

Jak „přežít“ šikanu aneb mobbing na pracovišti

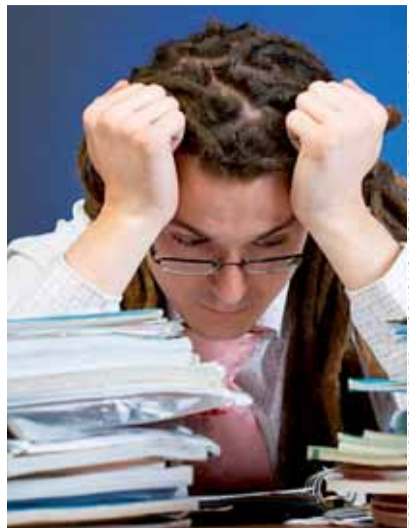


FOTO: © PHOTOGRAPHER: ALCOHOLIC | AGENCY: DREAMSTIME.COM

Co je šikana (mobbing)?

Jedná se o cílevědomé a dlouhodobé zejména psychické ubližování, které provádějí konkrétní osoby na pracovišti. Šikanování se projevuje pomluvami, zesměšňováním, ponižováním, přehlížením, zahanbováním, zastrasováním, ústrky, finanční újmou atd.

Proč k ní dochází?

- Především ze závidivosti (závidí se vše, co vůbec lze – spokojená rodina a rodinné zázemí, pracovní nápady, výkonnost a úspěchy, spolehliví přátelé, sportovní vizáž, oblečení, konočky, peníze atd.)
- Z touhy ovládat druhé.
- Ukázat se před „svými“ lidmi.
- Ze sexuálního motivu.
- Špatné morální vlastnosti a nedostatečné právní vědomí pracovníků – „lidská bída“ atd.

Kdo je NA VINĚ?

V prvé řadě je na vině vedoucí pracovník, který zodpovídá za pracovní ovzduší. Absentují-li v vedoucího pracovníka základní morální vlastnosti a potřebné právní vědomí, dává tím prakticky signál k rozvoji šikany-mobbingu na pracovišti. Takový vedoucí má většinou sám nějaký komplex a silnou potřebu ovládat lidi a manipulovat s nimi. Obvykle se obklopí servilní smečkou svých známých a slabochů, kterým nabízí nejružnější výhody (pracovní zviditelnění, pocit moci, odměny atd.). Za tyto výhody požaduje naprostou podřízenost svých kamarádů včetně donášení.

Co s tím?

Především odolat nátlaku a nedovolit jednotlivcům ovládat celý pracovní kolektiv. Nebýt lhostejný k tomu, co se děje na pracovišti. Je nutné najít v kolektivu kvalitní a čestné lidi. Na šikanu je třeba upozornit personální odbor a vyššího nadřízeného, protože jde o velice nebezpečnou záležitost, která může mít pro oběť i fatální následky. Oznamit šikanu na pracovišti má povinnost každý pracovník. Potom se skutečně projeví ta pravá kultura organizace.

Co když „PERSONÁLKA“ NEBO VYŠŠÍ ŠÉF NEPOMŮŽE?

Situace oběti šikany-mobbingu se tím většinou ještě zhorší. Oběť obdrží například pracovní důtku nebo nesmí pracovat podle své pracovní náplně.

Odborně řečeno – vrcholí proces

viktimizace, kdy se potenciální oběť stává obětí skutečnou. Naplňují se tak v praxi všechny fáze tohoto procesu – primární viktimizace (finanční a emoční újma oběti), sekundární viktimizace (nesprávná reakce kolektivu a vedení, u oběti vznikají pocity nedůvěry, nespravedlnosti, nejistoty, izolace a ponižení) a terciární viktimizace (osobnost oběti trpí po stránce psychické /pocitů viny a lítosti, ztráta sebevědomí, pocity podrážděnosti, strachu, snížená koncentrace, pozornost, zhoršení rozumových schopností, náladovost/ i po stránce fyzické /tělesná slabost, srdeční potíže, bolesti hlavy a plačtivost/).

