

Praktický průvodce

METODA IPS

(Individual Placement and Support)

Sarah J. Swanson a Deborah R. Becker

Dartmouth Psychiatric Research Center

Vydání z roku 2013



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



CENTRUM PRO ROZVOJ PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ
CENTRE FOR MENTAL HEALTH CARE DEVELOPMENT



Publikace byla přeložena v rámci projektu *Cesty k důvěře – inovativní metody pro práci s lidmi s duševním onemocněním* realizovaným Fokusem Praha, z.ú. Projekt je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost a státního rozpočtu ČR.

Překlad a odborná korektura: Centrum pro rozvoj péče o duševní zdraví, z.s. a MUDr. Jan Stuchlík

Jazyková korektura: Mgr. Martina Vavřínková

Copyright © 2013, Dartmouth Psychiatric Research Center

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být reprodukována, ukládána do informačních systémů nebo šířena jakoukoliv formou či způsobem, ať už elektronicky, tiskem, kopírováním, nahráváním či jinak bez předchozího souhlasu Dartmouth Psychiatric Research Center, 85 Mechanic Street, Suite B4-1, Lebanon, NH 03766.

Vydání publikace bylo významnou měrou financováno z prostředků Johnson & Johnson Coproporate Contributions, které podporuje Johnson & Johnson – Dartmouth Community Mental Health Program.

Obsah

Předmluva	5
Úvod.....	7
Kapitola 1: Základní informace o metodě IPS	9
Kapitola 2: Dovednosti potřebné k navázání funkční spolupráce	20
Kapitola 3: Tvorba pracovního plánu	28
Kapitola 4: Proces hledání práce	35
Kapitola 5: Podpora při zaměstnání a profesní rozvoj.....	60
Kapitola 6: Podpora lidí s duální diagnózou.....	75
Kapitola 7: Spolupráce s dalšími odborníky.....	83
Kapitola 8: Vedení služby IPS	87
Kapitola 9: Role pracovníků multidisciplinárních týmů v IPS	114
Kapitola 10: IPS a programy pracovní rehabilitace	119
Kapitola 11: Spolupráce s rodinou klienta	125
Kapitola 12: Škála IPS Fidelity Scale.....	132
Slovníček pojmů	148
Doporučená četba a zdroje informací.....	151
Přílohy.....	153

Předmluva

Sarah Swanson a Deborah Becker jsou v IPS, metodě zaměstnávání lidí s duševním onemocněním založené na důkazech, uznávanými odborníky. Zcela jednoznačně! Nikdo jiný nemá takové množství zkušeností, praktických znalostí a nápadů k rozvoji a zlepšování služeb zaměřených na oblast práce a profesní kvalifikace. S kolegy z Výzkumného centra v oblasti psychiatrie v Dartmouthu (Dartmouth Psychiatric Research Center) nepřestáváme žasnout nad jejich nadšením a neutuchající energií. Kniha, kterou držíte v ruce, nabízí vylepšený souhrn jejich podrobných doporučení k různým oblastem zavádění metody IPS. Při čtení manuálu jsem se dozvěděl o několika zcela nových postupech a zároveň si prohloubil porozumění v případě postupů, které jsem se naučil už dříve. Vřele doporučuji knihu všem, kteří se o tuto oblast zajímají a týká se jich: lidem s duševním onemocněním, kteří by chtěli pracovat, jejich rodinám, IPS specialistům, pracovníkům úřadů práce, pracovníkům služeb péče o duševní zdraví, vedoucím týmů a služeb a metodikům.

Robert E. Drake, MD, PhD

Ředitel Výzkumného centra v oblasti psychiatrie v Dartmouthu (Dartmouth Psychiatric Research Center)

Úvod

Tato kniha je určena IPS specialistům, vedoucím týmů IPS, pracovníkům úřadů práce, pracovníkům služeb péče o duševní zdraví a pracovníkům zabývajícím se obhajobou práv lidí s duševním onemocněním. Představujeme zde základní znalosti a dovednosti, které jsou potřebné pro poskytování služby IPS. Některé kapitoly jsou určené těm, kterých se téma nějakým způsobem týká, ale kteří nejspíš nebudou číst celou knihu. Například devátá kapitola je určena pro pracovníky služeb péče o duševní zdraví a jedenáctá kapitola zase pro rodinné příslušníky. Vedoucí týmů a ředitelé organizací potřebují další informace o nastavení a předpokladech, organizačním uspořádání, finančním zajištění a jiných oblastech, které jim pomohou v zavedení a udržení služby. Tato širší témata jsou podrobněji a přehledněji rozvedena v knize *A Working Life for People with Severe Mental Illnesses* (2003) od D. Becker a R. Drakea. Všichni, kdo se zajímají o výzkumy v této oblasti, ocení knihu *Individual Placement and Support: An Evidence-Based Approach to Supported Employment* (2012) od R. Drakea, G. Bonda a D. Becker.

O lidech, kteří byli podpořeni službami péče o duševní zdraví a IPS, mluvíme v manuálu jako o klientech. Termíny jako pacient či uživatel jsou využívány v odlišném prostředí. Vybrali jsme si označení klient, protože mu dává přednost řada lidí po celém světě. Používáme také termín vážné duševní onemocnění, kterým odkazujeme na 5–7 % lidí trpících dlouhodobě duševním onemocněním.

Výraz „podporované zaměstnávání“ je v USA všeobecně využíváný a odkazuje na celou škálu přístupů, které poskytují dlouhodobou podporu v oblasti zaměstnávání lidí s postižením. Tato kniha se zaměřuje na konkrétní přístup v oblasti podporovaného zaměstnávání, který je založený na důkazech a který je podložený rozsáhlými výzkumy v komunitních službách po celém světě. Tuto metodu zaměstnávání označujeme jako IPS (Individual Placement and Support).

V této knize se na mnoha místech odkazujeme na program pracovní rehabilitace¹. Jedná se o program, který v USA pomáhá lidem s postižením v návratu do práce. Služby IPS v USA s tímto programem spolupracují (viz kapitola 10). Metodikové z jiných zemí mohou sami zvážit, zda v jejich systému péče a podpory existují mechanismy, které mohou ovlivnit návrat jejich klientů do práce. V některých zemích spolupracují na uplatňování IPS sociální služby a úřady práce se systémem zdravotní péče o duševní zdraví.

Děkujeme mnoha pracovníkům, klientům, rodinným příslušníkům a zaměstnavatelům, jejichž zkušenosti přispěly k rozšíření znalostí v oblasti podpory lidí s duševním onemocněním v jejich pracovním životě. V tomto manuálu je zahrnuta celá řada jejich zkušeností.

Pokud se chcete o metodě IPS dozvědět více nebo si stáhnout nástroje, které měří využívání principů a míru shody s metodou IPS, metodické listy a další zdroje a materiály, najdete je na webových stránkách <https://ipsworks.org/>.

¹ Vocational Rehabilitation Program: V českých podmínkách programu pracovní rehabilitace částečně odpovídá podpora poskytovaná úřadem práce. Dále v textu tedy program pracovní rehabilitace překládáme v tomto smyslu jako úřad práce, případně hovoříme o pracovnících úřadu práce.

Kapitola 1

Základní informace o metodě IPS

Metoda IPS je metoda založená na důkazech (evidence-based practice). Poskytuje podporu lidem s vážným duševním onemocněním, aby mohli pracovat na otevřeném trhu a vykonávat takovou práci, jakou si sami přejí. Označení IPS je zkrácenou podobou pro „Individual Placement and Support“, tedy pro výběr, získání práce a následnou podporu na základě individuálních potřeb a preferencí. IPS vychází z přístupů založených na důkazech. V této kapitole se dozvíte, co nám lidé s duševním onemocněním řekli o tom, proč chtějí pracovat. Dále zde probereme význam pojmu „metoda založená na důkazech“ a vysvětlíme, jak se vztahuje přímo k metodě IPS. Nakonec shrneme osm základních principů metody IPS a popíšeme, jak vypadá typická struktura programů IPS.

Většina lidí by raději pracovala

Řada průzkumů ukázala, že lidé s vážným duševním onemocněním chtějí pracovat. V průměru 60 % lidí s vážným duševním onemocněním uvádí, že by rádi pracovali. Mezi důvody, proč chtějí pracovat, se objevuje posílení sebeúcty, potřeba místa, kam je možné během dne zajít, kontakt s ostatními lidmi, učení se novým dovednostem a zvýšení příjmů. Zamyslete se nad tím, jakou roli hraje práce ve vašem životě. Najděte pár důvodů, proč rádi pracujete. Co byste celé dny dělali, kdybyste měli jen tolik peněz, že byste s nimi stěží přežili, a neměli byste práci?

Někteří pracovníci v oblasti péče o duševní zdraví, nám tvrdili, že jsou přesvědčeni, že jejich klienti pracovat nechtějí. Ve skutečnosti spíše ztratili naději, že by ještě někdy pracovat mohli. Jak by asi reagovala vaše rodina, kdybyste dnes večer přišli domů a řekli, že jste se rozhodli přestat pracovat? My si myslíme, že by byli smutní a zděšení. Když jste ale nezaměstnaní už řadu let a nikdo s vámi nemluví o tom, že byste se mohli vrátit do práce, může se vám začít zdát, že být nezaměstnaný je vlastně normální. Podobné je to v situaci, kdy se vás odborníci neptají na práci – mimoděk tím dávají něco najevo. Jejich klienti se tak dozívají, že se od nich práce neočekává a že nemají předpoklady k tomu, aby v ní mohli uspět.

Když služba v oblasti péče o duševní zdraví začne nabízet podporu metodou IPS, může zpočátku trvat, než si získá své klienty a bude doporučována. Ale časem se začne mezi klienty proslýchat, že někteří lidé znovu nastoupili do práce, a začnou věřit tomu, že i v jejich případě by to mohlo být možné. Také odborníci se začnou setkávat s klienty, kteří začali pracovat, a postupně uvěří myšlence, že klienti mohou mít práci. Ve chvíli, kdy se odborníci nadchnou pro metodu IPS, začnou povzbuzovat také své klienty, aby o práci uvažovali, a postupně se postoj k této oblasti v rámci celé služby začne proměňovat. S podporou vedení se pracovníci i klienti postupně zaměří na přístup založený na silných stránkách. Důkazem o tom, že to funguje, budou klienti, kteří pracují.

Když jsem byl nezaměstnaný, klidně jsem prospal celý den. Moc jsem nevycházel z domova. Když jsem začal pracovat, začal jsem také víc chodit ven. Je příjemnější, když je člověk mezi lidmi, potkává se s ostatními, pracuje a užívá si to. Chin

Nedávno mi můj šéf řekl, že by raději zavřel celou prádelnu, než aby mě propustil. Předtím, než jsem tu začala pracovat, neměla jsem 25 let práci a nikdy jsem nikde nevydržela déle jak dva týdny. Někdy jsem bývala v takové depresi, že jsem vůbec nedokázala odejít z domova. Teď pracuji na plný úvazek a jsem ve stejné práci už tři roky. Práce mi pomáhá. Ráda si povídám s klienty domova pro seniory. Každý z nich má co vyprávět a jejich příběhy jsou součástí naší historie. Eleanor

Když jsem byla nezaměstnaná, cítila jsem se jako zavřená v nějaké krabici. Moc jsem nemluvila s jinými lidmi a myslela jsem si, že nic nezvládnou. Když pracujete, jste součástí skutečného světa. Máte s ostatními něco společného. Práce mi dodává stabilitu. Mám se každý den na co těšit. Yulandra

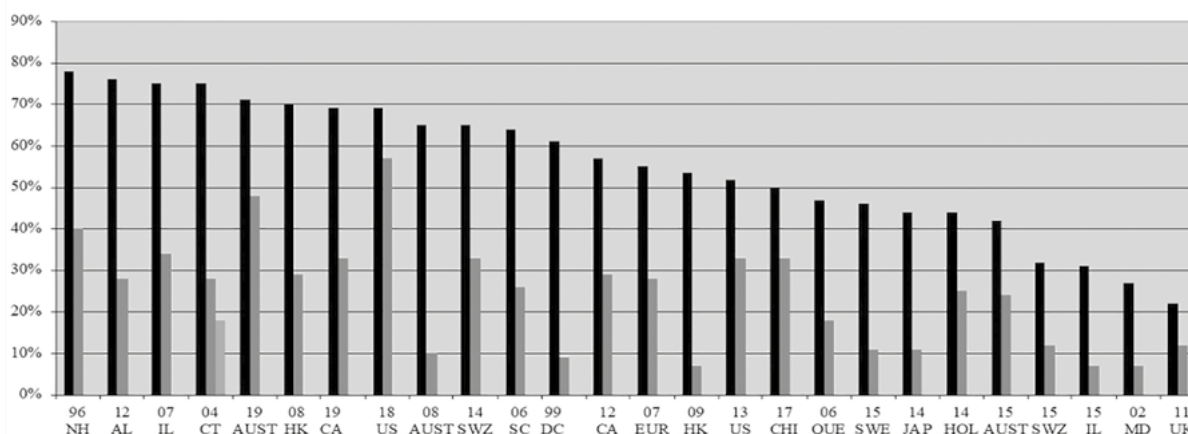
V minulosti mi lidé dávali různé nálepky. Říkali, že jsem bezdomovkyně, psychicky nemocná nebo matka, která žije ze sociálních dávek. Dnes je ze mě finanční manažerka, studentka a pracující maminka. Amanda

Přístupy založené na důkazech

Po celém světě existuje celá řada služeb zaměřených na podporu v oblasti zaměstnávání, které mají podpořit lidi s postižením v návratu ke studiu či do práce. Některé služby mohou nabízet standardizované testy, které vyhodnocují zájmy a předpoklady, a mají lidem pomoci zjistit, co by rádi dělali. Jiné mohou nabízet krátkodobé zaměstnávání, které lidem pomáhá adaptovat se na pracovní režim a prostředí, nebo vzdělávání a podporu v dovednostech potřebných k hledání práce. Všechny tyto služby cílí na oblasti, které poskytovatelé služeb považují za přínosné. Poskytovatelé například často předpokládají, že při podpoře lidí s duševním onemocněním v přípravě na práci je třeba postupovat pozvolna v jednotlivých krocích.

IPS naopak z žádných předpokladů o tom, co bude fungovat, nevychází. Místo toho jsou přístupy v metodě IPS podrobovány důkladnému výzkumu. Bylo realizováno sedmnáct randomizovaných studií IPS. Znamená to, že lidé, kteří byli vybráni do výzkumné studie, souhlasili s tím, že budou náhodně zařazeni buď do programu IPS, nebo do jiného typu podpory v zaměstnávání (obvykle do takového typu služby, která je v dané oblasti běžně poskytována). Výzkumníci následně shromažďovali po nějakou dobu data z obou služeb, aby porovnali, která z nich pomohla více lidem získat zaměstnání. Tento způsob výzkumu je mezi vědci ve zdravotnictví považován za velmi kvalitní.

Tabulka 1 shrnuje výsledky výzkumů zaměřených na podporu poskytovanou metodou IPS lidem se závažným duševním onemocněním. Horizontální osa ukazuje, ve kterých oblastech výzkum probíhal: New Hampshire, Alabama, Illinois, Connecticut, Austrálie, Hongkong, Kalifornie, Austrálie, Jižní Karolína, Washington, D.C., Švýcarsko, Kalifornie, 6 evropských zemí, Québec v Kanadě, Nizozemsko, Maryland a Spojené království. Číslo uvedené nad názvem země, státu či oblasti označuje rok, ve kterém výzkum probíhal. Levý, tmavší sloupec zakreslený u každého jednotlivého výzkumu vyjadřuje procentuální zastoupení lidí, kteří získali práci v rámci služeb IPS. Pravý sloupec vyjadřuje procento lidí v kontrolním programu zaměřeném na podporu zaměstnávání, kteří pracují. (V Connecticutu byly využity dvě kontrolní skupiny.) V celkovém součtu získalo práci 69 % osob, které využily službu IPS, oproti 25 % lidí v kontrolních programech. Kromě toho lidé, kteří využili služby IPS, získali práci dříve, odpracovali větší počet hodin a měli vyšší mzdu (Drake, Bond, Becker, 2012).



