměstnavatelem**
5. **přijímací pohovor**

Lektoři kurzu: **pracovníci Organizace pro pomoc uprhlíkům**

Místo konání kurzu: **Praha (bude upřesněno)**

Začátek kurzu: **dle dohody**

Kontakt: Organizace pro pomoc uprchlíkům, Veletržní 24. 170 00 Praha 7, kontaktní osoba: Julie P. Hernandezová, tel. 220 397 355 nebo 220 397 220, julie.hernandezova@opu.cz

Sociální pracovnice CIC: Mgr. Hana Solařová, Mgr. Věra Šnajberková 222 713 332.

ROZVOJOVÉ PARNTERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

Kurz práce na počítači

Tento kurz je pořádaný v rámci iniciativy EQUAL Projektu Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech).

Náplň kurzu:

- osvojení základních znalostí ovládání osobního počítače
- výuka textového editoru Word, tabulkového procesoru Excel
- práce s internetem: získání dovednosti využívat Internet jako zdroj informací při hledání zaměstnání
- práce s internetem: získání dovednosti využívat Internet jako způsob komunikace ze zaměstnavatelem a personálními agenturami

Délka kurzu:

- 60 vyučovacích hodin

Kdo Vás bude vyučovat:

- kvalifikovaní lektoři

Co Vám kurz může přinést:

- Osvědčení o absolvování rekvalifikačního kurzu akreditovaného Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR (v případě splnění následujících podmínek: 80% účast, úspěšné složení závěrečného testu)

Podmínky zařazení:

- podepsání dohody o účasti v kurzu
- aktivní spolupráce

Účast v kurzu a učební materiály jsou ZDARMA. Účastníkům bude hrazeno cestovné po předložení jízdního dokladu. V případě zájmu bude zabezpečeno hlídání dětí.

Kontakt: SOZE, Mostecká 5, 614 00 Brno, 545 213 643; Mgr. Martina Kalovská
Sociální pracovnice CIC: Mgr. Hana Solařová, Mgr. Věra Šnajberková 222 713 332.

WIC
ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

Motivační kurz – Jak na to?!

Tento kurz je pořádaný v rámci iniciativy EQUAL Projektu Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech).

Co je pro mě důležité? Jaké mám hodnoty a cíle?
Umím se prosadit? Nechám se manipulovat?
Jsem asertivní?
Jaké mám předsudky a jak mě ovlivňují?
Co se mnou dělá konflikt?
Naslouchám druhým lidem? Vím, co cítí, co si myslí?

Chcete znát odpovědi na uvedené i další otázky?
Pak právě vám může tento kurz něco přinést.

Termín a délka kurzu:
26. až 27.5.2007 celkem 14 vyučovacích hodin (rozloženo do 2 dnů)

Program kurzu (hlavní témata):

- Poznání sebe a druhých
- Asertivita jako obrana před manipulací
- Konflikt a já
- Motivace, stanovení cílů a cyklus změny

Kdo Vás kurz povede:

- zkušený lektor motivačních kurzů, probační a mediační pracovník **Jaromír Basler**
- psycholožka a sociální pracovnice **Kamila Strachoňová**

Podmínky zařazení:
Podepsání dohody o účasti v kurzu a komunikativní znalost češtiny - porozumění psanému a slyšenému (práce s tištěnými a zvukovými materiály kurzu)

Účast v kurzu je ZDARMA. Účastníkům bude hrazeno ubytování, strava a cestovné po předložení jízdního dokladu.

Kontakt: Centrum pro integraci cizinců, Kubelíkova 55, 130 00 Praha, tel.222 713 332
Kontaktní osoby: Mgr. Jaromír Basler, Mgr. Kamila Strachoňová

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

TENTO PROJEKT JE SPOLUFINANCOVÁN EVROPSKÝM SOCIÁLNÍM FONDEM A STÁTNÍM ROZPOČTEM ČESKÉ REPUBLIKY.

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA

***

DOHODA O ÚČASTI V PROJEKTU

Tato dohoda upravuje podmínky zapojení do projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice“**, účast na integračních kurzech a kurzech českého jazyka a individuální sociální práci s účastníky projektu.
Cílem projektu je zlepšit možnosti a šance na pracovní uplatnění v ČR a pomoci najít práci azylantovi nebo cizinci žijícímu v ČR - účastníkovi projektu (dále jen „uživatel“).

Poskytovatel

Organizace (partner v RP HEDERA) .....

Adresa: .....

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) .....

Uživatel

Příjmení, jméno: .....

Bydliště: .....

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) .....