I když je tato situace dost náročná a trpí kvůli ní kromě oběti i její rodina, je třeba o svou pozici na pracovišti nadále usilovat. Člověk není nikdy sám, čestní a slušní lidé se vždy najdou. S nimi získáváte víru, že má smysl bojovat. A nakonec je i legrace, protože šikanující smečka servilních kolegů je ve své ubohosti neskutečně komická.

Ve velké většině případů je oběť mobbingu stejně propuštěna z pracoviště, například z organizačních důvodů, pro nadbytečnost.

JAKÁ JE RADA NA ZÁVĚR?

Propuštění ze zaměstnání se stane pro oběť nakonec úlevou a vysvobozením, v žádném případě nejde o tragedii. Chová-li se oběť podle zásady „nad nikoho se nevyvyšuj“ a je-li takto vnímána i svým okolím, práci ve svém oboru si vždy najde. Proto „hlavu vzhůru“!

JUDr. PAVEL KOCÁBEK

ODBOŘNÍK NA PREVENCI KRIMINALITY



FOTO: © PHOTOGRAPHER: DIEGO CERVO | AGENCY: DREAMSTIME.COM

Knihy

Mezi takové jevy patří sexuální zneužívání dětí, které devaluje hodnotu a identitu osobnosti, narušuje pocity základní jistoty, důvěry v sebe sama i svět kolem, a tak mimo jiné nabourává schopnost dítěte rozpoznat, co je správné, a přijmout základní morální pravidla.

Jako rizikové faktory, které vedou ke komerčnímu sexuálnímu zneužívání dětí, se uvádí ekonomická chudoba, osobní zkušenost se sexuálním zneužitím, diskriminace, perzekuce, formy interpersonálního a organizovaného násilí, rozšíření infekce HIV/AIDS, dysfunkční rodina, vzestup kriminality a nedostatečné naplňování práv dítěte.

Pokud nestojí v popředí činu tělesné násilí, nýbrž svádění nebo přemlouvání, disponují děti řadou schopností, které je mohou před sexuálním zneužíváním chránit. Zdravě vyvinuté děti se mohou docela dobře chránit samy, zejména ty z nich, které umí říkat ne, které utečou, brání se, které neuchovávají tajemství a nedají se zastráhat. Nejvíce ohroženy jsou takzvané obětní typy: děti, které se chovají zvláště nevinně a důvěřivě, děti s malou sebevědomím a úzkostlivé; ty, které se cítí osamocené, emocionálně nejisté; tělesně, duševně zanedbané, jimž se dostává málo náklonnosti, uznání, pozornosti, tělesného kontaktu; děti, které mají málo přátel. Dalším faktorem, který brání obranným mechanismům dítěte, je zvláštní vztah k pachatelům a velká důvěra v jeho osobu. V souvislosti s komerčním sexuálním zneužíváním dětí jsou zvláště ohroženi jedinci, kteří vyrůstají v rizikové rodině. Charakteristické znaky takové rodiny jsou:

- chybí v ní odpovědnost naplňovat rodičovskou roli;
- její členové jsou vystaveni nějaké formě domácího násilí nebo dlouhodobého stresu;
- je sociálně izolovaná;
- její členové žijí jako součást sociálně vyloučené subkultury;
- rodiče nedocházejí s dítětem na pravidelné preventivní lékařské prohlídky nebo často mění praktického lékaře;
- rodiče tolerují záškoláctví dítěte;
- rodiče vykazují známky závislého chování (alkohol, drogy, gamblerství...).

Sexuální zneužívání dětí

Lidský organismus je vybaven řadou schopností, jak se přizpůsobit různým událostem a vyrovnat se s nimi. I po materiálních ztrátách, onemocněních nebo katastrofách většinou umí znovu dosáhnout rovnováhy. Existují ovšem situace, které zanechávají v duši, a především v dětské, hlubokou ránu.