Tabulka 1: Porovnání míry osob zaměstnaných na otevřeném trhu práce v 17 randomizovaných studiích metody IPS Drake, Bond a Becker, 2012

Málokterá metoda využívaná v oblasti péče o duševní zdraví byla podrobena tak pečlivému výzkumu, jehož výsledky se navíc v jednotlivých studiích více méně shodují. Ve všech výzkumných studiích dosáhla metoda IPS výrazně vyšších výsledků.

Dvě dlouhodobé navazující studie ukázaly, že zaměstnání má dlouhodobý či trvalý charakter (Salyers, 2004; Becker, 2007). V rámci těchto studií byli lidé sledováni přibližně po dobu deseti let poté, co byl ukončen výzkum, a bylo zjištěno, že 52 % z těch, kteří byli zaměstnání, pracuje trvale. Mezi trvale pracující byli započítáni všichni lidé, kteří pracovali více než polovinu sledovaného období.

Výzkumné studie zaměřené na IPS i zkušenosti celé řady pracovníků centra Johnson & Johnson – Dartmouth Community Mental Health Program potvrdily, že IPS může být úspěšně zavedeno v různém prostředí. V programu Johnson & Johnson – Dartmouth je zapojeno 14 států USA a tři evropské země, kde je IPS zaváděno v různých podmínkách a prostředích. Úspěšnost v zaměstnávání metodou IPS je stejně vysoká ve venkovských oblastech i v městech. Metoda IPS funguje i v jiných zemích, které mají odlišnou kulturu v oblasti zaměstnávání než USA.

IPS se osvědčilo ve službách pro mladé lidi a dospívající, kteří prodělali první psychotickou ataku, starší lidi, Afroameričany i obyvatele s hispánským původem.

Nedávno byly započaty výzkumy, které se zaměřují na využitelnost IPS pro lidi s jinými druhy omezení či postižení, například pro lidi s poraněním míchy a páteře nebo traumatickým poraněním mozku.

Zásady IPS pro praxi

Pracovníci, kteří využívají metodu IPS, se při poskytování služeb řídí osmi zásadami. Tyto zásady jsou zvýrazněny v dalším textu:

1. zásada IPS pro praxi: Všichni lidé, kteří chtějí pracovat, mají nárok na podporu metodou IPS (nikdo není vyloučen).

Z výzkumů s kontrolními skupinami vyplynulo, že pracovníci služeb péče o duševní zdraví nedokáží předpovědět, kdo bude úspěšným klientem služby IPS. Lidé, kteří chtěli pracovat, uspěli bez ohledu na potíže s alkoholem či drogami, přetrvávající symptomy onemocnění, bezdomovectví nebo další okolnosti. Z toho důvodu přijímají služby IPS každého člověka, který projeví zájem pracovat. Lidé nejsou ze služby nikdy vylučováni na základě následujících skutečností:

- Trestní minulost
- Příznaky duševního onemocnění
- Rozhodnutí v souvislosti s léčbou, včetně rozhodnutí nebrat medikaci
- Vystupování
- Zmeškané schůzky
- Závislosti (potíže s alkoholem či drogami)
- Kognitivní poruchy
- Bezdomovectví nebo nestabilní bydlení
- Problémy v zaměstnání v minulosti

IPS služby se nesnaží lidi měnit předtím, než jim poskytnou podporu v zaměstnávání. Naopak se snaží lidem pomoci najít práci, která se potížím vyhne nebo je sníží na minimum. Když má někdo problém se soustředěním a je pro něj obtížné řešit různorodé úkoly či problémové situace, IPS pracovník mu bude hledat práci, která je monotónní a předvídatelná. Když má někdo chaotické myšlení, IPS specialista se zaměří na práci v klidném prostředí, která nevyžaduje plnění více úkolů najednou. Pokud někdo v minulosti přišel opakovaně o práci, protože má potíže s ranním vstáváním kvůli medikaci, IPS specialista mu pomůže najít práci, která začíná až odpoledne, kdy se cítí nejvíce bdělý a pozorný.

IPS specialisté berou v potaz také silné stránky každého člověka, například pevnou pracovní morálku, houževnatost, schopnost vycházet s druhými lidmi, dovednosti potřebné pro určitou pracovní pozici nebo předchozí pracovní zkušenosti. Zájmy mohou být rovněž silnými stránkami. Například vedoucí knihkupectví byl ochoten přijmout pouze lidi, kteří mají rádi knihy. Někteří lidé mohou využívat také dalších zdrojů, jako je podpora rodiny nebo možnosti dopravy. Vzdělání, služba v armádě nebo absolvovaný odborný výcvik mohou být také silnými stránkami. Každý

člověk má své silné stránky. A díky silným stránkám se lidem daří dosahovat úspěchů. IPS specialisté se setkávají se svými klienty, pracovníky týmu péče o duševní zdraví a rodinnými příslušníky (se souhlasem klienta) a společně přemýšlejí o silných stránkách každého jednotlivce a o tom, jak je využít v různém pracovním prostředí.

Klient naší organizace Jim projevil zájem pracovat. Ale jeho psychiatr a psycholog mu řekli, že by musel být nejdříve upravený a střízlivý, aby mohl začít přemýšlet o práci. Řekli mi také (jako jeho IPS specialistovi), že nemám přeceňovat jeho schopnosti. Nikdo si nemyslel, že by mohl pracovat. Ale Jim si se mnou sjednal schůzku a během šesti měsíců byl zaměstnaný jako pošťák.

Dneska už Jim pracuje 18 měsíců a jeho zaměstnavatel je s jeho prací velice spokojený. Občas ještě Jim musí v souvislosti s prací překonávat některé obtíže. Dvakrát by hospitalizován na specializovaném oddělení pro lidi s duální diagnózou, protože měl problémy se závislostí, ale domluvili jsme na oddělení speciální úpravu režimu, aby mohl každý den odejít a doručit poštu. Předtím, než odešel do práce, se Jim vždycky převlékl. Bylo úžasné vidět, jak se pacient s duální diagnózou každý den proměňuje v pošťáka, který odchází do práce. I ve chvílích, kdy měl Jim náročnější období, vykonával dobře svou práci a nebyly na něj žádné stížnosti ze strany zákazníků.

Jim říká, že jeho nejdůležitějším cílem je udržet si svou práci. Jeho příběh mi dodává naději při práci s dalšími klienty, kteří chtějí pracovat. Myslím, že se nedá předpovědět, kdo z nich bude úspěšný. Ellen Otto, Nizozemsko

2. zásada IPS pro praxi: Cílem je nalezení práce na otevřeném trhu.

IPS specialisté pomáhají svým klientům najít stálé zaměstnání v běžném prostředí, protože většina lidí takovou práci chce. Nestojí o práci stranou od společnosti určenou pro lidi s postižením. Lidé chtějí být platnými členy komunity a cítit se její součástí, což je jeden z důvodů, proč chtějí pracovat. IPS specialisté nám často vyprávějí o lidech, kterým se na chráněných místech vůbec nedařilo, ale když našli práci v běžném prostředí, vynikali tam. Lidé si cení práce, kvůli které musí něco udělat, aby ji získali – práce, kterou berou za svou.

Než jsem si našel své současné zaměstnání, pracoval jsem jako vrátný v programu, který zaměstnával lidi s postižením. Dělal jsem to pár měsíců. Ale nebylo to pro mě. Chtěl jsem práci v běžném prostředí. Bill

Práce na otevřeném trhu je v IPS definována jako zaměstnání, které je otevřené jakémukoliv kvalifikovanému zájemci, bez ohledu na to, zda má, či nemá nějaké postižení nebo omezení. Mezi spolupracovníky jsou lidé bez postižení, případně mohou mít někteří kolegové nějaká omezení.

Klienti služeb IPS pracují v zaměstnáních, kde dostávají tu samou výplatu jako jejich kolegové na stejných pozicích, zpravidla se jedná o minimální či vyšší než minimální mzdu. Výjimkou mohou být lidé, kteří začínají podnikat, protože začínající podnikatelé zpravidla zpočátku moc nevydělávají. Další výjimkou mohou být zaměstnání, kde lidé vydělávají podle objemu odvedené práce (někdy se hovoří o úkolové práci). Rozhodující je, zda ostatní lidé bez postižení pobírají za stejnou práci stejně vysokou odměnu.

Za práci na otevřeném trhu je považováno takové zaměstnání, ve kterém jeho délku určuje pracovník a zaměstnavatel. Když například sociální služba vytvoří pozici, kde je zaměstnání omezené na šest měsíců, protože se jedná o zprostředkování pracovní zkušenosti lidem s postižením, není to považováno za práci na otevřeném trhu. Naopak česání jablek v ovocném sadu je časově omezené, protože zaměstnavatel nepotřebuje lidi na tuto práci po celý rok. Česání jablek je považováno za práci na otevřeném trhu, protože ji lidé dělají bez ohledu na to, zda mají postižení, či ne.

V zaměstnání na otevřeném trhu práce jsou lidé placeni přímo svým zaměstnavatelem. Pokud má služba v oblasti péče o duševní zdraví smlouvu na úklid místní firmy a sama platí klienty za práci, nejedná se o otevřený trh. Pokud firma platí za úklid přímo klientům a sama na ně při práci dohlíží, je to považováno za zaměstnání na otevřeném trhu.

Více konkrétních příkladů najdete v následujícím přehledu. Zkuste si zakrýt pravý sloupec tabulky, abyste si ověřili, že umíte správně rozeznat práci na otevřeném trhu od jiných způsobů zaměstnávání.

Příklady zaměstnání:	Jejich zařazení s ohledem na parametry volného trhu:
Práce na dvě hodiny týdně u autorizovaného prodejce vozů. Pracovníci pobírají minimální mzdu.	Jedná se o práci na otevřeném trhu. Zaměstnavatel byl tak laskav a souhlasil s uzpůsobením pracovní pozice (zkrácená pracovní doba). Nicméně uzpůsobení z důvodu určitých omezení pracovníka nemají vliv na to, zda je zaměstnání považováno za práci na volném trhu, či ne.
Práce v rychlém občerstvení. Pozice byla zřízena sociální službou a je omezena na šest měsíců bez ohledu na to, jak se pracovník osvědčí. Práce je nabízena jako „přechodné zaměstnání“ a má pomoci lidem s postižením ve snadnějším návratu do práce. Plat je vyšší než minimální mzda. Občerstvení je v zábavním parku.	Nejedná se o práci na otevřeném trhu. Pracovní pozice na přechodnou dobu, které jsou časově omezené, nejsou považovány za práci na otevřeném trhu, protože mají uměle nastavené časové omezení, které určuje sociální služba a neřídí se skutečnými potřebami zaměstnavatele.
Práce na pozici peer konzultanta u poskytovatele služeb v oblasti péče o duševní zdraví. Jedná se o práci, při které je poskytována podpora klientům na základě vlastní zkušenosti s duševním onemocněním.	Jedná se sice o práci, o kterou by se nemohl ucházet člověk, který není duševně nemocný, ale je považována za práci na otevřeném trhu. Vlastní zkušenost je pouze podmínkou pro přijetí na tuto pozici. Nejednalo by se o práci na otevřeném trhu, pokud by mzda nebyla přiměřená vzdělání a zkušenostem pracovníka a pokud by neměl stejné postavení jako ostatní kolegové ve službě (přístup na týmové porady o klientech apod.).
Práce v dílně, která pracuje na konkrétních zakázkách pro jiné firmy a kde pracuje více než polovina lidí s postižením. (Dílna zaměstnala místní obyvatele za účelem jejich integrace na trh práce.) Zaměstnanci s postižením se pravidelně setkávají s pracovním poradcem, kterého dílna najala, aby s pracovníky vyhodnocoval naplňování jejich individuálního pracovního plánu.	Nejedná se o práci na otevřeném trhu. Zdá se, že se dílna jen snaží vykazovat chráněné pracovní pozice jako práci na otevřeném trhu. Nepomáhá lidem najít práci v místě bydliště, která by vycházela z jejich individuálních zájmů a kde by mohli využít své dovednosti.
Práce údržbáře zeleně na golfovém hřišti, která funguje pouze v létě, nikoliv v zimních měsících.	Práce na otevřeném trhu. I když se jedná o sezónní zaměstnání, mohou ho vykonávat i lidé bez postižení.
Úklid na odpočívadlech na dálnici v pracovní skupině, která je sestavena z lidí s postižením. Jedná se o stálé zaměstnání a pracovníci mají vyšší než minimální mzdu.	Nejedná se o práci na otevřeném trhu. Pozice je vyhrazena pro lidi s postižením.
Pozice prodejce, na které je pracovníkům vyplácena provize. Lidé nedosáhnou pokaždé na minimální mzdu.	Práce na otevřeném trhu. Pro pracovníky na těchto pozicích je poskytována odměna tímto způsobem běžné a legální. Důležité je, že lidé nejsou odměňováni jiným způsobem z důvodu postižení.
Hlídkání dětí. Odměna přesahuje minimální mzdu a je vyplácena v hotovosti.	Nejedná se o práci na otevřeném trhu. Práce je vykonávána „na černo“. Pokud je z odměny odváděna daň, je možné považovat zaměstnání za práci na otevřeném trhu.
Pozice vrátného či správce ve službě v oblasti péče o duševní zdraví. Služba pozici inzeruje, ale zároveň povzbuzuje své klienty, aby se o ni ucházeli. Většina pracovníků na této pozici je rekrutována z klientů služby.	Nejedná se o práci na volném trhu. I když někteří zaměstnanci nejsou klienty služby, většinou jsou pozice určeny především pro ně. Kdybyste byli klientem služby a pracovali zde, cítili byste se jako v práci v běžném prostředí?

3. zásada IPS pro praxi: IPS je součástí služeb péče o duševní zdraví.

Na rozdíl od řady dalších metod podporovaného zaměstnávání je IPS součástí systému péče o duševní zdraví. Většinou bývá IPS součástí služby péče o duševní zdraví a je nabízeno jejím klientům. Každý IPS specialista je členem jednoho až dvou týmů, které spadají pod danou službu, a sdílí s týmem informace o klientovi. IPS specialista se jednou týdně účastní porad týmu, diskutuje společně s ostatními pracovníky o klientech, které mají ve společné péči, a zvažují, komu z klientů, kteří ještě IPS nevyužili, by bylo možné nabídnout práci. V týmu mohou pracovat case manageri, terapeuti, pracovníci podpory bydlení, psychiatr, zdravotní sestry, ergoterapeuti a IPS specialisté.

Společné týmové porady pomáhají IPS specialistům lépe porozumět zkušenostem konkrétních klientů s duševním onemocněním a ostatní členové týmu mohou přinášet nápady pro vypracování pracovního plánu. Tým oceňuje zapojení IPS specialisty, protože vnáší do jejich práce nový rozměr. Čím více klientů se vrací ke studiu či do práce, tím více se pracovníci týmu zaměřují na silné stránky a zotavení. Společné porady multidisciplinárního týmu oceňují také samotní klienti a považují je za užitečné. Hovoří o tom, že by si přáli, aby všichni pracovníci, kteří jim poskytují podporu, měli porozumění pro jejich vlastní cíle.