Podmínky účasti v projektu

Obsah spolupráce

- podepsáním této dohody se klient zavazuje spolupracovat na aktivitách projektu, tj. zejména navštěvovat a aktivně se účastnit integračních kurzů a kurzů českého jazyka, spolupracovat s konkrétním sociálním pracovníkem na aktivitách vedoucích ke zlepšení postavení klienta na trhu práce,
- délka spolupráce je definována od data podepsání dohody o účasti v projektu do vzájemného ukončení aktivit realizovaných v projektu. I poté však zůstává povinnost uživatele spolupracovat s poskytovatelem služeb při vyhodnocení proběhlých aktivit a závěrečné evaluaci projektu.

Práva a povinnosti uživatele

- poskytované služby jsou v celém rozsahu pro registrované uživatele bezplatné
- jednotlivé integrační kurzy jsou vzájemně propojeny, a proto je nezbytná účast na všech těchto kurzech,
- v průběhu projektu má uživatel právo na individuální asistenci při hledání zaměstnání a dalších aktivitách ze strany poskytovatele služeb,
- uživatel v průběhu programu a také po skončení projektu poskytne vlastní hodnocení aktivit v rámci projektu, po uplynutí 6 měsíců od ukončení aktivit v rámci projektu pak uživatel provede se sociálním pracovníkem poskytovatele další fázi evaluace, tj. zhodnocení přínosu pro klienta,
- uživatel společně se sociálním pracovníkem poskytovatele vypracují individuální plán, který na základě situace a osobních cílů uživatele konkrétně upraví jeho účast v kurzech a spolupráci s pracovníkem. Uživatel bude individuální plán pravidelně přehodnocovat a popřípadě měnit. Individuální plán je třeba dodržovat,
- uživatel je povinen informovat poskytovatele služeb o všech důležitých změnách souvisejících s aktivitami projektu, zejména pak v případě, že nebude moci nadále navštěvovat kurzy (např. nastoupí zaměstnání), změna podstatných údajů (změna bydliště, zaměstnání, změny v rodině), které mají vliv na účast v projektu apod.,
- uživatel má právo na uhrazení nákladů na cestovné související s účastí na kurzech poskytovaných tímto projektem,
- uživatel je povinen předložit doklady opravňující ho k proplacení nákladů spojených s účastí na kurzech v rámci projektu.

Práva a povinnosti poskytovatele

- poskytovatel služeb je povinen poskytnout veškeré potřebné informace o projektu a kurzech před závazným přihlášením do projektu,
- poskytovatel je povinen zajistit studijní materiály, lektory a prostory konání kurzů,
- poskytovatel je povinen zohlednit osobní cíle uživatele, poskytovat pomoc podle individuálního plánu a plán s uživatelem pravidelně přehodnocovat,
- poskytovatel je povinen uživatele neodkladně informovat o případných změnách v realizaci projektu,
- poskytovatel je povinen dle Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, pracovat s nezbytnými osobními údaji uživatele takovým způsobem, aby nemohlo dojít k neoprávněnému zneužití těchto údajů,
- poskytovatel služeb se zavazuje k povinnosti proplatit veškeré finanční výdaje spojené s návštěvou kurzů realizovaných v rámci projektu.

Porušení pravidel dohody

- při závažném porušení stanovených pravidel dohody o účasti v projektu poskytovatel upozorní uživatele služeb na možnost ukončení spolupráce u důvodu porušení dohody,
- při opakovaném závažném porušení stanovených pravidel je poskytovatel oprávněn vyřadit uživatele z veškerých aktivit projektu.

Vyřizování stížností

- pokud poskytovatel porušuje pravidla dohody nebo pokud uživatel není spokojen s postupem pracovníků poskytovatele při realizaci projektu, může uživatel podat stížnost,
- stížnost je možné podat písemně nebo ústně pracovníkovi nebo lektorovi kurzu. Je-li stížnost směřována na jeho osobu, může se klient obrátit na koordinátora poskytovatele služeb, případně na ředitele organizace,
- o vyřešení stížnosti bude uživatel informován do 30 dnů a současně bude informován o tom, kam se může dále obrátit v případě, že nebude s vyřízením stížnosti spokojen,
- v případě závažnějších stížností či nesrovnalostí je nezbytné obrátit se na Asociaci uprchlíků, která bude mediátorem eventuálních sporů.

Doba platnosti dohody

Tato dohoda je platná ode dne podpisu do …….. (cca 1 rok) Dohodu je možno prodlužovat, nejdéle však do 31.12.2007 (datum ukončení přímých aktivit projektu).

Podmínky odstoupení od dohody

Od dohody o účasti v projektu lze odstoupit před datem jejího ukončení v případě:

- vážných důvodů po vzájemném souhlasu obou smluvních stran,
- důležité změny v jeho osobním životě a v případě naplnění cílů individuálního plánu. Platí povinnost uživatele o těchto změnách poskytovatele informovat,
- nespokojenosti s postupem pracovníků poskytovatele při realizaci projektu vyjádřené písemnou stížností,
- ukončení realizace projektu ze strany poskytující organizace. V tomto případě bude dohoda o účasti v projektu vypovězena a účast uživatele na aktivitách projektu předčasně ukončena.