FOTO: © PHOTOGRAPHER: MARZANNA SYNCERZ | AGENCY: DREAMSTIME.COM

Podle dostupných informací se věk dětí zneužívaných k prostituci pohybuje v Evropě mezi 12. a 18. rokem. Asi čtvrtina z nich se dostala k prostituci přes osobní zkušenost zneužití při fotografování nebo natáčení pornografie, dvě třetiny dětí byly v dětství zneužity a většinu obětí tvoří dívky. Z prostředí, ve kterém tyto děti vyrůstaly, je často vyhánějí psychické a fyzické násilí, k němuž patří permanentní psychický tlak vlastnických nároků, emocionálního chladu, nadávek a odmítání ze strany rodičů. Dále je to týrání a jeho nejbrutálnější forma – sexuální zneužívání. To má nejničivější následky tam, kde je páchá vlastní otec, protože jde o vztah emoční a existenciální závislosti a dítě je přitom sváděno k perverzní formě „lásky“. Pokud děti nemohou unést takovou bolest a zmatek, zůstávají-li navíc se



FOTO: © PHOTOGRAPHER: ALIANSKANDR ZABUDZKO | AGENCY: DREAMSTIME.COM

svými strachy a zoufalstvím samy a nemohou-li očekávat pomoc, jejich psychický vývoj je narušen. Ač se staly oběťmi, cítí vinu a utíkají od rodiny. Prostituci, kterou vnímají jako nejhlubší sebeponižení, používají k tomu, aby posílily pohrdání sebou samými. Zároveň tím vyjadřují mstu a strach nahromaděné vůči těm, kteří byli příčinou jejich situace.

Děti, které jsou na útěku od rodiny nebo z ústavního zařízení, nutí k prostituci ekonomická nouze. Stávají se tak lehkou kořistí těch, kteří jim za sex nabídnou jídlo, ubytování i kapesné. Další příčinou je emocionální nouze. Děti hledají bezpečí, důvěrný vztah, uznání, pomoc, pozornost a lásku a jsou ochotny za to dát k dispozici své tělo. S prostitucí, kterou děti provozují z emocionální nouze, souvisí prodejnost spojená

s konzumní mentalitou. Tím se myslí situace, kdy se děti mezi sebou definují hlavně podle věcí, které vlastní – aby byly oblíbené a mohly patřit do skupiny, byly uznány, musí také potřebné věci vlastnit. Prostituce slouží také k obstarávání peněz na omamné a psychotropní látky.

Sexuální zneužívání zasahuje dítě jako silný traumatizující zážitek ve všech oblastech jeho psychického zdraví, vyvolává v něm řadu trýznivých pocitů, které není schopno samo zvládnout, a proto je často potlačuje nebo přesouvá do jiné roviny. Následky se projevují v narušení vztahu dítěte k sobě samému, v prožívání, chování, v interpersonálních vztazích, v nedůvěře k lidem a v postojích dítěte. Následky jsou tím hlubší, čím mladší bylo dítě postižené zneužíváním, čím déle zneužívání trvalo, čím více ataků se odehrálo a čím byly brutálnější. Negativní dopad mají vleklá soudní řízení s několika násobnými výslechy a reviktimizace dalšími pachatelé (dítě se opět stane obětí). Nezpracované utrpení, které někdy působí obětím potíže celý život, i když zdánlivě „zapomněly“ na jeho příčiny, se projevuje v nezvyklém chování, opožděném vývoji, duševních problémech a v psychosomatických symptomech.

Oběti sexuálního zneužití mají problémy s chováním, které se podle projevu rozděluje na interní a externí. Děti s internalizovaným chováním mívají sklon se izolovat a nekomunikovat s druhými. Bývají úzkostné, samy sebe vidí negativně, identifikují se s rolí oběti, opakovaně se dostávají do situace týrání a zneužívání, podřizují se. Vyskytují se u nich somatické potíže, poruchy příjmu potravy a už zmíněné závislosti, sebepoškozování nebo sebevražedné tendence.

Děti s externalizujícím chováním, které se vyskytuje hlavně u chlapců, mohou být agresivní, nepřátelské, destruktivní, provokativní, násilnické a negativistické. Jejich chování nese znaky sexualizace a mohou mít i sklon k mučení nebo zabíjení zvířat. Všechny oběti nejsou poškozeny stejnou měrou. Některé trpí trvale, jiné dočasně. Málodky lze poškození rozpoznat hned, někdy se projevuje až po letech.