Příklad: Využití týmového přístupu k zaměření se na zaměstnávání

- Vedoucí týmu: O kom bys chtěla dnes mluvit, Aisho?
- IPS specialista: Nejdříve bych se chtěla podělit o jednu dobrou zprávu. Jamieho včera přijali do autorizované prodejny aut. Bude pracovat v oddělení pohledávek na čtyři dopoledne týdně.
- Case manager: To je skvělá zpráva. Musí mít velkou radost, že se mu podařilo najít práci díky tomu, že absolvoval školení v účetnictví. Kdy nastupuje?
- IPS specialista: Začíná v pondělí v 8 hodin. Mám z toho trochu obavy. Myslím, že by pár týdnů potřeboval intenzivnější podporu, aby dorazil včas do práce, než si zvykne na nový režim. Můžu ho tam svést v pondělí a v úterý, ale byla bych moc ráda, kdyby mi někdo z týmu mohl pomoci ve středu a ve čtvrtek.
- Case manager: To je jasné, můžu ho tam oba dva dny zavést.
- Psychiatr: To je dobrá zpráva. Dejte mi vědět, kdyby se Jamie cítil po ránu unavený kvůli medikaci. Mohlo by být lepší, kdyby si bral večerní léky trochu dřív. Kdyby to nefungovalo, můžu se s ním sejít a probrat, zda by chtěl udělat nějaké jiné změny.
- Vedoucí týmu: Dávej nám průběžně vědět, Aisho. Chceme ti určitě pomoci i v dalším týdnu. Chceš mluvit ještě o někom jiném?
- IPS specialista: Ano, dnes ráno mi volal Libbyin zaměstnavatel. Říkal, že poslední dva dny nepřišla Libby do práce a ani nezavolala. Nemá to ve zvyku. Zkoušela jsem jí volat, ale nezvedala to.
- Adiktolog: Také jsem dnes chtěl o Libby mluvit. Minulý týden nepřišla na skupinu a včera také ne. Dělá si o ni starosti.
- Vedoucí týmu: Prochází si teď náročným obdobím, od té doby, co jí zemřela teta. Terreli, viděl jsi se s ní poslední dobou?
- Case manager: Už pár týdnů jsme se neviděli. Aisho, zajdeš se mnou po poradě k ní domů? Práce je pro ni hrozně důležitá, jestli má problémy s alkoholem, můžeme se zaměřit na to, abychom jí pomohli vrátit se do práce.
- IPS specialista: To je dobrý nápad.
- Adiktolog: A vyřídte jí, prosím, že může klidně znovu říjit na skupinu, i když teď chodit přestala.

Celý tým spolupracuje, aby pomohl klientovi pracovat. Psychiatr (nebo zdravotní sestra) mohou uzpůsobit medikaci, aby pomohli s udržení práce, case manager může pomoci, aby se klient znovu zapojil, IPS specialista může navrhnout práci pro někoho, kdo ještě nevyužil službu IPS. Každý z členů týmu pracuje na naplnění plánu v rámci své odbornosti.

4. zásada IPS pro praxi: IPS nabízí individuální podporu a plánování v oblasti dávek.

Všem klientům služby IPS je nabízena možnost získat informace o dávkách (například invalidní důchod, příspěvek na bydlení, pomoc v hmotné nouzi apod.), o které by mohl v případě zaměstnání a výdělku přijít. Lidem je nabízena podpora v získání těchto informací předtím, než začnou pracovat, a ve chvíli, kdy se rozhodují o změnách, které mohou mít na poskytování dávek vliv.

Poradenství poskytuje odborník, který byl v této problematice důkladně proškolen a své znalosti si neustále doplňuje. Je to velice důležité. Výše podpory prostřednictvím dávek nemusí být ovlivněna pouze příjmem ze zaměstnání, ale také změnami výše dávek poskytovaných z jiných programů. V USA může poradenství v této oblasti zahrnovat také informace o úlevách a podpůrných (finančních) programech pro lidi se zdravotním postižením v oblasti zaměstnávání, které jim mají umožnit více pracovat a vydělávat více peněz.

Cílem poradenství v oblasti dávek je pomoci lidem udržet si podporu, i když pracují, nebo je může podpořit v tom, aby si naplánovali, jak přestat být závislí na systému dávek a zajistit si příjem prostřednictvím práce. Lidé, kteří si chtějí vydělávat prací, potřebují vědět, v jaké chvíli jim dávky přestanou být vypláceny nebo budou omezeny. V USA musí také zvážit, jakým způsobem si zajistí zdravotní pojištění.

Služba IPS a pracovníci týmu péče o duševní zdraví také pomáhají klientům s dokládáním příjmů v souvislosti s dávkami. Někomu stačí pouze informace o tom, jak to udělat, někdo bude potřebovat pomoc s vyplňováním formulářů a jednáním na úřadech po dobu jednoho až dvou měsíců, někteří mohou potřebovat podporu v této oblasti na delší období.

5. zásada IPS pro praxi: Hledání práce je zahájeno co nejdříve poté, co člověk projevil zájem pracovat.

Mluvili jsme o tom, že některé služby podporovaného zaměstnávání nabízejí předtím, než začnou lidem pomáhat s hledáním práce na otevřeném trhu, podporu i v přípravě na práci, například testy pracovních předpokladů, skupinová setkávání, která se zaměřují na oblast práce, nebo dočasná pracovní místa, která mají lidem pomoci k obnově pracovních návyků. IPS po klientech nevyžaduje žádnou přípravu před zaměstnáním. Výzkumy prokázaly, že lidé začnou spíše pracovat, pokud s nimi IPS specialista začne hledat práci hned. Lidé spíše vyniknou v tom, co je pro ně zároveň důležité, mají tedy větší předpoklad uspět v práci na otevřeném trhu než v programu zaměřeném na přípravu na práci.

Klient, který začne využívat služby IPS, většinou stráví pár týdnů seznamováním se s IPS specialistou a sdílením informací o svých cílech, předchozích pracovních zkušenostech, vzdělání a dalších záležitostech podstatných pro práci. IPS specialista shromažďuje tyto informace v pracovním profilu, který je průběžně aktualizován v souvislosti s novými pracovními zkušenostmi. Do 30 dnů od první schůzky se IPS specialista či uchazeč o práci setkají osobně s potenciálním zaměstnavatelem, aby si promluvili o práci. Existují výjimky, protože menší část klientů potřebuje více času, aby si ujasnili, jaký typ práce by je zajímal. Nicméně většina lidí začne práci hledat hned.

Jiné přístupy podporovaného zaměstnávání mohou své klienty nejdříve zařadit do programu přípravy na práci, aby se ověřilo, že jsou připraveni pracovat. Říkají tím lidem: „Nevěřím, že bys mohl začít pracovat na otevřeném trhu.“ V naší službě IPS se snažíme práci najít co nejrychleji. Dávám tím svým klientům najevo, že věřím, že jsou schopni pracovat. Anna Pagani, Itálie

6. zásada IPS pro praxi: IPS specialisté budují vztahy za zaměstnavateli, které vybírají podle přání a zaměření svých klientů.

IPS specialisté přistupují k zaměstnavatelům jako ke svým zákazníkům. Opakovaně se s nimi osobně setkávají a zjišťují, jaké jsou jejich potřeby. Většina schůzek je naplánována s konkrétním záměrem. Poté, co se IPS specialista důkladně seznámil s potřebami a představami zaměstnavatele o kandidátech na pracovní pozici, začne se s ním bavit o konkrétním člověku, který by se na práci hodil a vyhovoval by požadavkům zaměstnavatele. Představuje pouze lidi, kteří odpovídají svými předpoklady co nejlépe zaměstnavatelovým požadavkům, protože chce spolupracující firmě poskytnout dobrou službu a najít pro ni vhodného zaměstnance.

Budování vztahů se zaměstnavateli může být nápomocné uchazečům, kteří nemají žádné předchozí pracovní zkušenosti nebo jim v nástupu do práce brání jiné překážky. Člověk, který má více záznamů v trestním rejstříku, může obtížně konkurovat jiným uchazečům o práci. Pokud ale IPS specialista buduje vztah se zaměstnavatelem dlouhodobě a požádá ho pak, aby se setkal s jeho klientem, je větší pravděpodobnost, že takový člověk bude do práce přijat. IPS specialisté se často na zaměstnavatele obrací s prosbou o schůzku s klientem, i když nebylo ve firmě vypsáno žádné výběrové řízení. Počítají s tím, že zaměstnavatel bude dříve či později potřebovat nového zaměstnance, a pokud mu klient bude sympatický a bude se zdát vhodný na danou pozici, může ho přijmout, aniž by vypsáno výběrové řízení. V takovém případě nemusí uchazeči konkurovat další zájemci.

IPS specialisté se obracejí na konkrétní zaměstnavatele na základě zájmů a preferencí svých klientů. V průběhu zpracování pracovního profilu sestavuje IPS specialista s klientem seznam zaměstnavatelů, kteří by mohli nabízet práci, o kterou má klient zájem. Klient může sám mezi společnými schůzkami odpovídat na pracovní nabídky některých zaměstnavatelů a IPS specialista zatím zaměstnavatele navštíví, aby s nimi začal budovat vztahy. Zároveň se jednou týdně scházejí a společně se věnují hledání práce.

IPS specialista věnuje každý týden dostatek času rozhovorům se zaměstnavateli, může si například naplánovat ve svém rozvrhu dvě hodiny na rozhovory se zaměstnavateli na začátku týdne, a potom ještě jednou v průběhu týdne. Kromě toho se IPS specialisté setkávají se zaměstnavateli, když pomáhají svým klientům získat práci.

Když si člověk nepřeje, aby se zaměstnavatel dozvěděl o jeho nemoci, IPS specialista jeho přání respektuje. Může stále vyhledávat vhodné zaměstnavatele a sdílet možnosti s klientem, ale nekontaktuje je, aby jim představil službu, a nesdílí s nimi žádné informace o uchazeči.

7. zásada IPS pro praxi: Individuální podpora v oblasti práce není časově omezená.

IPS specialista podporu v zaměstnávání tzv. šíje na míru každému jednotlivci na základě jeho představy o podobě a míře podpory, stávajícího zaměstnání, předchozích pracovních zkušeností (vše, co dříve přispělo k úspěšnosti v práci nebo jí naopak bránilo), současné situace v souvislosti s duševním onemocněním či závislostí a jeho silnými stránkami. Míra a způsob podpory se tak liší člověk od člověka. Klient, který už pracuje několik měsíců a je v práci spokojený, se s IPS specialistou může setkávat dvakrát do měsíce, aby s ním probral vztahy na pracovišti nebo společně přemýšleli o klientově kariéřním rozvoji. Klient, který řeší v zaměstnání nějaké potíže, může mít naopak častější schůzky a větší míru podpory.

Příběh Kim: Pomoc ve zvládnání nových pracovních povinností

Kim pracovala šest měsíců jako prodavačka v obchodě a dařilo se jí v práci dobře. Obchod ale nakoupil nový počítačový systém, který průběžně prováděl inventuru zásob po odchodu každého zákazníka. Kim se příliš nedařilo naučit se pracovat s novým systémem a začala mít v souvislosti s prací stále větší úzkosti. Až do té doby svému zaměstnavateli neřekla nic o své nemoci. Její IPS specialista (Jon) nabídl, že by mohl se zaměstnavatelem promluvit a pomoci jí naučit se s novým systémem pracovat. Diskutovali společně o tom, jaké informace může Jon zaměstnavateli v danou chvíli poskytnout. Jon nechtěl zaměstnavateli lhát o tom, kde pracuje (služba pro lidi s duševním onemocněním), ale zároveň z jeho pohledu nebylo nutné, aby se zaměstnavatelem sdílel podrobnosti o duševním onemocnění Kim. Kim s návrhem souhlasila a upozornila svého nadřízeného, že se na něj Jon telefonicky obrátí. Nadřízený souhlasil s tím, aby Jon pár dní doprovázel Kim do práce a pomohl jí naučit se pracovat s novým systémem. Když se Kim naučila systém ovládat, sešel se na patnáctiminutové schůzce s Kim a jejím nadřízeným, aby si potvrdili, že v práci vše běží dobře.

Příběh Kerryho: Pomoc při získávání průběžné zpětné vazby od zaměstnavatele

Kerry v minulosti přišel opakovaně o práci, ale nebyl si jistý, z jakého důvodu byl propuštěn. Když začal spolupracovat se službou IPS, souhlasil s tím, že by jeho IPS specialista (Anh) mohla promluvit se zaměstnavatelem a požádat, aby dostával průběžnou zpětnou vazbu nad rámec běžných zvyklostí. Když Kerry nastoupil do práce, IPS specialista se s ním prvních pár dní pravidelně scházela po práci, aby si vyslechla jeho dojmy a pocity. Anh také na konci prvního pracovního dne zavolala jeho nadřízenému, a mohla tak Kerrymu říci, že jeho šéf s ním byl spokojený. Na konci prvního pracovního týdne se Kerry a Anh krátce setkali s nadřízeným a probrali, co se Kerrymu dařilo a co by měl zlepšit. Dalších pár měsíců se takto scházeli pravidelně jednou týdně až do té doby, než si Kerry začal být v práci jistý.

Příběh Jordana: Pomoc v oblasti sociálních dovedností

Jordan si nepřál, aby se jeho IPS specialista scházel s nadřízeným, ale chtěl pomoci a diskutovat o tom, jak se svým nadřízeným dobře vycházet a jak si v práci získat přátele. S IPS specialistou se scházeli jednou týdně a mluvili o tom, jakým způsobem je možné reagovat, když Jordan dostává od svého nadřízeného pokyny a zpětnou vazbu. Jordanův case manager s ním nacvičil několik způsobů, jak začít rozhovor se spolupracovníky.

Když lidé pracují souvisle přibližně rok, mohou ukončit spolupráci se službou IPS a být nadále podporováni v oblasti práce pouze některým z pracovníků služby pro lidi s duševním onemocněním. IPS specialistům to umožňuje přijímat nové klienty. Krom toho pracující klienti nemusí nutně chtít dostávat podporu donekonečna. Ale pokud někdo naopak podporu v zaměstnávání chce a potřebuje déle než rok, může ho služba IPS podporovat tak dlouho, jak je to třeba.

8. zásada IPS pro praxi: Klientovy volby jsou respektovány.

Tato zásada je nadřazená všem ostatním. IPS usiluje o zplnomocňování lidí, neříká jim, kde mají pracovat, ani jaké služby mají využívat. IPS specialista zjišťuje jejich přání a představy v průběhu celého procesu zaměstnávání. Snaží se porozumět tomu, co je pro každého konkrétního člověka nejdůležitější a jaké jsou jeho motivace.

IPS specialista zjišťuje, jaký typ práce by se klientovi líbil, ale ptá se také, v jaké lokalitě by práce měla být, jakou má klient představu o pracovní době, pracovním prostředí, stylu řízení a dalších okolnostech. Stává se, že není možné pomoci naplnit všechna klientova přání a představy, IPS specialista se tedy snaží porozumět tomu, co je pro každého konkrétního člověka nejdůležitější. Někdy mají IPS specialisté obavy, že se přání a představy jejich klientů zcela míjejí s jejich dovednostmi a zkušenostmi. Stává se to výjimečně, ale IPS v takovém případě klientovi pomáhá porozumět tomu, proč je pro něj konkrétní představa tak důležitá. Jeden IPS specialista například vyprávěl o člověku, který se chtěl stát vědcem. Ale protože ukončil studium střední školou, nedokázal si IPS specialista představit, jakým způsobem by bylo možné jeho přání naplnit. Diskutoval o celé situaci s kolegy v týmu a s klientovou rodinou. Přišel na to, že klient možná neví, že ve vědeckém prostředí existují i jiné pozice, o které by se se svou kvalifikací mohl ucházet. Nakonec se mu podařilo najít pro svého klienta práci technika v laboratoři, kde umýval zkumavky a další náčiní. Práce v laboratoři ho bavila a byl tam spokojený. Pro tohoto člověka se podařilo najít práci, která splnila jeho původní cíle a očekávání. Jiní lidé se mohou chtít setkat se zaměstnavateli, aby získali informace o tom, jaké kroky je třeba podniknout, aby naplnili své dlouhodobé profesní cíle. Někteří lidé se tak mohou například rozhodnout, že začnou studovat nebo se zaměří na získání odpovídajících pracovních zkušeností, aby získali svou vysněnou práci.