Potvrzuji, že jsem porozuměl podmínkám a pravidlům projektu. Podpisem této dohody dobrovolně souhlasím s výše uvedenými podmínkami a zavazuji se k jejich dodržování.

V … dne __. __. 2006

_____	_____
za poskytovatele	uživatel

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA

***

DOHODA O ÚČASTI V KURZU ČESKÉHO JAZYKA

Tato dohoda upravuje podmínky zapojení do integračního kurzu českého jazyka pořádaného v rámci projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice“**.
Cílem kurzu je účastníkům předat jazykové kompetence pro proces získávání pracovní uplatnění.

Poskytovatel

Organizace (zástupce RP HEDERA) ……

Adresa: ……

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) ……
……

Uživatel

Příjmení, jméno: .....

Bydliště: .....

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) .....

Podmínky účasti v kurzu

Kurz začíná dne ……. na adrese …….……..
Kurz bude probíhat vždy …….. od …… do …….. (jedna vyučovací hodina = 45 minut).

Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele

- podepsáním této dohody se klient zavazuje navštěvovat kurz českého jazyka aktivně se podílet na aktivitách v rámci tohoto integračního kurzu,

- účastník kurzu je povinen předem oznámit kontaktnímu pracovníkovi poskytovatele svoji případnou neúčast na kurzu,

- poskytovatel se zavazuje proplatit účastníkovi kurzu náhradu cestovného na kurz na základě předloženého jízdního dokladu, způsob a frekvence proplácení cestovného závisí na podmínkách uvedených v individuálním plánu uživatele, který vznikne po dohodě se sociálním pracovníkem.

- poskytovatel se zavazuje zajistit veškeré potřebné pomůcky, které jsou nezbytné pro aktivní účast v kurzu,

- poskytovatel se zavazuje zajistit rodičům s dětmi, kteří o to požádají, jejich hlídání v době konání kurzu.

Nedílnou součástí této dohody je Dohoda o účasti v projektu, která obecně upravuje vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem.

Potvrzuji, že jsem porozuměl podmínkám účasti v kurzu. Podpisem této dohody dobrovolně souhlasím s výše uvedenými podmínkami a zavazuji se k jejich dodržování.

V Praze dne ……. 2006

_____ za poskytovatele

_____ uživatel

Složka klienta

Příjmení	
1. jméno, 2. jméno	
Pohlaví	
Datum narození	
Status	
Země původu	
Adresa	
Telefon	
Rodinní příslušníci, manžel(ka), partner, děti	
1. kontakt (kdy, kdo)	
Poznámka	

Datum	Záznam práce s klientem

SKILLS AUDIT

Jméno:

I.	Klientova vize				
	Motivace				
	Další postup				
II.	Jazyky	Jazyk	ústně	písemně	poznámka
	Vzdělání				
	Pracovní zkušenosti				
	Rodina				
	Komunita				
	Zájmy				

	Zkušenost migranta	
	Dovednosti, které chce získat	
III.	Validizace dokladů	
IV.	Silné stránky	
	Slabé stránky	
	Příležitosti	
	Hrozby	

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA

Individuální plán spolupráce

Individuální plán spolupráce je dohodou klienta se sociálním pracovníkem v rámci projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v Praze** o tom, jak společně dospět ke stanovenému cíli. Individuální plán spolupráce je přílohou Dohody o účasti v projektu, která obecně upravuje vztahy mezi uživatelem a poskytovatelem.

Poskytovatel

Organizace .....

Adresa: .....

Sociální pracovník: .....

Kontakt – telefon, e-mail: .....

Uživatel

Příjmení, jméno: .....

Bydliště: .....

Kontakt – telefon, e-mail: .....

- Společně formulovaný cíl klienta a dílčí cíle

- Postupné kroky pro každý dílčí cíl v nejbližší fázi. Rozlišení úkolů klienta a pracovníka.

- S kým, o čem, do jaké míry může sociální pracovník komunikovat. Sdělování informací o klientovi.

- Dojednání komunikace klienta se sociálním pracovníkem, frekvence a místo kontaktu. Oslovování. Možnost kontaktu mimo předem domluvenou schůzku.

- Způsoby rychlého oznamování změn (klient nemůže přijít...). Postupy jak sociální pracovník může kontaktovat klienta v případě přerušení kontaktu z jeho strany.

- Jak pozná klient, jak pozná pracovník úspěch v dosahování cílů.