UKÁZKY Z KNIHY KOMERČNÍ SEXUALIZOVANÉ NÁSILÍ NA DĚTECH (PORTÁL, 2008).

PŘEDSTAVUJEME

Formika pomáhá znevýhodněným na trhu práce

Občanské sdružení Formika poskytuje službu podporovaného zaměstnávání zdravotně postiženým nebo jinak znevýhodněným lidem z Prahy a Středočeského kraje. Účelem pomoci je poskytnutí možnosti pracovat na otevřeném trhu práce (tzn. „běžná“ práce na smluvním podkladu za odpovídající mzdu mezi lidmi bez postižení).



Klientem Formiky se může stát každý, kdo chce získat nové dovednosti, které mu budou při hledání práce a jejím udržení užitečné, a je ochoten se těmito dovednostmi učit.

Občanské sdružení Formika pomáhá zejména lidem s mentálním, smyslovým, fyzickým a kombinovaným postižením, lidem s duševním onemocněním, lidem, kteří dlouho žili mimo společnost (v zařízeních výkonu trestu, v ústavách, v léčebných zařízeních apod.), těm, kteří mají jiná znevýhodnění, dále také jejich rodinám a dalším blízkým lidem, jejich zaměstnavatelům a spolupracovníkům. Tato organizace nabízí uživatelům i po nástupu do zaměstnání pomoc, která spočívá především v podpoře při počátečním zapracování, zvládnutí zkušební doby a řešení případných problémů.

Služeb podporovaného zaměstnávání můžou využívat lidé, kteří:

- chtějí získat a udržet si práci na běžném pracovišti, tedy mezi lidmi bez postižení, na základě pracovní smlouvy, za peníze;
- potřebují při hledání vhodného pracovního místa i k jeho udržení pomoc (například pomoc s vytipováním vhodného pracovního místa, pomoc při výběru pracovního místa, pomoc při jednání se zaměstnavatelem, pomoc při uzavírání pracovní smlou-

vy, pomoc při zapracování apod.);

- potřebují získat nové dovednosti, které jim budou při hledání práce a jejím udržení užitečné, a jsou ochotni se těmito dovednostmi učit (například vybrat si vhodný inzerát, hledat práci prostřednictvím internetu, sestavit životopis, absolvovat pohovor se zaměstnavatelem, hovořit o svém znevýhodnění, řešit konflikty na pracovišti apod.).

Pokud máte zájem o služby podporovaného zaměstnání nebo o bližší informace, můžete se přihlásit na telefonním čísle 271 910 016 nebo 775 350 117. Na o. s. Formika se můžete obrátit také písemně na rokuskova@formika.org nebo na FORMIKA, o. s., Filipova 2013, 148 00 Praha 4. Více informací najdete také na webových stránkách www.formika.org.



Sdružení pomáhá klientům i po nástupu do zaměstnání – při počátečním zapracování, zvládnutí zkušební doby a řešení případných problémů.

Křížovka

V roce 2020 bude starší šedesáti let každý čtvrtý občan naší republiky. U věkové skupiny nad 80 let se očekává více než trojnásobný nárůst podílu na celkové populaci. Povinností politiků a ekonomů je zajistit, aby budoucí senioři mohli prožívat stáří v klidu, v přiměřeném finančním zajištění, které by je nenutilo obracet každou korunu. A právě to není... (viz tajenka).

Vyluštěnou tajenku zasílejte na adresu redakce novin do 25. února. Jeden z vás získá akreditaci na 10. ročník mezinárodního filmového festivalu JEDEN SVĚT, který se bude konat v Praze od 5. do 13. března. Během devíti let své existence se festival Jeden svět, organizovaný společností Člověk v tísni, vyvinul v největší lidskoprávní filmový festival v Evropě a stal se jednou z nejvýznamnějších kulturních akcí v rámci Prahy a celé České republiky.



Tajenka z minulého čísla:

„... budou pobírat vyšší čisté mzdy.“ Publikaci z produkce vydavatelství Portál s názvem Sociální služby získává Martin Mládek z Prahy 3. Gratulujeme.