Vzpomínám si, že jsem pracoval s člověkem, který chtěl získat práci ve skladu, ale zároveň trval na tom, že potřebuje chodit do práce odpoledne. Prošli jsme spoustu nabídek práce ve skladu, ale u všech začínala pracovní doba brzy ráno. Dospěl jsem k názoru, že není možné práci podle jeho požadavků najít, a řekl jsem mu, že jsou nereálné. Ale hledali jsme dál, a nakonec se nám podařilo najít místo v zahradnickém centru. Klienta přijali do práce hned to odpoledne. Když si teď začnu dělat starosti s tím, že má někdo nereálné cíle, vzpomenu si na tuhle zkušenost a požádám své kolegy, aby mi pomohli. Maria Petersson, Švédsko

Přání a představy se mohou také vztahovat ke způsobu, jakým je služba IPS poskytována. Jak jsme již dříve v této kapitole uvedli, někteří lidé chtějí, aby IPS specialista jednal se zaměstnavatelem jejich jménem, jiní si zase nepřejí, aby se zaměstnavatel o jejich nemoci dozvěděl. IPS specialista také s klientem diskutuje, jaké konkrétní informace může se zaměstnavatelem sdílet. Může klientovi nabídnout příklady toho, co je možné zaměstnavateli říct, a upravit sdělení na základě představ každého konkrétního uchazeče.

Zapojení rodinných příslušníků do tvorby pracovního plánu také závisí na klientově přání. IPS specialista se každého člověka ptá, zda by chtěl pozvat na společné schůzky, kde vytvářejí pracovní plán, rodinné příslušníky. Před setkáním s rodinou mohou IPS specialisté s klientem prodiskutovat, která témata je možné s rodinou probírat a která ne. Někteří lidé se mohou například cítit bezpečně při rozhovoru s rodinou o nápadech a návrzích, jakou práci by mohli vykonávat, ale nechtějí s nimi rozebírat, jak budou v souvislosti s prací zvládat svou závislost.

Postoje k práci jsou ovlivňovány kulturou, ze které lidé vycházejí. IPS specialista by se měl každého člověka zeptat, jak by popsal své kulturní zázemí. Může se to týkat etnického původu, národnosti, věku, pohlaví, ekonomického postavení, náboženství, sexuální orientace nebo jiných skutečností. Podstatné je, co je důležité pro daného člověka. Příklady otázek týkajících se kultury, které mohou IPS specialisté klást svým klientům, jsou uvedeny v pracovním profilu v příloze této knihy.

Struktura služby IPS

V této části popisujeme personální obsazení služeb IPS, způsob, jakým je IPS začleněno do služby péče o duševní zdraví, a spolupráci mezi úřadem práce a službou IPS.

PERSONÁLNÍ OBSAZENÍ SLUŽBY IPS

IPS služba je obvykle složena ze dvou IPS specialistů zaměstnaných na plný úvazek. IPS specialisté spolupracují s peer pracovníky, kteří mohou sdílet své vlastní úspěchy a strategie v oblasti práce a podporovat tak klienty týmu. V některých venkovských oblastech může být problém zaměstnat dva pracovníky na plný úvazek. Je pak možné uzpůsobit podmínky tak, aby IPS specialisté z různých týmů mohli být v pravidelném kontaktu. Každý IPS specialista má v péči maximálně 20 klientů, aby měl dostatek času setkávat se s lidmi každý týden a také aby měl prostor zaměřit se na budování vztahů se zaměstnavateli. Podpora IPS specialisty se zaměřuje výhradně na oblast práce. Dodržování tohoto pravidla je velmi důležité, protože IPS specialisté mohou vnímat jednání se zaměstnavateli jako náročné a snadno se nechají rozptýlit poskytováním podpory v oblastech, které zajišťuje case manager.

Všichni IPS specialisté v týmu mají jednoho vedoucího. V ideálním případě je vedoucí zodpovědný výhradně za vedení týmu IPS. Pokud se jedná o malý tým, může mít vedoucí v péči také pár klientů. Vedoucí služby IPS by měl mít kapacitu na to, aby se společně s IPS specialisty setkával se zaměstnavateli, aby spolupracoval s úřadem práce a s vedením celé služby péče o duševní zdraví. Role vedoucího je pro dobré výsledky služby IPS klíčová. Podrobnější popis této role najdete v kapitole 8.

IPS JAKO SOUČÁST SLUŽBY PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

IPS je obvykle součástí služby péče o duševní zdraví. Vedení služby má podstatnou roli v podpoře zavádění IPS. Postoj vedení, které považuje zaměstnávání jednoznačně za důležitou oblast podpory, a jeho komunikace navenek pomáhá budovat všeobecné nadšení a přesvědčení o prospěšnosti podpory v zaměstnávání. Vzhledem k tomu, že financování služby IPS je komplikované, musí se vedení také zavázat k udržení služby IPS a aktivně hledat způsoby jejího finančního zajištění.

Jak už jsme zmínili v předchozím textu, IPS specialisté jsou součástí týmů služby péče o duševní zdraví a účastní se jednou týdně pravidelných porad. Mají také k dispozici své zázemí v blízkosti týmu, jehož jsou součástí, aby mohli s kolegy komunikovat i mimo pravidelné porady. IPS specialisté se účastní pravidelných týmových porad o klientech jednou týdně i v případě, že IPS není součástí služby péče o duševní zdraví a funguje samostatně.

Shrnutí

Většina lidí s vážným duševním onemocněním chce pracovat. Metoda IPS je založená na důkazech a pomáhá lidem v návratu do práce. IPS se zaměřuje na podporu lidí při hledání placeného zaměstnání v běžném prostředí, spíše než dobrovolnické práce nebo práce na pozicích speciálně vytvořených pro lidi se zdravotním postižením. Poskytování podpory metodou IPS vychází z osmi zásad pro praxi a všichni pracovníci služby IPS je musí znát a rozumět jim.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

FAQ (Často kladené dotazy): <https://ipsworks.org/index.php/faqs/>

Kapitola 2

Dovednosti potřebné k navázání funkční spolupráce

V této kapitole představujeme postupy, které vám umožní lépe poznat vaše klienty a navázat dobrý vztah s každým z nich. Postupy se zaměřují na následující oblasti:

- Jak pomoci lidem, aby se cítili příjemně a bezpečně
- Dovednosti aktivního naslouchání
- Obnovení spolupráce s lidmi, kteří nechodí na domluvené schůzky

Jak lidem pomoci, aby se cítili příjemně a bezpečně

Řada lidí, kteří budou doporučeni do vaší služby, již v minulosti spolupracovala s mnoha různými institucemi či službami. Mohlo se bohužel stát, že se v některé z nich cítili poníženi či nerespektováni. Navíc někteří z vašich klientů mohli spolupracovat se službou zaměřenou na podporu v oblasti zaměstnávání, která nebrala v potaz jejich přání a priority. Mohli se dokonce setkat s názorem, že nejsou schopni pracovat na otevřeném trhu práce nebo že jejich cíle v pracovní oblasti jsou nerealistické. Mohou tedy do spolupráce s vámi vnášet různé představy a očekávání.

Lidé raději spolupracují s poskytovateli služeb, kteří se dívají na jejich možnosti a dovednosti pozitivně a s nadějí. Dejte svým klientům najevo, že věříte tomu, že mohou pracovat. Řekněte jim, že jim s hledáním práce začnete pomáhat hned, protože víte, že mají vlohky a dovednosti, které je možné v práci uplatnit. Podpořte klienty v pojmenování svých silných stránek a zaměřte se na ně hned od počátku, když začnete společně vytvářet pracovní plán.

Jednejte se svými klienty s respektem. Zeptejte se například nových klientů, co by chtěli vědět o metodě IPS a jakou podporu od vás očekávají. Nepřístupujte k nim paternalisticky a nevystupujte jako ti, kteří něco vědí lépe. Můžete mít lepší představu o tom, jak hledat práci, ale nevíte, co bude nejlépe fungovat pro konkrétního člověka. Pokud si někdo není jistý, zda chce vaši službu využít, nabídněte mu různé možnosti. Například: „Mohu vám pomoci při hledání pracovních nabídek. Mohu vám také pomoci odpovídat na inzeráty. Některým lidem vyhovuje, když jejich jménem jednáme se zaměstnavateli. Chtěl byste se o něčem z toho, v čem vám mohu pomoci, slyšet více?“

Dbejte na to, abyste o svém klientovi vždy hovořili s úctou a respektem. Musíte ve své klienty věřit. Jak jinak byste chtěli přesvědčit zaměstnavatele, že je mají přijmout do práce? Způsob, jakým mluvíte o lidech v jejich nepřítomnosti, ovlivňuje kvalitu vašich služeb a podpory, bez ohledu na vaše úmysly. Neříkejte, ani nepište o svých klientech nic, co nechcete, aby četli nebo slyšeli. Je pochopitelné, že jste někdy sami frustrovaní, ale v takovém případě o svých pocitech můžete mluvit s kolegy nebo nadřízenými. Od svých klientů budete chtít, aby vám důvěřovali, i když se s vámi také mohou někdy cítit frustrovaní. Chovejte se k nim tedy se stejným respektem a mluvejte o všech, se kterými pracujete, pozitivně.

Může to znít jako samozřejmost, ale ujistěte se také, že lidem způsob, jakým se s nimi setkáváte, vyhovuje. Zeptejte se každého člověka, kde se s vámi chce setkávat. Například: „Mohu za vámi přijít domů, můžeme se sejít v knihovně nebo v kavárně nebo se můžeme projít po městě a podívat se na různá místa, kde se dá pracovat. Kde se chcete sejít?“ Můžete se také zeptat, jaká denní doba mu vyhovuje nejvíce.

Dovednosti aktivního naslouchání

Většina lidí si o sobě myslí, že umí dobře naslouchat. Nicméně i každý dobrý posluchač může své dovednosti zlepšovat a rozvíjet. V této kapitole popíšeme dovednosti či postupy, které vám pomohou zjistit, co je pro jednotlivé klienty, se kterými pracujete, nejdůležitější. Jedná se o:

- Kladení otevřených otázek
- Stručné parafrázování
- Vyjadřování empatie
- Shrnutí podstatných sdělení
- Vyhýbání se radám
- Nepřerušování

Doporučujeme, abyste si tyto dovednosti zkoušeli a nacvičovali se svými kolegy a nadřízenými. Pokud jste vedoucím týmu, věnujte se diskusi o těchto dovednostech na poradách týmu a vytvářejte příležitosti k tomu, aby si je IPS specialisté mohli mezi sebou vyzkoušet.

KLADENÍ OTEVŘENÝCH OTÁZEK

Existují dva druhy otázek: otevřené a uzavřené. Na uzavřené otázky se dá snadno odpovědět jedním slovem, buď ano, nebo ne. Uzavřená otázka je například: „Chcete pracovat?“ Otevřené otázky vybízejí člověka k obsáhlejšímu vyjádření vlastních myšlenek, například: „Jakým způsobem by se změnil váš život, kdybyste začal pracovat?“

V rozhovorech s klienty a zaměstnavateli využijete oba typy otázek, ale více se toho dozvíte, když se zaměříte na otevřené otázky. Například ve chvíli, kdy se o někom dozvíte, že v minulosti pracoval jako vrátný, se nebudete ptát: „Chtěl byste znovu pracovat jako vrátný?“ (uzavřená otázka). Druhého člověka to spíše povede k tomu, aby odpověděl, že ano, a pravděpodobně se nic nedozvíte o jeho přáních pracovat na odlišné pozici. Existuje i další důvod, abyste se neptali: „Chtěl byste znovu pracovat jako vrátný?“ Z odpovědi ano nebo ne se totiž nedozvíte nic podstatného o tom, jaké konkrétní charakteristiky hledané pracovní pozice jsou pro druhého člověka důležité. Je vhodnější klást otevřené otázky, například: „Co se vám na práci vrátného líbilo?“ „Co vám naopak na práci vrátného nevyhovovalo?“ „O jakých dalších pracovních pozicích jste uvažoval?“ Projděte si následující otázky a zkuste rozlišit, které z nich jsou otevřené a které uzavřené:

1. Proč jste přestal pracovat v bance?
2. V hledání práce se vám dařilo. Jak jste toho dosáhl?
3. Řekněte mi něco o vašem nadřízeném.
4. Chtěl byste pracovat na částečný úvazek?
5. Víte, jaký dopad by měl nástup do zaměstnání na dávky, které pobíráte?
6. K jakým změnám dojde ve vyplácení dávek, které pobíráte, když nastoupíte do práce?
7. Jak byste chtěl trávit svůj čas?
8. Líbí se vám tato práce?
9. Odešel jste dnes brzy z práce?
10. Jak se vám dnes v práci dařilo?

Správná odpověď: Otevřené otázky jsou otázky číslo 1, 2, 3, 6, 7 a 10.

Jakou otevřenou otázku můžete svému klientovi položit, když chcete zjistit, jestli chce pracovat na plný, nebo částečný úvazek?

Možná odpověď: Kolik hodin denně byste nejradyji pracoval?

Jaké otevřené otázky lze položit, když se chcete dozvědět, jaký druh práce by si váš klient představoval?

Možné odpovědi: Co jste chtěl dělat za práci, když jste studoval na střední škole? Víte o nějaké práci, která by vás teď zajímala? Jaký druh práce nemáte rád? Jaké máte zájmy? Co rád přes den děláte? Kam nejradyji chodíte? V čem jste dobrý?

Jaké otevřené otázky můžete klást, abyste se dozvěděli, kdo je pro klienta oporou?

Možné odpovědi: S kým se nejčastěji vídáte? Musel jste v poslední době řešit nějaký problém – kdo vám pomohl? Povězte mi o tom, když se ve vašem životě naposledy událo něco hezkého – komu jste dal vědět jako prvnímu?

STRUČNÉ PARAFRÁZOVÁNÍ

Technika stručného parafrázování má klienta povzbudit, aby se zamyslel nad tím, co řekl, zvážil, zda jste ho dobře pochopili a není třeba něco upřesnit, nebo zda ještě nechce něco doplnit. Naslouchající jednoduše zopakuje jinými slovy myšlenku nebo pocit, který mu druhý člověk sdělil.

Příklad: Stručné parafrázování

George: Mám obavy z toho, jak by nástup do práce ovlivnil vyplácení dávek, které teď dostávám. Chci pracovat, ale nemohu si o ně dovolit přijít, kdyby mi práce nevyšla. Slyšel jsem, že někdo přišel o všechny dávky, i když pracoval jenom na částečný úvazek.

Cathy: Chtěl byste, aby vám dávky zůstaly (parafráze).

George vyjádřil několika různými způsoby obavu, že dávky, které pobírá, by mohly být ohroženy. Zatím nemusí být ten pravý čas, aby se Cathy hned pustila do řešení situace, například aby navrhla vypracování plánu v této oblasti. Místo toho jen shrnula, co vnímá, že je pro George v tom, co říká, nejdůležitější. Nechá mu pak chvíli prostor, aby se zamyslel nad tím, co řekl a jestli by k tomu chtěl ještě něco dodat. Zpočátku mohou být chvíle, kdy je ticho, nepříjemné, ale postupně si na parafrázování zvyknete. Uvidíte, že klienti oceňují, když jim dáte chvíli na zamyšlení a mohou si srovnat, co je pro ně důležité.

Všimněte si, že Cathy se nesnažila shrnout všechno, co George řekl. Neradila mu, ani se mu nepokoušela vysvětlit, jak je možné skloubit práci se zachováním dávek. Zaměřila se místo toho na to, co je pro něj v danou chvíli nejdůležitější.

Příklad: Stručné parafrázování

Alton: V práci jsem se potkával a spolupracoval s dalšími lidmi, to na tom bylo nejlepší. I když jsem měl špatný den, věděl jsem, že se musím na zákazníky usmívat a chovat se k nim mile. Pomáhalo mi to cítit se lépe. Vzal jsem si jednou týden dovolené, ale po pár dnech se mi začaly vracet deprese. Poprosil jsem svého nadřízeného, abych se mohl vrátit do práce.

Cathy: Kontakt a rozhovory se zákazníky vám zlepšují náladu (parafráze).

V této situaci Cathy neusilovala o sdílení vlastního, nevyžádaného pohledu na věc. Zároveň nezačala klást další otázky. Místo toho jen stručně shrnula jednu z Altonových myšlenek, aby mohl o tom, jak mu práce pomáhala, říci něco víc. Alton se tak dozvěděl, že pozorně poslouchala, co říká. Když špatně pochopíte něco z toho, co se vám klient snaží sdělit, parafrázování mu dá příležitost, aby vám to mohl upřesnit či vysvětlit.