- Předpokládaná celková doba spolupráce.

- Datum společného přehodnocení plánu a případného přeformulování cílů a kroků.

V případě důležité změny u klienta i u organizace, která bude znamenat změnu v některém z bodů tohoto plánu, bude plán společně přehodnocen v dřívějším termínu. Plán bude přehodnocen a přeformulován vždy, když o to klient požádá.

Potvrzuji, že rozumím ujednání individuálního plánu spolupráce a že plán vyjadřuje moji vůli. Zavazuji se individuálním plánem spolupráce řídit.

V ..... dne .....

Klient: ..... Pracovník: .....

Přeformulování plánu:

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA

SOUHLAS SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dle ustanovení § 5, odst. 2 písm. c) a g) a § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, vydávám souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem ochrany mých důležitých zájmů a pro výkon oprávněné činnosti jednotlivých partnerů RP HEDERA v rámci projektu „Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice“, a to až do odvolání písemnou formou.

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Národnost:

Bydliště:

Telefon:

Podpis:

Datum:

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány důsledně v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 písm. c) a g) a § 5 odst. 5 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Tyto údaje jsou nezbytné k ochraně důležitých zájmů klienta, jsou považovány za důvěrné a nebudou využity k jinému účelu, než jak uvedeno výše ani poskytnuty třetím osobám.

JMÉNO :

DATUM KONZULTACE	DOBA KONZULTACE	PODPIS KLIENTA/KLIENTKY

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

***

DOHODA O ODSTOUPENÍ Z PROJEKTU

Tato dohoda ruší veškerá ustanovení mezi poskytovatelem a azylantem nebo cizincem žijícím v ČR - účastníkem projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)** (dále jen „uživatelem“) uvedená v Dohodě o účasti v projektu.

Poskytovatel

Organizace (partner v RP HEDERA) .....

Adresa: .....

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) .....

a

Uživatel

Příjmení, jméno: .....

Bydliště: .....

Kontaktní údaje: (e-mail, tel.) .....

Na základě uzavření dohody o účasti na projektu EQUAL - **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)** ze dne …… je s panem/paní …….. k datu …… tento vzájemný vztah rozvázán.

Dohoda byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jednu převzal uživatel služeb a druhou poskytovatel.

V …… dne …….

…….. ……
za poskytovatele uživatel

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

Vážená paní, vážený pane,
dovolte, abychom se prostřednictvím tohoto dopisu informovali, zda Váš zájem o účast na aktivitách pořádaných v rámci projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)** stále trvá.

V případě že máte zájem se projektu **Work in Czech** a jeho aktivit stále účastnit, prosím ihned po obdržení tohoto dopisu kontaktujte sociální pracovnici/pracovníka ……, tel: ……, nebo jí/jej navštivte v návštěvních hodinách kanceláře např. SOZE každé pondělí – pátek od 9.00 – 16.00 na adrese Mostecká 5, 614 00 Brno.

V případě neprojevení Vašeho zájmu s námi v projektu **Work in Czech** i nadále spolupracovat, bude Vaše účast na projektu **ukončena**, a to **za 14 dnů od doručení tohoto dopisu,**
O ukončení Vaší účasti v projektu budete písemně vyrozuměn/a.

V …… dne …….

……..

za poskytovatele

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA
www.soze.cz/workinczech

***

VYPOVĚZENÍ DOHODY O ÚČASTI V PROJEKTU

Vážená paní, vážený pane,
vzhledem k opakovanému kontaktování Vaší osoby ze strany organizace – partnera RP HEDERA (dále jen „poskytovatele“) tu možná rozepsat formy neúspěšných kontaktů (např. „a to formou telefonního hovoru ze dne 14.6.2006“) a z důvodu neprojevení Vašeho zájmu s námi v projektu **Systémová podpora pracovního uplatnění azylantů a cizinců dlouhodobě žijících v České republice (Work in Czech)** i nadále spolupracovat, s Vámi ode dne doručení tohoto dopisu ukončujeme Vaši účast v projektu a zároveň tímto rušíme i Dohodu o účasti v projektu uzavřenou s Vámi dne……včetně veškerých ustanovení, které z ní vyplývají.

Vypovězení dohody o účasti v projektu bylo sepsáno ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno bylo zasláno uživatel služeb a druhou si ponechal poskytovatel.

V …… dne …….

……..
za poskytovatele

SOUHLAS S BEZPLATNÝM ZVEŘEJNĚNÍM FOTOGRAFIÍ

Já,....., nar. ....., souhlasím s bezplatným zveřejněním svých fotografií v publikacích a na webových stránkách informujících o projektu „Work in Czech“.

V Brně (Praze) dne …….

……

WIC

ROZVOJOVÉ PARTNERSTVÍ HEDERA