	ŠPANĚLSKÝ „ZLATO“	1. DÍL TAJENKY	PROVĚST ODPLATU	ROZDÍLOVÝ UKAZATEL (ZKR.)	MUŽ JM. (26. 4.)	UHÁŠET	DOMÁCKY ADOLF	KAMARÁD HELE	BÁJNÁ POSTAVA (PATA)	NOVINKA	ETIOPSKÉ SÍDLO		SPZ OSTRAVY	ČAJ	ŠEREDA	PŘIVEDENÍ NA SVĚT
SENIK							AUSTRAL. SÍDLO					TOPIVO				
MAŠKARNÍ PLES							3. DÍL TAJENKY 1100 (ŘÍMSKY)									
OBOROVÁ ZDRAV. POJIŠŤOVNA				OSMIVES-LICE RUSKY „DUSÍK“				ŽENSKÉ JMÉNO PODNIK V BRNĚ						SETINA HEKTARU OHRAZENÍ		
	ČÁST AUTA	POPEVEK 2. DÍL TAJENKY			INICIÁLY CSAKOVÉ INICIÁLY LENDLA		ŠPANĚL. SÍDLO ČÁST ŘÍZE- NÍ AUTA						PROTI- VZDUŠNÁ OBRANA FILMOVÁ HVEZDA			
SVALIT K ZEMI							PLOCHÝ STÍT RECKÝCH BOJOVNÍKŮ OBYVATEL ZÁP. MON- GOLSKA						SUROVINA K VÝR. PIVA ITAL. „POSLEDNÍ“			
ZN. KON- ZERV. PRO- STŘEDKU						ASIJSKÝ STÁT TRÁŤ						UZLOVÝ TEL. OVBOD POSUNUTÍ			VELKÁ VRATA	OBYVATEL ARMÉNIE
ODRŮDA DIABASU					RUMUNSKÁ HEREČKA OSOBNÍ ZÁJEMO					ÚHRADA PENĚŽÍ POVRCHO- VÝ DŮL						
PÁKISTÁN. SÍDLO				UMĚLE VLÁKNO DOMÁCKY OLGA				DAREBA OBYVATEL RÉCIE						INICIÁLY ROKLA STÁTNÍ ŽIDOV. MUZEUM		
INICIÁLY RYCHMANA			ONAM (ZAST.) INVESTIČNÍ BANKA				ITALSKÝ FILMOVÝ REŽISÉR SPZ TRENČINA						OSAMOCEN DOMÁCKY OREST			
MUŽSKÉ JMÉNO (22. 5.)					4. DÍL TAJENKY											
VODNÍ ŽIVOČICH					PAZNEHT- NIK					PRÍSLUŠ. GERMÁN- SKÉHO KMENE						

Film

Doma tady a teď
Nový dokument MPSV o pracovní migraci

V pražském kině Ewald proběhla 13. ledna premiéra dokumentárního filmu o pracovní migraci v České republice Doma tady a teď. Film sleduje osudy tří cizinců: Raisa pochází z Čečenska, Ivan je Ukrajinec a Oxa-na se narodila na Sibíři. Všichni teď žijí a pracují v České republice. Přišli za kariérou, štěstím i svobodou. Jak se jim u nás líbí, s jakými problémy se potýkají? Potřebujeme cizince a děláme dost pro to, aby se u nás mohli cítit jako doma?



FOTO: © PHOTOGRAPHER: SLOBODAN DAIJIC | AGENCY: DREAMSTIME.COM

Film dlouhý 26 minut je určený především k promítání ve školách a pro širší veřejnost. Vedle filmu Doma tady a teď vznikl i krátký 12minutový edukativní film Imigrace.cz určený pro cizince, kteří se chystají pracovat nebo již pracují v České republice. Film obsahuje užitečné rady, informace a kontakty a bude se promítat cizincům například na linkách dálkových autobusů ze zemí východní Evropy do České republiky. „Chceme zvyšovat informovanost cizinců o možnostech legální migrace do Česka a zároveň o rizicích, která jim hrozí, pokud zvolí cestu nelegální.“