Příklad: Stručné parafrázování

- Gabriella: Dělán si starosti s tím, co bude přes den se synem. Kde se o něj dobře postarají, abych si to zároveň mohla dovolit? Nesmí to být moc nákladné. Potřebuji také, aby se tam dalo dojet autobusem. Mám obavy, jestli kvůli tomu budu moci chodit do práce.
- Cathy: Nejste si jistá, jestli chcete pracovat (parafráze).
- Gabriella: Ne, to ne, jsem si jistá, že chci pracovat. Ale zároveň mám strach, abych našla místo, kde se bude synovi líbit a dobře se o něj postarají.

Časem si ověříte, že je přínosné používat zároveň parafrázování, otevřené, ale někdy i uzavřené otázky. Pročtete si následující příklady a uvidíte, jak může využívání technik aktivního naslouchání pomoci, aby rozhovor přirozeně plynul.

Příklad: Využívání různých technik aktivního naslouchání:

- Peter: Můj šéf má výhrady ke všemu, co udělám. Včera po mě chtěl, abych pracoval pomaleji a dával si pozor, abych práci odvedl dobře. A dneska na mě křičel, když jsme toho měli hodně a já jsem nestíhal. Vypadá to, že neví, co chce. Nejsem si teď jistý, jestli mu nelezu na nervy.
- Cathy: Nejste si jistý, jak se zavděčit svému šéfovi (parafráze).
- Peter: Mám dojem, že se mu nedokáže zavděčit nikdo. Jeden den je v klidu a druhý den je nepříjemný. Když jde všechno dobře, je milý a usměvavý. Ale když toho máme hodně, začne být podrážděný.
- Cathy: Když je toho v práci hodně, je to horší (parafráze).
- Peter: Je to tak. Když dostanu vynadáno, začnu panikařit a je mnohem těžší udržet pracovní tempo a nic nezkatit. Vůbec nevím, jestli podle něj odvádím dobrou práci, nebo jestli mě jednoho dne vyhodí.
- Cathy: Říkal jste, že na vás šéf křičí víc, když máte hodně zákazníků. Křičí jenom na vás (uzavřená otázka)?
- Peter: Ne, křičí i na ostatní.
- Cathy: To je důležitá informace. Jak byste mohl zjistit, jestli je šéf s vaší prací a výkonem spokojený (otevřená otázka)?
- Peter: Asi bych se ho na to mohl zeptat. Ale nejsem si jistý, že je to dobrý nápad. Mohl by nad tím začít přemýšlet a vybavily by se mu všechny důvody, proč mě nemá rád. A vlastně moc nevím, jak se ho na to zeptat.
- Cathy: Kdybyste ho požádal o zpětnou vazbu, mohl by se zaměřit na to, co mu na vaší práci nevyhovuje, což je nepříjemné. A také si nejste jistý, jak ho o zpětnou vazbu požádat (parafráze).
- Peter: Přesně tak. Nebudu vědět, jak mu to říct. Budu nervózní. A taky nevím, jak to zařídit, abych s ním mohl mluvit o samotě, nechci, aby to slyšeli kolegové.
- Cathy: Ještě něco dalšího (otevřená otázka)?
- Peter: Nevím. Ještě nikdy jsem nic takového nedělal.
- Cathy: Dobře. Co myslíte, že by vám mohl rozhovor se šéfem o tom, jak je spokojený s vaší prací, přinést pozitivního (otevřená otázka)?

V uvedeném rozhovoru se Cathy nesnažila okamžitě Petera ujistit, že si pravděpodobně v práci vede dobře. Využila parafrázování, aby se o celé situaci dozvěděla více. Potom začala klást otevřené otázky, aby zjistila, čeho by Peter chtěl dosáhnout. Nesnažila se mu hned navrhnout, jak by se situace dala vyřešit. Povzbuzení Petera v přemýšlení o možných řešeních mu může pomoci, aby si do budoucna poradil i s dalšími situacemi v práci. Pročtete si následující příklady a zamyslete se nad tím, zda by bylo možné formulovat parafrázování lepším způsobem.

Příklad #1: Stručné parafrázování

- Pilar: Moje matka má pochybnosti, jestli si dokážu práci udržet. Říká, že to funguje dobře tak, jak to je, a že bych neměla riskovat, že přijdu o dávky. Něco na tom je. Když jsem naposledy pracovala, vypláceli mi na dávkách každý měsíc jinou částku, protože jsem pokaždé odpracovala jiný počet hodin. Bylo to dost stresující.
- Bob: Máte obavy, že vás budou neustále kontrolovat a měnit vám výši dávek. Ale vypadáte mnohem spokojenější, když pracujete! A s papírováním kolem dávek vám mohu pomoci.

Příklad #2: Stručné parafrázování

- Charles: Potřebuji zaměstnance, kteří dokáží samostatně řešit potíže. Lidi, kteří za mnou nebudou chodit pokaždé, když bude třeba něco rozhodnout. Nevadí mi, když někdo požádá o pomoc v začátcích, ale po nějakém čase by měl pochopit, jak to tady chodí, a rozhodovat se sám.
- Andre: Rád byste přijal někoho, kdo dokáže přemýšlet samostatně (parafráze).

Příklad #3: Stručné parafrázování

- Patrice: Svoji práci mám rád, ale potřeboval bych vyšší úvazek. Přemýšlel jsem o tom, že kdybych si vzal na starosti další úkoly, mohl bych odpracovat víc hodin. Mohl bych požádat šéfa, aby mě poslal na školení, abych mohl zpracovávat mzdy.
- Ed: Chtěl byste se naučit něco nového. Myslíte, že jste na to připravený?

V první uvedené situaci (příklad #1) by Bob lépe naslouchal, kdyby nechal po své první větě Pilar prostor, aby mohla sdílet více do hloubky své obavy ohledně dávek. Při parafrázování neměl zmiňovat svůj vlastní pohled na věc. V druhé situaci (příklad #2) se parafrázování vydařilo. Ve třetí situaci (příklad #3) začal Ed nejdříve parafrázovat, ale nakonec přidal ještě otázku. Bylo by lepší, kdyby skončil po první větě.

ZRCADLENÍ

Někdy můžete druhé ujistit o tom, že jim pozorně nasloucháte, jenom pojmenováním emocí či pocitů, které si myslíte, že klient prožívá. Může to také druhému pomoci, aby své pocity a prožívání dokázal pojmenovat sám.

Příklad zrcadlení

- Emma: Dostala jsem dneska přidáno. Můj vedoucí říkal, že mám v obchodě druhý nejvyšší plat. Netušila jsem, že se mi práce tak daří.
- Dan: Musíte být na sebe pyšná.

Příklad zrcadlení

- Clifton: Řekli mi, že když začnu pracovat, nebude to mít na invalidní důchod vliv. Ale zrovna mi přišel dopis, že mi snižují příspěvek na bydlení, protože jsem nastoupil do práce. Tohle mi nikdo neřekl!
- Dan: Jste naštvaný, že jste nedostal všechny informace.
- Clifton: Přesně tak. Měl jsem za to, že mi pomohou udělat si obrázek o tom, kolik budu mít k dispozici peněz, když začnu pracovat. Ale poskytli mi jenom část informací.

Stejně jako při stručném parafrázování, ani při zrcadlení není vhodné doplňovat řečené nějakou otázkou, vkládat vlastní názory či postřehy nebo radit. Místo toho se zaměřte na pojmenování pocitu, který druhý člověk prožívá, a následně mu dejte prostor, abyste se ujistili, že se nepletete, případně abyste dali druhému člověku možnost sdělit více. Jak by vypadalo zrcadlení v následujících situacích?

Příklad #1: „Nechci si hledat jinou práci. Jestli nezvládnou tuhle, tak možná nemůžu pracovat vůbec.“

Možný příklad zrcadlení v situaci #1: „Asi se cítíte zoufalý.“ „Asi teď nemáte chuť to dál zkoušet.“

Příklad #2: „Právě jsem dostal nabídku pracovat v pojišťovací agentuře. Pracoval bych jako asistent v administrativě a využíval bych při práci všechna softwarová vylepšení, ve kterých jsem se vyškolil. A pracovní doba by taky vyhovovala.“

Možný příklad zrcadlení v situaci #2: „Máte asi radost.“ „Nejspíš jste z takové nabídky nadšený.“

Příklad #3: „Teď, když pracuji, jsem se sebou mnohem spokojenější. Jsem rád, že můžu pomáhat druhým lidem a práce mě baví.“

Možný příklad zrcadlení v situaci #3: „Jste asi spokojený.“ „Musíte být na sebe pyšný, když pomáháte druhým.“

SHRNUTÍ

Ve shrnutí stručně pojmenováváme zásadní sdělení a myšlenky druhého člověka. Je možné ho využít k uzavření rozhovoru, nebo pokud druhý člověk hovořil o více různých věcech či nápadech najednou. Umožňuje také ověřit, že jste druhému dobře porozuměli, a zároveň dostává druhý člověk ujištění, že jste mu pozorně naslouchali.

Příklad: Shrnutí

- Cooper: Takže byste potřeboval najít práci, kam dojdete z domova pěšky, a bude jen na částečný úvazek. To je pro vás nejdůležitější (shrnutí).
- Jake: Přesně tak. Ale klidně bych zvládl i pár stanic autobusem, kdyby mě práce bavila. Chtěl bych pracovat venku.
- Cooper: Takže byste chtěl práci na částečný úvazek, kde byste mohl pracovat venku. Bylo by nejlepší, kdyby se tam dalo dojít z domova pěšky, ale ani cesta pár stanic autobusem by nebyla problém (shrnutí).

Zkuste formulovat shrnutí k následujícímu modelovému rozhovoru. IPS specialista v něm mluví s klientem o nové práci.

- Durrell: Co se vám na nové práci líbí (otevřená otázka)?
- Tom: Mám pořád co dělat, tak mi rychle ubíhá čas. A práce je zajímavá. Rád se bavím se zákazníky.
- Durrell: A co se vám na práci nelíbí (otevřená otázka)?
- Tom: Zákazníci jsou někdy netrpěliví, když musím dát ohřát novou várku. Tlačí se pak na mě, když čekají, až to bude hotové. Cítím se někdy trochu stísněně. Ale to se stává hlavně o víkendech, v týdnu to není tak náročné.
- Durrell: A jak to jde s vaší vedoucí (otevřená otázka)?
- Tom: Je fajn. Prvních pár dní pracovala se mnou, ale teď už se s ní tolik nevidím. Říkala, že mi to jde.

Jak by mohlo v tomto případě vypadat shrnutí? Jak by Durrell mohl stručně shrnout, co se z rozhovoru s Tomem dozvěděl?

Možný příklad shrnutí: O víkendech to někdy bývá náročné, ale celkově vás práce baví a vedoucí je s vaší prací spokojená.

VYHÝBÁNÍ SE RADÁM

Cílem IPS je pomoci lidem, aby si stanovili své vlastní cíle i to, jakým způsobem by jich chtěli dosáhnout. IPS specialisté se snaží nezahltit své klienty příliš mnoha radami a doporučeními. Druhého člověka spíše povzbudíme k převzetí kompetencí, když mu necháme prostor přemýšlet o vlastních cestách a řešeních. IPS specialisté se snaží nepřistupovat ke klientům příliš paternalisticky a nestavět se do role někoho, kdo ví nejlépe, co je potřeba udělat. Zaměřují se naopak na to, aby člověka podpořili ve zvážení vlastních možností a jejich výhod či nevýhod.

Příklad: Vyhýbání se radám

- Felicidad: Brittany, mohla bych se například místo vás sejít se zaměstnavateli, kteří nabízejí práci, jakou hledáte, promluvit s nimi a zjistit, jaké mají na uchazeče o práci požadavky. Mohla bych jim také říci něco o vás a o tom, co byste jim mohla nabídnout.
- Brittany: Nevím, co by si o tom zaměstnavatelé mysleli. Nechtěla bych, aby se dozvěděli, že jsem klientkou služby pro lidi s duševním onemocněním.
- Felicidad: A proč (otevřená otázka)?
- Brittany: Možná by mě nechtěli zaměstnat, kdyby se to dozvěděli.
- Felicidad: Aha, takže někteří zaměstnavatelé by mohli mít mylné představy o duševním onemocnění, což by mohla být nevýhoda. Ještě něco jiného (otevřená otázka)?
- Brittany: Ne. Měla jsem na mysli tohle.
- Felicidad: A mělo by to i nějaké výhody, kdybych se sešla se zaměstnavateli?

V rozhovoru, který jsme uvedli na ukázkou, IPS specialista na Brittany netlačí, aby se rozhodla, jestli chce říci zaměstnavatelům o své nemoci. Felicidad se jí snaží podpořit v přemýšlení o výhodách a nevýhodách a nesděluje svůj vlastní názor. Jedná se o pracovní plán Brittany a Felicidad se jí snaží podpořit, aby se sama rozhodla, jak postupovat. Mohla by uvést konkrétní příklady toho, co obvykle říká zaměstnavatelům, ale měla by si dát pozor, aby Brittany nepřesvědčovala, že nemá svou nemoc tajit.

Někteří IPS specialisté se obávají, že jejich klienti budou mít nerealistické cíle, co se týká práce. Nicméně většina lidí si přeje hledat práci, která odpovídá jejich zkušenostem a vzdělání. Pokud pracujete s někým, kdo chce najít práci, která jeho zkušenostem a dovednostem neodpovídá, můžete mu pomoci zjistit o takové pozici více informací. Dejte si ale pozor, abyste nevystupovali v roli „experta“, mohli byste tak narušit váš vztah s klientem. Klientovi, který by například rád pracoval na manažerské pozici a zároveň nemá moc pracovních zkušeností, můžete dojednat pohovor zaměřený na získání podrobnějších informací (viz níže) s několika vedoucími pracovníky. Umožní mu to udělat si představu, jaké zkušenosti či vzdělání by potřeboval, aby takovou práci mohl získat. Lidé, kteří na vedoucích pozicích pracují, budou důvěryhodnější a mohou také klientovi doporučit konkrétní tipy či kroky pro jeho další profesní rozvoj. Následně můžete s klientem probrat, jestli o to skutečně stojí, chtěl by si zvýšit kvalifikaci a pracovat na manažerské pozici, nebo zda raději bude chtít hledat jinou práci.

POHOVOR ZAMĚŘENÝ NA ZÍSKÁNÍ PODROBNĚJŠÍCH INFORMACÍ

Jedná se o krátké schůzky, které uchazeči o práci umožní získat více informací o konkrétní pozici. Pokud někdo přemýšlí o tom, že by chtěl pracovat jako IPS specialista, může se obrátit na službu IPS a požádat o dvaceti- až třicetiminutový rozhovor s IPS specialistou o jeho práci. Vysvětlí, že by ho možná práce na pozici IPS specialisty zajímala a že by se rád dozvěděl více o tom, co všechno práce obnáší a co by k ní potřeboval. V průběhu pohovoru zaměřeného na získání podrobnějších informací může člověk klást následující otázky:

- Co je potřeba udělat, aby člověk získal práci na této pozici? Jaké je požadováno vzdělání či zkušenosti?
- Jak vypadá typický pracovní den?
- Co máte na své práci nejraději? Co se vám na ní líbí nejméně?
- Střídají se pracovníci na této pozici často?
- Je náročné najít práci jako IPS specialista?
- Co byste poradil člověku, který o takové práci uvažuje?