řiká Zdena Caisová z odboru migrace a integrace cizinců MPSV. „Film je jedním z dalších prostředků této strategie.“

Oba filmy vyjdou na DVD a budou distribuovány na školy, českým nevládním organizacím pomáhajícím cizincům, na úřadovny cizinecké policie, úřadům práce a dalším zájemcům. Na vzniku filmů se podílela Mezinárodní organizace pro migraci. Filmy byly natočeny v rámci informační kampaně Ministerstva práce a sociálních věcí ČR k pilotnímu projektu Výběr kvalifikovaných zahraničních pracovníků.

(TZ)

Help line

Zlatá linka seniorů

Už šestým rokem se mohou lidé v důchodovém věku obracet na Zlatou linku seniorů. Tato bezplatná linka důvěry pro seniory je jediná akreditovaná svého druhu u nás a od jejího vzniku se na ni obrátilo přes 40 tisíc volajících.

Se kterými problémy se mohou seniory na telefonní číslo 800 200 007 obracet? Zlatá linka je nejen linkou důvěry, ale personál linky poskytne volajícím také praktické informace a doporučení z oblastí medicíny, práva, psychologie, systému sociální podpory a pomoci i o trávení volného času. S jakými problémy seniory na linku nejčastěji volají? „Většinou si potřebují popovídat. Někdy jsou osamělí, zemřel jim někdo blízký, mají

vztahové problémy v rodině nebo jim neslouží zdraví,“ říká Michal Horažďovský, vedoucí Zlaté linky seniorů.

Na telefonní číslo Zlaté linky seniorů 800 200 007 se dovoláte od pondělí do pátku od 8 do 20 hodin. Hovory jsou samozřejmě anonymní. Senioři se také mohou obracet na linku i prostřednictvím elektronické pošty a poslat svůj dotaz na adresu zlatalinka@elpida.cz.

(RED)

Sebeurčení v pracovním uplatnění osob se závažným postižením: využití přístupu zaměřeného na klienta

Nové století přináší změny jak obecně v oblasti pracovního uplatnění, tak v oblasti služeb podporujících zaměstnávání osob s postižením. Od počátku 90. let směřuje trend v přístupu ke znevýhodněným osobám k systémům založeným na sebeurčení, možnosti volby a k individuální úpravě podmínek.

Tradičně bývali jedinci s postižením v pozici závislosti na systému státní sociální podpory a na poskytovatelích sociálních služeb. Díky změnám probíhajícím od roku 1990 ve všech vyspělých zemích se systém začal postupně posouvat ke skutečné individualizaci, sebeurčení a sebeřízení. Osobám s postižením je postupně otevírána cesta k plné spoluúčasti na životě místní komunity. Přestože se v posledních letech objevila řada modelů podpory sebeurčení a svobodné volby osob s handicapem, všechny stojí v podstatě na stejném základu: jsou zaměřeny na individuálního klienta, podporu jeho schopnosti volby, jeho (nebo její) schopnosti činit zodpovědná rozhodnutí a být partnerem také při rozhodování o investování veřejných finančních prostředků určených pro jeho podporu.

V projektech, které z těchto modelů vycházejí, nacházíme určité typické společné prvky; patří mezi ně individuálně orientované plánování, řízení a financování, dále nezávislé poradenství a podpora, využívání ne-tradičních „poskytovatelů sociálních služeb“, nové metody řízení a plánování, uzavírání individuálních smluv a úhrady služeb závislé na výsledcích poskytovaných služeb a spokojenosti uživatele.