Může se stát, že někomu přece jen někdy poradíte. Ale než to uděláte, zeptejte se ho. Například v situaci, kdy si někdo není jistý, jak mluvit o období, kdy byl nezaměstnaný, můžete říci: „Někteří z mých klientů byli také nějakou dobu nezaměstnaní. Zajímalo by vás, jak o tom se zaměstnavateli mluvili?“

NEPŘERUŠOVÁNÍ, KDYŽ DRUHÝ HOVOŘÍ

Základní dovedností aktivního naslouchání je nepřerušování klienta, když hovoří. V neformální konverzaci to řada lidí běžně dělá. Ale ve chvíli, kdy jste v práci, je vaším úkolem pozorně naslouchat. Pokud budete při rozhovoru klienta přerušovat, všechny ostatní techniky aktivního naslouchání se minou účinkem, protože tak dáte druhému najevo, že to, co chcete říct vy, je důležitější.

Spolupráce s klienty, kteří nechodí na schůzky

IPS specialisté využívají asertivní přístup v udržování kontaktu s klientem. Ve chvíli, kdy klient nepřijde na domluvenou schůzku, nepředpokládají hned, že ztratil zájem o práci. Snaží se místo toho zjistit, jakým způsobem je u konkrétního člověka možné docílit toho, aby přišel. Byla schůzka domluvená v nevhodnou dobu nebo na nevyhovujícím místě? Má klient ještě jiné povinnosti, kvůli kterým je pro něj náročné dorazit na schůzku, například se stará o dítě? Zapomíná na domluvené schůzky?

Dobrá IPS specialista věří, že každý problém má řešení a že hledání řešení je součástí jeho práce. Zkouší různé možnosti, jak s člověkem spolupráci obnovit. IPS specialista klientovi zavolá, ale zároveň neskončí jen u toho. Snaží se zjistit také od svých kolegů v multidisciplinárním týmu, proč klient nechodí na schůzky. Může se připojit k další schůzce klienta s jiným pracovníkem týmu, aby se s klientem domluvil, jak postupovat dál. Je možné také zkusit navštívit klienta doma nebo ho vyhledat na místě, kde obvykle tráví čas. Může také kontaktovat rodinné příslušníky, pokud se na tom s klientem předem domluvil a má jeho souhlas, a přemýšlet společně s nimi, jak s klientem obnovit spolupráci.

Když se IPS specialista s klientem znovu sejde, nekárá ho za to, že na předchozí schůzku nepřišel. Neměl by po něm požadovat, aby prokazoval připravenost ke spolupráci tím, že chodí na schůzky. Dobrá IPS specialista ví, že by měl člověku především pomoci, aby se cítil dobře, protože to je předpokladem ke spolupráci. IPS specialista by měl především dát najevo, že druhého člověka rád vidí, a udělat všechno pro vytvoření příjemné a přátelské atmosféry.

Občas se může stát, že člověk, který nechodí na schůzky, už opravdu nemá zájem hledat práci. Pokud i ostatní pracovníci v týmu mají stejný názor a myslí si, že klient aktuálně o hledání práce nestojí, IPS specialista může spolupráci ukončit. Multidisciplinární tým pak s klientem dále o možnosti práce pravidelně hovoří až do té doby, kdy je klient připravený znovu v této oblasti spolupracovat.

Shrnutí

IPS specialista se snaží podpořit klienty, aby se v IPS službě cítili příjemně. Zaměřuje se na jejich silné stránky a vnáší do spolupráce optimistický pohled. Nabízí klientům schůzky v takových časech a na takových místech, které jim vyhovují a kde se cítí dobře.

IPS specialisté využívají při své práci techniky aktivního naslouchání, jejichž součástí je kladení otevřených otázek, parafrázování či zrcadlení. Snaží se tak se svými klienty navázat dobrý vztah a spolupráci. Snaží se také v rámci spolupráce zaměřovat na klientovy cíle.

Pokud člověk nechodí na schůzky, pokouší se IPS specialista různými způsoby zjistit, jak to udělat, aby se s klientem mohl sejít. Lidé nejsou ze služby IPS vylučováni na základě toho, že nepřijdou na předem definovaný počet schůzek. IPS specialista a celý multidisciplinární tým naopak usilují o to, aby služba IPS s člověkem znovu navázala spolupráci.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

Kapitola 3

Tvorba pracovního plánu

V této kapitole zprehledníme téma shromažďování informací, které vede k výběru vhodné pracovní pozice a vytvoření plánu, jak najít práci. Součástí tohoto procesu je vedení rozhovorů s klientem, s pracovníky týmu péče o duševní zdraví a s rodinnými příslušníky (pokud k tomu máte svolení). IPS specialista se snaží každého člověka blíže poznat a společně s klientem a ostatními pak přemýšlet, jaký postup je pro konkrétního člověka nejlepší. V této kapitole se budeme zabývat následujícími tématy:

- Tvorba pracovního profilu
- Podpora každého člověka v uvažování o vhodné pracovní pozici
- Tvorba plánu, jak hledat práci
- Vnímání jakékoliv práce jako přínosné zkušenosti a příležitosti k učení

Tvorba pracovního profilu

Když se s konkrétním člověkem postupně seznamujete, zaměřujte se na hledání jeho krátkodobých i dlouhodobých profesních cílů. Hovořte s ním o předchozích zaměstnáních, vzdělání a kurzech, zkušenostech z vojenské služby, kulturním prostředí, ze kterého vychází, a zkušenostech, které by mohly mít vliv na jeho pracovní život, o jeho představách o práci a dalších otázkách. Věci, které se o člověku budete dozvídat, zaznamenávejte do pracovního profilu. V průběhu dalších měsíců společné práce postupně doplňujte nové poznatky. Informace uložte do klientovy dokumentace, aby měl každý další pracovník, který s ním bude pracovat, představu o jeho pracovních zkušenostech, vzdělání a ostatních důležitých skutečnostech. Z profilu se mohou ostatní pracovníci v multidisciplinárním týmu dozvědět více o klientových cílech a přáních v oblasti práce. Když ve spolupráci s klientem narazíte na potíže při tvorbě či naplňování pracovního plánu, můžete přinést na radu IPS týmu kopii pracovního profilu, aby si kolegové mohli udělat o klientovi představu a lépe vám pomoci svými nápady, jak pokročit dál.

Vzor pracovního profilu najdete v přílohách této knihy. Formulář má vám i klientovi pomoci společně diskutovat a přemýšlet o tom, jaký druh práce by klientovi vyhovoval, jakou podporu by od vás v oblasti práce potřeboval a v jaké intenzitě a podobě. Pokud byl například klient opakovaně zaměstnán krátkodobě, můžete se ho zeptat, z jakého důvodu práci ukončoval. Mohli byste v této zkušenosti s klientem vysledovat nějaké opakující se charakteristiky či tendence? Byl pro klienta rozsah pracovní doby příliš náročný a bylo toho na něj moc? Byly na překážku rodinné závazky? Pokud byl klient někdy zaměstnán dlouhodobě, díky čemu se mu podařilo práci udržet?

V pracovním profilu může být zaznamenána celá řada informací. Na prvním setkání s novým klientem se ale na pracovní profil příliš nezaměřujte. Pokud se s někým máte sejit poprvé, s formulářem vůbec nepracujte. A pokud ho na schůzce přeci jen budete mít u sebe, zapište si jen pár stručných poznámek a soustředte se především na udržování očního kontaktu a samotné vedení rozhovoru s druhým člověkem. Nechejte klienta, aby mluvil o tom, co je pro něj důležité. Když se vám nepodaří vyplnit celý profil v průběhu prvního měsíce spolupráce, můžete ho doplňovat postupně později.

Při vyplňování pracovního profilu využívejte nejrůznější zdroje. Díky různým úhlům pohledu získáte více informací a váš klient tak nebude muset odpovídat úplně na všechny otázky uvedené ve formuláři. Obratě se na ostatní pracovníky v týmu a ptejte se na jejich nápady ohledně vhodné pracovní pozice. Zeptejte se, jestli znali klienta, když dříve pracoval. Zjistěte od nich informace o nemoci a léčbě, které mohou souviset s prací. Také rodinní příslušníci vám mohou poskytnout nějaké informace. Mluvte s každým klientem o tom, kdo všechno by se na jeho pracovním plánu mohl podílet. Mezi rodinné příslušníky je možné zahrnout rodiče, životní partnery, dospělé děti, blízké přátele, sourozence či kohokoliv jiného, pokud je pro klienta důležitý. Nahlédněte také do klientovy dokumentace.

V průběhu spolupráce profil postupně doplňujte. Každé zaměstnání, kurz či jiné vzdělávání představuje příležitost k dalšímu učení. Ptejte se klienta, co ho na konkrétní práci bavilo či mu naopak nevyhovovalo, bez ohledu na to, zda se jednalo o krátkodobou, či dlouhodobou pracovní zkušenost. Zeptejte se, zda by přiště potřeboval udělat něco jinak a jakou podporu byste mu mohli poskytnout, aby pro něj byla užitečnější. Doporučujeme využívat stručné formuláře o nástupu a o ukončení zaměstnání a aktualizovat na jejich základě pracovní profil. Vzory formulářů najdete v přílohách.

PRÁCE A KULTURA, ZE KTERÉ KLIENT VYCHÁZÍ

Součástí vypracování pracovního profilu s klientem jsou také otázky zaměřené na jeho zvyklosti a prostředí, ze kterého vychází. Nechte každého klienta mluvit o tom, co je pro něj důležité a jak žije. Někdy v této souvislosti hovoříme o kultuře, pod kterou si můžeme představit národnost nebo etnickou příslušnost, ale někteří lidé se identifikují s lidmi stejného věku, sexuální orientace, ekonomického postavení, pohlaví, náboženství, s lidmi se stejným onemocněním či lidmi, kteří stejně jako oni sloužili v armádě, a podobně. Ptejte se klienta na to, jak může kulturní prostředí, ze kterého vychází, přispět k jeho pracovnímu uplatnění. Jakým způsobem určuje to, kým konkrétní člověk je? Zeptejte se, zda byl někdy v práci diskriminován a jak se s takovou situací vyrovnal. Mluví klient nějakým cizím jazykem? Jak by si přál být osloven? Takové otázky vám umožní vést s klientem rozhovor, při kterém se bude cítit příjemně.

PODPORA PŘI ROZHODOVÁNÍ, ZDA MLUVIT O SVÉM ONEMOCNĚNÍ SE ZAMĚSTNAVATELEM

Lidé mají různou představu o tom, zda za ně můžete jednat se zaměstnavateli, protože to zároveň znamená, že se zaměstnavatel dozví některé informace o jejich nemoci. Dejte klientovi konkrétní příklady toho, co můžete zaměstnavateli říci, abyste mu ukázali, že nebudete sdílet podrobné informace o jeho diagnóze, závislosti, počtu hospitalizací nebo o dalších osobních tématech.

Příklad: IPS specialista uvádí konkrétní příklady toho, o čem hovoří se zaměstnavateli:

„Zaměstnavatelům obvykle říkám, že pracuji pro centrum duševního zdraví a že pomáhám lidem v návratu do práce. Když se mě zaměstnavatel zeptá, z jakého důvodu lidé služby v oblasti péče o duševní zdraví využívají, odpovím, že u každého člověka je to jiné. Někdo může například trpět depresemi, někdo jiný má úzkosti, ale všichni, které znám, se léčí, dostávají pomoc a podporu a jsou připraveni nastoupit do práce. Všichni lidé, se kterými pracuji, mají jednu velkou přednost, chtějí pracovat.“

„Když se mě zaměstnavatel zeptá, proč lidé využívají služby pro lidi s duševním onemocněním, odpovídám, že je obtížné popsat lidi, se kterými pracuji, protože každý z nich má jiné onemocnění a potíže a každý z nich má také jiné dovednosti a zkušenosti. Jeden klient například pracuje jako pečovatel a dochází za staršími lidmi domů, jiný uklízí v hotelu a další pracuje v účetní firmě.“

Až klientovi zprostředkujete konkrétní příklady, zeptejte se ho, co si o tom myslí. Ujistěte ho, že budete respektovat jeho přání a budete postupovat podle nich.

Zeptejte se také svého klienta, jaké výhody a nevýhody vidí v tom, že zaměstnavatel bude vědět o jeho onemocnění. Pomozte mu zpracovat přehled výhod a nevýhod.

PŘEHLED MOŽNÝCH VÝHOD A NEVÝHOD, KDYŽ ZAMĚSTNAVATEL VÍ O KLIENTOVĚ ONEMOCNĚNÍ

Možné výhody, když zaměstnavatel ví o klientově onemocnění	Možné nevýhody, když zaměstnavatel ví o klientově onemocnění
<ul style="list-style-type: none">• IPS specialista za mě může jednat se zaměstnavatelem a představit mu mé silné stránky, aby mě přijal.• IPS specialista může zorganizovat více pohovorů a umožnit tak setkání s několika různými zaměstnavateli.• Pokud budu potřebovat nějaké zvláštní pracovní podmínky, budu muset mluvit o svých potížích. A když nastanou v práci nějaké problémy, zaměstnavatel už bude vědět, že mám svého IPS specialistu.	<ul style="list-style-type: none">• Někteří zaměstnavatelé mohou mít ve vztahu k duševnímu onemocnění nebo spolupráci se službami v této oblasti předsudky.• Vedoucí by mohl sdílet osobní informace s mými kolegy.• Nechci, aby moje duševní onemocnění jakýmkoliv způsobem zasahovalo do práce.

Myslíme si, že je lepší nedávat klientovi žádná doporučení ohledně toho, zda o svém onemocnění se zaměstnavatelem hovořit, či nikoliv. Každý člověk se potřebuje rozhodnout sám za sebe a zvážit, za jakých okolností se bude cítit dobře. Pomozte klientům promyslet výhody a nevýhody, ale neříkejte jim, jaký názor na to máte vy.

Dejte lidem najevo, že se nemusí rozhodnout hned a že mohou kdykoliv změnit svůj názor. Člověk, který na začátku spolupráce nechce o svém onemocnění se zaměstnavatelem hovořit, se po několika měsících může rozhodnout, že o něm mluvit chce. A člověk, který řekne o svém onemocnění jednomu zaměstnavateli, se může rozhodnout před jiným zaměstnavatelem o nemoci nemluvit. Někteří IPS specialisté požadují, aby o duševním onemocnění věděl každý potenciální zaměstnavatel. Ale je na každém, aby se sám rozhodl, zda chce o své nemoci mluvit, či nikoliv. Vaši klienti si musí být jistí, že záleží jen na nich, jak se rozhodnou.

PLÁNOVÁNÍ V OBLASTI DÁVEK V SOUVISLOSTI SE ZAMĚSTNÁNÍM

Lidé si často nechtějí hledat práci, protože mají strach, že by přišli o dávky. Většina z nich ale nemá dostatek informací o tom, jakým způsobem by výdělek dávky ovlivnil. Lidé potřebují přesné informace a pomoc, aby se zorientovali v tom, co se stane, když začnou pracovat.

Když s klientem zpracováváte pracovní profil, pomozte mu kontaktovat specialistu na dávky a získat konkrétní informace o tom, jak se výdělek do nároku na dávky promítne. Někteří lidé budou chtít pracovat na částečný úvazek, aby o ně nepřišli. Jiní nebudou chtít začít naplňovat svůj pracovní plán, dokud si nebudou jistí, že mohou pracovat a dávky jim zároveň zůstanou. A někteří lidé mohou chtít přestat pobírat dávky a vydělávat si práci, ale potřebují zjistit a naplánovat, jak mají postupovat.

Specialisté na dávky by měli umět poskytnout jasné informace o všech možných zdrojích podpory. Lidé potřebují přesné informace o všech dostupných zdrojích příjmu. Když klient nastoupí do práce, může se stát, že o některé příjmy přijdou také rodinní příslušníci. Dávkový specialista by měl tedy vzít v potaz problematiku v celé šíři.