Diskuze ohledně řízení sociálních služeb samotnými klienty se povětšinou točí kolem kontroly nad dříve státem spravovanými prostředky. V poslední době dochází k výraznému posunu od centrálního financování ze strany státu k místní (komunální, regionální) kontrole financí a nakonec až k těm, kteří skutečně tyto služby využívají – tedy k samotným klientům. V oblasti sociálních služeb to není vůbec snadná změna. Chování státu i nestátního neziskového sektoru vytváří atmosféru inklinující ke starému systému – k systému, který obchází základní prvky sebeurčení a svobodné volby jednotlivce. Jedinci s postižením i jejich rodiny se

však pokoušejí získat více pravomocí a nutí poskytovatele služeb svěřovat jim větší podíl na konečném výsledku využívání těchto služeb. Nikde není tento trend tak zřejmý jako v oblasti zaměstnávání. Lidé s postižením zpravidla chtějí získat skutečně smysluplnou práci podle vlastního výběru.

Efektivní model: ZAMĚŘENÍ NA KLIENTA

Osvědčený model služeb zaměstnanosti, které jsou řízeny a kontrolovány klientem, musí vždy začínat právě zaměřením na klienta, které se snaží odhalit silné stránky, priority a možnosti vlastního podílu uchazeče. Nabízí pak pracovní příležitosti, které vyhovují konkrétnímu jedinci, jeho potřebám a možnostem, a pracovní vztah mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem se tak individualizuje způsobem, který vyhovuje potřebám obou stran. Mimo jiné se tím nakonec prokazatelně snižují náklady, protože jsou dostupné prostředky investovány pouze na to, co je skutečně potřebné k dosažení cíle.

V oblasti kontroly využívání prostředků vkládaných do sociální podpory platí, že nejlepším způsobem, jak přimět poskytovatele, aby reagovali na potřeby klientů, je vložit finanční zdroje do rukou klientů. Taková kontrola nad finančními prostředky umožňuje osobám s postižením větší kontrolu i nad výsledky snahy o jejich pracovní uplatnění.

Poskytovatelé

Tradiční poskytovatelé sociálních služeb a pomoci už dnes nemohou být jedinou možnou volbou pro klienty. Alternativou se nyní stávají členové rodiny, přátelé a další subjekty. Nadšeně a úspěšně dokážou asistovat jedincům, kteří je požádají o pomoc.

Klíčovým bodem z hlediska se-



beurčení jsou také úhrady služeb založené na spokojenosti klienta. V přístupu orientovaném na klienta vzniká mezi klientem a poskytovatelem smluvní vztah a ve smlouvě bývá sjednán rozsah podpory, výše plateb za služby, způsob jejich úhrady, kritéria hodnocení služeb a řešení případných konfliktů.

PORADENSTVÍ

Poradenství a podpora hrají nyní důležitou roli: jsou zárukou, že jednotliví klienti získávají příležitost, pravomoc a možnost volby při určování svých cílů, rozpoznávání potřeb, vytváření rozpočtu a vyhledávání těch, kdo jim budou v jejich snažení pomáhat. Klienti by měli být vybízeni, aby hledali radu u lidí, které si sami vyberou – at už to bude klíčový pracovník, profesionální poradce nebo někdo z prostředí mimo tradiční systém. Poradenství se tak stává jednou z položek klientova osobního rozpočtu, zejména pokud je poradce z prostředí mimo systém sociálních služeb. Jestliže se řízení služeb klientem stává obvyklým modelem v této oblasti, využívání poradce, učitele, navigátora, rádce apod. je jedním ze základních pilířů úspěchu. Díky této asistenci jsou jednotliví klienti a jejich rodiny schopni získat právě takovou míru podpory, kterou potřebují, a mohou se učit strategiím správné volby.

CESTA K ZAMĚSTNÁNÍ

Existují specifické kroky prokazatelně účinné při poskytování asistence jednotlivcům při zvládnutí situací spojených s jejich pracovním uplatněním. Výsledkem těchto kroků je služba charakteristická přízrůbenním aktivit poskytovatele zájmům klienta. Kroky po sobě následují v takovém pořadí, aby byly vždy zajištěny informace pro následující stupeň:

- 1. Objevování:** Hledíme odpověď na otázku Jakou osobnost máme před sebou? Hodnotíme spíše celkovou klientovu životní zkušenost než jeho jednotlivé výkony. To vyžaduje, aby facilitátor strávil s klientem určitý čas (cca 2 týdny), a mohl zjistit jeho dosavadní zkušenosti, dosud neobjevené schopnosti a zájmy, priority, možnosti a jedinečnosti, kterými může být prospěšný zaměstnavateli. Výsledkem je osobní profil, tzn. obsáhlý písemný dokument popisující klientovu individuální osobní životní zkušenost a vybavenost.
- 2. Plánování:** Při vytváření plánu klientova pracovního rozvoje by se měli setkávat lidé, které si klient sám vybral; patří mezi ně jak placení, tak i neplacení asistenti (přátelé, rodinní příslušníci, za-

městnavatelé a další důležité osoby z pracovní sféry i z místní komunity). Při schůzkách se vybírají vhodné pracovní pozice a hledají se možnosti pracovního uplatnění klienta u zaměstnavatelů v regionu.

- 3. Vytváření rozpočtu:** Určování finančních částek nezbytných pro dosažení cílů stanovených v plánu zaměstnání je vázáno na jednotlivé kroky tohoto plánu; tím je zajištěno, že klientův rozpočet odráží pouze náklady potřebné k dosažení požadovaných cílů.
- 4. Vytváření portfolia:** Přehledné shrnutí informací o klientovi je využitelné při hledání vhodné pracovní pozice u konkrétního zaměstnavatele. Portfolio obsahuje fotografie a texty představující uchazeče a popisující jeho schopnosti, možnosti a priority ve vztahu k oblasti požadovaného zaměstnání.
- 5. Zaměstnávání:** Kontaktování jednotlivých zaměstnavatelů v zájmu konkrétního uchazeče vychází opět z plánu zaměstnání a odpovídá klientově preferenci pracovních pozic. Výsledkem by mělo být nalezení takového pracovního zařazení, které odpovídá plánu zaměstnání a které vychází z klientovy vlastní volby.
- 6. Analýza zaměstnání:** U pracovního zařazení musí být vyhodnoceny požadované pracovní úkony a také dostupnost přirozené podpory a vhodné výchovné strategie pro zaškolení nového zaměstnance.
- 7. Plán zaměstnavatelské podpory:** Pro úspěch klienta v zaměstnání je potřebné vytvořit společně se zaměstnavatelem koncepci a plán výcviku a nezbytné podpory.
- 8. Následná podpora:** V případě potřeby je nutné zajistit pro klienta ubytování v místě zaměstnání, příp. dopravu a další nezbytnou podporu.

9. Smlouva a financování: Služby by měly být poskytovány na základě písemné dohody mezi klientem a poskytovatelem, která jasně definuje klientovy pravomoci. Klientovi by mělo být dostupné nezávislé poradenství jako pomoc při hrazení poskytovaných služeb. Vyúčtování služeb poskytovatelem by mělo být prováděno na základě písemného (resp. klientem podepsaného) vyjádření klientovy spokojenosti, které signalizuje, zda byl klient s poskytovanou službou skutečně spokojen a zda služba odpovídala dohodnutým podmínkám. Platby by měly být vykazovány spíše za jednotlivé specifické kroky vedoucí k zajištění zaměstnání pro klienta než za vykázané hodiny.

ZÁVĚR

Myšlenka řízení služeb klientem je využitelná v malých neziskových organizacích stejně jako ve velkých organizacích poskytujících sociální služby. Přístup orientovaný na klienta vyžaduje strategické myšlení a plánování. Existuje řada způsobů jak pomáhat znevýhodněným osobám v nalezení pracovního uplatnění, pouze jeden ale jasně přenechává řízení v rukou klienta. Stále sice zůstává řada problémů a nevyřešených otázek – pro poskytovatele služeb, kteří se vydali tímto směrem, ale neexistuje již cesta zpět.

Zdroj: MAST, M.; SHUMPERT, N.; CALLAHAN, M. Self-Determination in Employment for Persons with Significant Disabilities: Creating a Customer Directed Approach [online]. Dostupné na: <http://www.marccgold.com/selfdetermination.html> [cit. 10. 1. 2008]

Z ORIGINÁLU PŘELOŽIL A UPRAVIL:
PhDr. J. SLOWIK, Ph.D.



FOTO: EC.EUROPA.EU