V České republice systém dávek a podpory zahrnuje následující oblasti a možné zdroje informací:

- **Úřad práce**

<https://www.uradprace.cz/web/cz>

- **Státní sociální podpora**

(přídavek na dítě, rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení, porodné, pohřebné a stanovení životního minima)

<https://www.uradprace.cz/web/cz/informace-pro-obcany>

- **Pomoc v hmotné nouzi**

(příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc, životní a existenční minimum)

<https://www.uradprace.cz/web/cz/pomoc-v-hmotne-nouzi>

Dávky pro osoby se zdravotním postižením

(příspěvek na mobilitu, příspěvek na zvláštní pomůcku, průkaz osoby se zdravotním postižením a některé benefity, které z něj vyplývají)

<https://www.uradprace.cz/web/cz/davky-pro-ozp>

Příspěvek na péči

<https://www.uradprace.cz/web/cz/prispevek-na-peci>

• **Česká správa sociálního zabezpečení**

Invalidní důchod

<https://www.cssz.cz/web/cz/invalidni-duchod>

„Příjemci invalidních důchodů (všech tří stupňů) mohou využít svůj zbývající pracovní potenciál a podle svých možností pracovat. V možnostech výdělečné činnosti jsou omezeni pouze svým nepříznivým zdravotním stavem, to znamená, že výdělečnou činností automaticky nezanikne nárok na důchod ani na výplatu důchodu.“

• **Výhody zaměstnávání osob se zdravotním postižením pro zaměstnavatele**

- Splnění zákonné povinnosti zaměstnávat osoby se zdravotním postižením, pokud zaměstnavatel zaměstnává více jak 25 zaměstnanců (Zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti)
- Sleva na dani z příjmu
- Podpora ze strany úřadu práce (<https://www.uradprace.cz/web/cz>)
 - Příspěvek na vytvoření společensky účelného místa včetně možnosti jednorázového příspěvku na úpravu pracovního místa
 - Příspěvek na zajištění veřejně prospěšných prací
 - Pracovní rehabilitace
 - Projekt Podpora zaměstnanosti dlouhodobě evidovaných uchazečů o zaměstnání

• **Ombudsman – veřejný ochránce práv**

Pomoc a podpora v oblasti práv lidí s duševním onemocněním a diskriminace, při řešení postupu úřadů či státních institucí a v dalších životních situacích.

<https://www.ochrance.cz/>

Pravidla ohledně dávek jsou velmi komplikovaná. Předávejte lidem informace pouze v případě, že si jste zcela jistí jejich správností. Pokud budete s klientem tuto otázku diskutovat, musíte průběžně sledovat změny, mít aktuální informace a pracovat s každým klientem individuálně na základě jeho konkrétní situace. Je třeba se orientovat v pravidlech jednotlivých institucí a programů, které dávky a podporu poskytují, provést klienta postupně celým procesem a pomoci mu v maximální možné míře porozumět tomu, jaké změny by mu v této oblasti nástup do zaměstnání přinesl.

Pokud lidem předáváte informace ohledně dávek a podpory, musíte si být naprosto jistí jejich správností.

Vzhledem k tomu, že systém je komplikovaný a dochází často ke změnám, je dobré v této oblasti spolupracovat se specialistou na dávky, tedy člověkem, který vývoj v této oblasti neustále sleduje a umí finanční dopady klientovi přesně vypočítat v různých možných variantách výše příjmu. V USA je ohledně plánování dávek a podpory obvykle možné obrátit se na úřad práce. Některé služby pro lidi s duševním onemocněním mají dávkového specialistu přímo ve svém týmu. Specialista dokáže každému klientovi přesně říci, jakým způsobem budou dávky, které pobírá, dotčeny, a na jaké další oblasti bude mít nástup do práce vliv.

Klientům je třeba poskytovat podporu v této oblasti průběžně podle toho, jak se jejich situace vyvíjí. Když pracují, mohou si postupně zvyšovat úvazek nebo se může zvyšovat jejich mzda. Lidé někdy informace, které dostali dříve,

zapomenou, a neuvědomí si, že by změny v zaměstnání mohly dávky ovlivnit. Vracejte se s klienty k této otázce vždy, když plánují změny v zaměstnání, ve výši úvazku nebo se mění jejich mzda.

MAPOVÁNÍ PRACOVNÍCH ZKUŠENOSTÍ

IPS specialisté občas s překvapením zjišťují, že mapování pracovních zkušeností v pracovním profilu přeskočili, a přijdou na to ve chvíli, kdy pomáhají klientovi sepsat životopis. Ten však obsahuje pouze název zaměstnavatelů, dobu zaměstnání a náplň práce. Nicméně díky mapování pracovních zkušeností je možné zjistit více informací o tom, co v případě konkrétního člověka fungovalo a co ne. U každé práce se klienta ptejte, co ho na ní bavilo a co naopak neměl rád. Jaký byl jeho nadřízený? Jak vycházel se svými kolegy? Řešil v té době potíže související s duševním onemocněním? Jakým způsobem se mu dařilo zvládat symptomy onemocnění, když pracoval? Proč zaměstnání ukončil? Dařilo se mu v práci zvládat potíže se závislostí? Jaké silné stránky mu pomáhaly v práci uspět? Jak se mu podařilo práci získat? Zaměřte se na všechno, co by vám a vašemu klientovi mohlo pomoci při výběru vhodné pracovní pozice a plánování podpory při hledání nové práce.

Podpora v uvažování o vhodné pracovní pozici

Spokojenost v práci úzce souvisí s tím, zda se jí člověku podaří udržet. Výzkumy prokázaly, že pokud se lidem podaří najít práci, která odpovídá jejich požadavkům a představám, vydrží zde pracovat dvakrát tak dlouho. Dává to smysl, protože práce je důležitou součástí života každého člověka a jeho identity, bez ohledu na duševní onemocnění.

Není ale jednoduché požadavky a představy ve vztahu k práci formulovat. Pro některé lidi je důležité, o jaký druh práce se jedná. Někdo by rád pomáhal druhým lidem, někdo by raději pracoval s daty. IPS specialista se snaží porozumět klientově představě o tom, jaký druh práce by rád získal. Ptá se ho proto na jeho zájmy, hodnoty, na to, jak tráví čas a kam rád chodí.

Někteří lidé přicházejí s tím, že by rádi našli práci podobnou té, kterou už dělali v minulosti. V takovém případě se IPS specialista snaží zjistit více informací. Když klient přijde s tím, že by rád pracoval jako údržbář, protože zatím vždycky pracoval v úklidových firmách, IPS specialista se ho může zeptat, co ho na práci v úklidové firmě bavilo. IPS specialista také může získat dojem, že se klient na práci v jiné oblasti necítí. V tom případě IPS specialista klientovi nabídne pomoc v získávání informací o pracovních pozicích, pro které by klient měl kvalifikaci.

Pokud klient hovoří o tom, že by rád nastoupil do jakéhokoliv zaměstnání, které bude k dispozici, IPS specialista by se s tím neměl spokojit. Silná motivace a touha pracovat je důležitá, ale chodit každý den do práce, která člověka nebaví, může být časem náročné. IPS specialista by měl v takovém případě s klientem mluvit o různých možnostech a ptát se, co by se mu na pracovních pozicích líbilo, či naopak nelíbilo. Může klientovi nabídnout, že ho vezme na pracoviště k různým zaměstnavatelům, aby si udělal představu o tom, jak by práce v takovém prostředí mohla vypadat. Může také popsat ostatním kolegům v IPS týmu, co má jeho klient rád a co ho naopak nebaví nebo mu není příjemné, a požádat je o nápady ohledně výběru pracovní pozice. Může se také poradit s pracovníkem úřadu práce, zda by věděl o nějaké pracovní pozici, která by odpovídala klientovým silným stránkám a požadavkům. Také rodinní příslušníci mohou mít nápady ohledně práce, která by klientovi vyhovovala. IPS specialista může klientovi nabídnout společnou schůzku s rodinou, na které bude klient také přítomen. Může přemýšlet o dalších možnostech a navrhnout klientovi různé pracovní pozice, dokud se nerozhodne, o jakou práci by se rád ucházel.

Požadavky a představy se mohou vztahovat k jiným charakteristikám, než je konkrétní druh práce. Pro někoho může být například důležité, v jaké lokalitě by pracoval. Někdo by zase raději pracoval sám. Představy a požadavky se mohou vztahovat k následujícím otázkám:

- Lokalita (možnost dojít do práce pěšky nebo dojet autobusem bez přestupu apod.)
- Způsob vedení firmy/pracovníků
- Práce venku, nebo naopak uvnitř
- Požadavky na oblečení (někteří lidé se rádi do práce oblékají, někdo má rád pracovní oděv a někdo by zase rád chodil do práce v neformálním oblečení)

- Práce v kolektivu, nebo naopak raději pracovat sám
- Možnost vidět za sebou výsledky své práce na konci každého dne
- Výše mzdy
- Možnost být tvůrčí a přinášet do práce své nápady
- Požadavek na zvládnutí více úkolů najednou
- Požadavky na další zcvik
- Možnost kariérního postupu
- Pracovní doba (počet hodin týdně či pracovní doba v určité části dne)
- Práce z domova či možnost naplánovat si plnění pracovních úkolů podle sebe
- Požadavek na samostatné rozhodování v práci
- Různorodé pracovní úkoly, či naopak rutinní práce
- Práce, která bude podporovat abstinenci (nepracuje se s alkoholem, pracovníci nepijí alkohol a neužívají drogy nebo práce není v části města, kde jsou drogy snadno k dostání)

Některé představy či požadavky mohou souviset se silnými stránkami klienta. Například člověk, který je společenský a přátelský, může stát o práci, jejíž součástí je setkávání s druhými lidmi. Člověku, který je v dobré fyzické kondici, by se mohla líbit práce, která vyžaduje dobré fyzické schopnosti. Jiné požadavky mohou souviset s klientovým onemocněním. Člověk, pro kterého je náročné vstřebávat informace, protože má potíže v kognitivní oblasti, může chtít práci, která se skládá z rutinních úkolů a opakující se pracovní náplně. Člověk, který je paranoidní, může chtít raději pracovat sám. Jak bylo uvedeno v přehledu výše, řada lidí může stát o práci, která podpoří jejich abstinenci. Schopnost překonávat určité potíže může také hrát důležitou roli při výběru práce. Člověk, který slyší hlasy a přišel na to, že mu pomáhá mít při práci nasazená sluchátka, bude hledat takovou práci, která mu to umožní.

Když lidem pomáháme přijít na to, jaká pracovní pozice by jim vyhovovala, je potřeba s nimi mluvit o tom, jací jsou. Je třeba vyhnout se snaze je změnit, aby odpovídali nárokům konkrétní práce. Cílem je využít v maximální možné míře silné stránky daného člověka, a naopak se pokud možno vyhnout nutným změnám, o které člověk nestojí. Jeden z IPS specialistů nám vyprávěl příběh o klientovi, který měl problémy s osobní hygienou, ale chtěl pracovat. Jeho case manager s ním jistě mluvil už mnohokrát o tom, že je potřeba se pravidelně osprchovat nebo vyprat prádlo, ale on sám to jako nutnost nevnímal. Ale rád by pracoval. Schopný IPS specialista mu pomohl najít práci na místní skládce s vědomím, že péče o vlastní vzhled tu nebude důležitá. Klient o sebe postupně začal pečovat a dodržovat hygienické návyky, protože chtěl zapadnout mezi kolegy.

Pomáhejte každému klientovi pojmenovat jeho vlastní představy a požadavky na práci, a potom se ho zeptejte, který z nich je nejdůležitější. Člověk chce například najít práci, kde bude pomáhat druhým lidem, ale zároveň je pro něj velmi důležité, aby mohl do práce dojít pěšky. Zpracujte společně s klientem seznam požadavků na práci a seřadte je podle důležitosti. Jednou za čas si seznam znovu s klientem projděte. Možná dojdete k tomu, že je těžké najít práci, která by splňovala všechny požadavky a představy. Někdo se rozhodne, že mu nevádí, když hledání práce bude trvat delší dobu, protože je pro něj naplnění představ důležité. Jiný klient může souhlasit s pracovními pozicemi, které splňují jen jeho nejdůležitější požadavky.

Nenechte se strhnout k tomu, abyste někoho přesvědčovali, že se má ucházet o práci, o kterou ve skutečnosti nestojí. Pokud má někdo záznam v trestním rejstříku nebo řadu let nepracoval, nepřesvědčujte ho, aby nastoupil do práce jenom proto, aby získal pracovní zkušenosti nebo doporučení. Když lidem nepomůžete najít práci podle jejich představ, povede to v dlouhodobém horizontu k ukončení spolupráce se službou IPS. Pokud s klientem spolupracujete už nějaký čas a neosloví ho žádná pracovní nabídka, zeptejte se ho, jestli by nechtěl zvážit pracovní pozice, které s vybranou prací nějak souvisí. Řada lidí je ochotná přizpůsobit své cíle nabídkám na trhu práce, zvláště za předpokladu, že nemusí ustoupit ze všech svých požadavků. Podrobnější informace k otázce hledání práce pro člověka, který měl potíže se zákonem či musí čelit jiným překážkám, najdete ve čtvrté kapitole.

Zapojování rodinných příslušníků

Rodinní příslušníci mohou často hrát důležitou roli v klientově snaze najít práci a pracovat. Rodina může také poskytnout cenné informace o tom, jak se klientovi daří překonávat obtíže, jaké má zájmy, které by bylo možné v práci využít, i o jeho předchozích pracovních zkušenostech. Někdy mohou mít rodinní příslušníci z pracovního plánu obavy a budou potřebovat v této oblasti informace nebo podporu. I když rodina pracovní plán klienta nepodporuje, může být užitečné porozumět jejich obavám.

Nedávno jsem se setkal se svým klientem a jeho manželkou Betty. Betty měla řadu výhrad k tomu, že by Mel začal pracovat. Myslela si, že by Mel mohl kvůli práci onemocnět, obávala se, že přijde o dávky a zhorší se rodinná finanční situace. Poskytl jsem jim nějaké informace o dávkách a zorganizoval jsem jim oběma schůzku s dávkovým specialistou. Řekl jsem jim také o tom, jakou podporu mohou lidem, kteří začnou pracovat, poskytnout já sám a jak jiným lidem nástup do práce pomohl ke zotavení. Mel mluvil tom, proč by chtěl začít pracovat on.

Schůzka byla velice přínosná. Betty byla překvapená, jaké služby můžeme nabídnout. Myšlenka, že by Mel mohl začít pracovat, ji nadchla a dokonce se nabídla, že mu pomůže s vyhledáváním pracovních nabídek. Adam Hodgkin, Anglie

Ptejte se svých klientů, jestli by někdo z rodinných příslušníků či přátel mohl být nápomocný při vytváření pracovního plánu. Zeptejte se kolegů v multidisciplinárním týmu, zda byl někdo z nich někdy v kontaktu s rodinou klienta. S klientovým souhlasem těmito lidem zavolejte a požádejte je o schůzku, na které by byl klient přítomný, abyste si společně mohli promluvit o jeho pracovním plánu.

Domluvte se s klientem na programu schůzky. Nabídněte mu, že některé otázky můžete s rodinou probrat předem. Zeptejte se klienta, o čem by chtěl na schůzce mluvit a jestli existují témata, kterým by se naopak raději vyhnul. Schůzku začněte stručným shrnutím programu, na kterém jste se společně s klientem dohodli, a zeptejte se ostatních, zda by chtěli probrat ještě něco jiného.

Ukázka programu schůzky s rodinnými příslušníky

- Probrat Brendin plán pracovat na částečný úvazek
- Mluvit o dopadech zaměstnání na dávky a o plánování v této oblasti
- Posbírat nápady na vhodnou pracovní pozici
- Další témata, o kterých bude chtít rodina hovořit

V průběhu schůzky můžete přijít na to, že někteří členové rodiny jsou nadšení, že mohou o podpoře blízkého diskutovat, protože se jich ještě nikdo z pracovníků služeb péče o duševní zdraví na jejich názor nikdy nezeptal. Naslouchejte jim s respektem, zároveň dbejte na to, aby i váš klient dostal prostor sdílet svůj pohled. Pokud narazíte na konfliktní témata, můžete říci, že si vážíte ochoty všech účastníků schůzky sdílet své názory, ale že vaším úkolem je ve výsledku podpořit cíle vašeho klienta. Můžete také navrhnout, že se sejdete znovu a proberete společně další témata, pokud s tím klient bude souhlasit.

Po schůzce věnujte chvíli klientovi a zeptejte se ho na dojmy. Když si s klientem promluvíte před schůzkou i po jejím skončení, umožníte mu, aby si mohl celý proces řídit sám a necítil se být na vedlejší koleji.

Rodiče, kteří chtějí spolupracovat, bývají většinou rodiče, kteří se o své dítě starají, ale může se stát, že budou chtít do procesu příliš zasahovat. Je důležité, abyste jim dali najevo, že je respektujete, a vyslechli, co by chtěli říct. Zároveň dávám rodičům najevo, že jejich dítě vnímám jako dospělého člověka, který má své vlastní myšlenky a nápady. Markus Smockan Svensson, Švédsko

Pokud jste s rodinou ještě nikdy nepracovali a nemáte v této oblasti žádný výcvik či vzdělání, můžete požádat o pomoc někoho z kolegů v multidisciplinárním týmu. Může se například zúčastnit vaší první schůzky s rodinou.

Když se setkáváte s rodinnými příslušníky, buďte k nim upřímní a jednejte s nimi s respektem. Nezapomínejte na to, že většina rodinných příslušníků podporovala svého blízkého dávno před tím, než začal spolupracovat s profesionály. Je možné, že se k nim pracovníci péče o duševní zdraví nechovali vždy s respektem, možná s nimi nikdo o léčbě nemluvil a neptal se jich na jejich názory a možná byli dokonce obviňováni, že sami způsobili klientovy obtíže. Myslete na to, že mají svého blízkého rádi a chtějí mu pomoci, i když často nemusí vědět jak. Představte si, jaké by to bylo, kdyby onemocnělo dítě nebo sourozenec vám.

Když projevíte respekt a porozumění k jejich situaci i k případným negativním zkušenostem, které v minulosti prožili, může vám to pomoci navázat s rodinou hezký vztah.

Rodina má z pochopitelných důvodů obavy ze zaměstnání, stresu, dopadu na dávky, případně na povinnost platit sociální a zdravotní pojištění. Naslouchejte jejich obavám a buďte k nim co nejvíce otevření a upřímní. Poskytujte jim pouze ověřené informace. Když na některou otázku neznáte odpověď, dejte jim najevo, že se k tématu vrátíte.

PRÁCE S RODINAMI Z ODLIŠNÉHO KULTURNÍHO PROSTŘEDÍ

Výzkum v různých etnických a kulturních skupinách v USA nás dovedl k zjištění, že v některých skupinách může být vliv rodiny na motivaci k práci zcela zásadní. Například výzkum realizovaný ve službách IPS v Connecticutu ukázal, že klienti afroamerického či latinskoamerického původu jsou vysoce motivovaní pracovat, protože se od nich očekává, že finančně zajistí své manžele či manželky, životní partnery, děti a další členy širší rodiny. V rámci stejného výzkumu jsme se dozvěděli, jakou hraje rodina roli ve výběru zaměstnání. Například klienti latinskoamerického původu se velmi často v souvislosti s prací nerozhodovali sami, ale po poradě s dalšími členy rodiny.

Když se máte setkat s klientem a jeho rodinou, promyslete, jakým způsobem mohou sociální či kulturní odlišnosti ovlivnit vzájemnou komunikaci. Zjevnou překážkou může být v některých případech jazyk, ale může se to týkat i drobnějších odlišností. Uvádíme několik doporučení, která jsou platná všeobecně, ale mohou vám být velmi nápomocná právě v situacích, kdy spolupracujete s lidmi z odlišného kulturního prostředí.

- Při rozhovoru s klientem a jeho rodinou se vyvarujte používání zkratk a hovorových výrazů. Je to velice důležité zvláště v situaci, kdy hovoříte o různých státních programech podpory, jejichž zkratky mohou být velmi podobné a snadno u nich dojde k záměně.
- Pokuste se zjistit něco o zvycích, pravidlech či normách i tabu, která se pojí s danou kulturou. Například:
 - Když se s někým zdravíte na uvítanou nebo loučíte, je vhodné obracet se první na nejstaršího člověka, nebo ho naopak máte oslovit až nakonec?
 - Jak vnímá daná kultura oční kontakt? Jakým dalším neverbálním projevům byste měli věnovat pozornost?
 - Jakým způsobem se budou stavět k podání ruky?
 - Jak dlouho je vhodné vyčkat na odpověď?
- S humorem zacházejte obezřetně. V odlišném kulturním prostředí mohou žertovat a škádlit se jiným způsobem.
- Mějte na paměti, že postavení obou pohlaví, role a vnímání toho, co je rodina, ale i její složení může být odlišné od vaší představy. Buďte otevření a dbejte na to, abyste jednali s respektem a zahrnuli do spolupráce každého.

Pracuji ve čtvrti, kde bydlí hodně emigrantů z Vietnamu. Podpora rodiny je pro Vietnamce velmi důležitá. Žádám rodinné příslušníky, aby se zúčastnili mé první schůzky s klientem. Rodinní příslušníci často chodí na schůzky po dobu několika prvních měsíců až do chvíle, kdy ke mně získají důvěru a přestanou mít obavy z toho, že se scházím s jejich blízkým o samotě. Je velmi důležité vyjádřit úctu starším členům rodiny. V průběhu první schůzky se častěji obracím na klientova otce nebo dědečka než na něj samotného. Podstatný je také způsob, jakým se na starší členy rodiny obracím. Dívat se přímo do očí staršímu člověku (z pozice mladšího člověka) je považováno za nezdvořilé. Musím také dodržovat určité formality, když s nimi hovořím. Záleží to na tom, jak dlouho žijí v naší zemi. Je to jen pár příkladů, jak se přizpůsobuji ve spolupráci s klientem, aby se v ní členové vietnamské komunity cítili lépe.

Je třeba brát také ohledy při spolupráci s klienty, kteří nemluví plynně anglicky. Snažím se navázat spolupráci se zaměstnavateli prostřednictvím vietnamských webových stránek a chodím na místa, kde je možné setkat se s vi-

etnamskými zaměstnavateli. Když se mi nepodaří pro klienta najít práci u vietnamského zaměstnavatele, dělám mu tlumočnicka při pracovním pohovoru a zpočátku, když nastoupí do práce.

Pro lidi, kteří nemluví dobře anglicky, může být obtížné cestovat hromadnou dopravou. Mají obavy zeptat se na cestu a řada mých klientů nemá mobilní telefon. Rodina má strach, aby se klient neztratil. Nabízím, že klienty do práce zavezu nebo je doprovodím hromadnou dopravou, abych jim ukázala cestu. Rodinní příslušníci jsou také často vstřícní a jsou ochotni svého blízkého do práce odvézt, pokud umí řídit. Anh Nhi Hohuynh, Kalifornie

Když si v průběhu schůzky s rodinou nejste jistí, jak s nimi mluvit či jak zareagovat, ohleduplně se jich zeptejte. Dáte tak najevo, že chcete kulturu, ze které rodina vychází, porozumět. Snažte se o kulturu klientů, se kterými pracujete, něco dozvědět, abyste s nimi mohli lépe pracovat a také snadněji navázali kontakt s jejich zaměstnavateli.

Tvorba plánu hledání práce

Jakmile jste s klientem probrali jeho představu o podpoře, kterou bude potřebovat, a požadavky na práci, začněte sestavovat plán, jak hledat práci. Pomůže vám to společně pojmenovat jednotlivé kroky, které je potřeba udělat.

Příklad: Plán hledání práce

Maryin cíl: Ráda bych pomáhala lidem a chtěla bych pracovat jako sestra. Začnu pracovat jako ošetřovatelka.			
Cíl	Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termín
Mary si najde práci jako ošetřovatelka.	Mary a IPS specialista sestaví seznam pečovatelských zařízení, která jsou na trase autobusu.	Mary Sue Carrig (IPS specialista)	2. 3. XX
	Mary sepíše motivační dopisy adresované těmto zařízením a svůj životopis. (IPS specialista jí bude pomáhat.)	Mary Sue Carrig	6. 3. XX
	Mary zaneše jednou týdně, případně jednou za 14 dní životopis a motivační dopis do jednoho z vybraných zařízení. (ISP specialista ji bude doprovázet a pomůže jí při předání.)	Mary Sue Carrig	6. 10. XX
	Mary bude trénovat pracovní pohovor s IPS specialistkou.	Mary Sue Carrig Donna Rawings (pracovnice úřadu práce)	4. 3. XX
	IPS specialista si sjedná schůzky s řediteli pečovatelských zařízení, aby s nimi navázala spolupráci a pokusila se jim také Mary představit.	Mary Sue Carrig	6. 10. XX
	Mary si koupí nové oblečení, ve kterém bude moci jít na pracovní pohovor. IPS specialista jí pomůže.	Mary Sue Carrig	3. 3. XX

V uvedeném plánu jsou cíle popsány Maryinými vlastními slovy. V plánu jsou definovány jednotlivé kroky, které je třeba podniknout, aby se jí podařilo najít práci. Plán, který popisuje obecné cíle a kroky k jejich uskutečnění, nikomu nepomůže, je to jenom kus papíru. Plán, který je zpracován podobným způsobem, jaký jsme zde uvedli, může uchazeči o práci pomoci udělat si konkrétní představu o tom, jak ze současné situace, kdy je nezaměstnaný, může dospět až k získání práce, o kterou by stál.

Příklad: Pracovní plán

Cíl: „Potřeboval bych práci na plný úvazek, nejraději ve východní části města. Rád bych s ohledem na své potíže s páteří pracoval jako dispečer. Ale nechtěl bych pracovat na dispečinku pro záchranku.“		
Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termín
George a jeho IPS specialista sepiší seznam míst ve východní části města, kde by mohl pracovat (firmy, které se zabývají údržbou topení, ohřivačů vody a klimatizací, taxislužby, oddělení nemocnic, které neposkytují akutní péči, ministerstva, veřejné služby, firmy zaměřené na svoz komunálního odpadu).	George a Jabir	2. 4. XX
George zavolá svému bývalému kolegovi, který pracuje pro firmu zaměřenou na svoz komunálního odpadu, a zjistí, jestli hledají dispečery.	George	2. 10. XX
George a jeho IPS specialista dokončí životopis.	George a Jabir	2. 4. XX
George a jeho IPS specialista se budou snažit, aby každý týden oslovili alespoň jednoho zaměstnavatele a připravili a odeslali potřebné dokumenty.	George a Jabir	od 2. 10. XX do 8. 4. XX
George odpoví sám po internetu alespoň na dvě pracovní nabídky za měsíc.	George	od 2. 1. XX do 8. 1. XX
Každý týden se IPS specialista setká alespoň s jedním zaměstnavatelem, který hledá dispečery. Nebude jim říkat nic o Georgeovi, ale zjistí, jaké mají požadavky a zda by potřebovali někoho na tuto pozici.	Jabir	od 2.1.XX do 8.1.XX

Všimněte si, že součástí obou plánů je konkrétní informace o klientovi a že naplánované kroky, jak získat práci, jsou odlišné. Kdybychom z plánů vymazali jména klientů, IPS specialisté by přesto byli schopni určit, ke kterému z klientů plán přiřadit. Je to jedna z metod, jak zjistit, že je plán skutečně individualizovaný.

V obou plánech klienti souhlasili s tím, že některé kroky podniknou samostatně. Úkoly na doma mohou pomoci v tom, aby hledání práce postupovalo, zároveň by neměly být zdrojem konfliktů mezi klientem a IPS specialistou. Pokud například uchazeč o práci úkol nesplní, dejte si pozor, abyste neřekli něco, kvůli čemu by se mohl cítit trapně nebo v rozpacích. Pokud ani po několika týdnech klient žádný úkol nesplní, můžete se s ním pobavit o tom, jestli by nechtěl raději zkusit nějaký jiný úkol, třeba něco jednoduššího. Nezapomínejte, že IPS specialista je zodpovědný za to, že poskytne klientovi podporu v takové míře, kterou potřebuje, aby mu pomohl najít práci. Jestliže vkládáte mnohem více úsilí do hledání práce než váš klient, nemělo by to být na překážku. Nezapomeňte, že řada lidí příliš nevěří tomu, že by mohli najít práci, a když se člověk pustí do hledání práce sám, může mu to nahnat strach. Nejdůležitější je, že klient zůstává ve službě IPS a je tedy možné, že práci najde.

Vnímání jakékoliv práce jako pozitivní zkušenosti

V první kapitole jsme mluvili o tom, že IPS nevyžaduje, aby klienti absolvovali testování či hodnocení pracovních předpokladů. Skutečná práce totiž poskytne nejlepší obrázek o tom, jakou pomoc či podporu v oblasti zaměstnávání člověk potřebuje. Někteří lidé se toho naučí nejvíce ohledně výběru pracovní pozice tím, že vyzkoušejí jednu nebo dvě různé práce. IPS vnímá každou práci jako přínosnou, protože pomáhá zjistit, co v případě konkrétního člověka funguje a co nikoliv. Když klient práci ukončí, IPS specialista by měl získat co nejvíce informací od samotného klienta, od jeho zaměstnavatele, pokud s tím klient souhlasí, od kolegů v multidisciplinárním týmu a od rodinných příslušníků, aby se mohl zamyslet nad tím, jaké zkušenosti je možné ze situace vyzískat. Doplní pak tyto informace do pracovního profilu. Využije k tomu formulář k ukončení zaměstnání, který najdete v příloze.

IPS specialista nabízí klientovi pomoc s hledáním jiné práce hned, bez ohledu na to, proč z předchozího zaměstnání odešel. Zachovává optimistický přístup a předpokládá, že další práci vybere klient lépe, protože se o sobě ve vztahu k práci dozvěděl víc. Znovu s klientem probere otázku sdílení informací o jeho nemoci se zaměstnavateli a nabídne mu rychle pomoc s hledáním další práce.

O důvodech ztráty zaměstnání diskutujeme. Ráda si vyslechnu jak zaměstnavatele či bývalé kolegy, tak klienta. Nevnímám to tak, že by se někdo z nich mýlil. Zkoušíme se zamyslet a hledat možná řešení pro všechny situace, které pojmenovali. Potom diskutujeme o průběžné podpoře, která by mohla vést k úspěchu v příštím zaměstnání. Klient si může říci, co by bylo možné udělat jinak, IPS specialista přemýšlí, jak v zaměstnání klienta lépe podpořit. Znovu se také vracíme k otázce sdílení informací o nemoci se zaměstnavatelem. Nabízíme možnost promluvit o nemoci s bývalým zaměstnavatelem, abychom se ho mohli vyptat a získat informace, které by mohly pomoci v příští práci. K otázce sdílení informací o nemoci se vracíme také v případě, že se klientovi v práci líbilo, můžeme tak nabídnout další podporu a požádat zaměstnavatele, zda by ještě nezávil klientův návrat do práce.
Renee Homolka, Illinois

Shrnutí

IPS specialisté při poskytování služby IPS využívají pracovní profil. Snaží se tak dozvědět více o klientových cílech, pracovních zkušenostech, podpoře a dalších otázkách souvisejících se zaměstnáním. Zpracováváním profilu společně s klientem tráví několik týdnů a časem ho postupně doplňují pokaždé, když klient získá novou pracovní zkušenost nebo absolvuje další vzdělání. Díky práci na otevřeném trhu je možné získat zkušenosti s tím, co pro konkrétního člověka funguje nejlépe. Poskytuje přesnější a užitečnější informace než hodnocení pracovních předpokladů nebo práce na zkoušku.

IPS specialista se snaží každého člověka co nejlépe podpořit, aby byl v práci úspěšný. Soustředí se proto na jeho silné stránky a dovednosti a na to, jak konkrétně s prací souvisí. Mluví s klienty o pracovních pozicích, které by je mohly zajímat, hledají s klientem práci na základě jeho individuálních představ a požadavků.

Kapitola 4

Proces hledání práce

V této kapitole budeme mluvit o různých metodách hledání práce. IPS specialista může s klienty hledat práci mnoha různými způsoby. Jedná se například o:

- Zpracování motivačního dopisu a odpovídání na pracovní nabídky
- Sepsání životopisu
- Sledování pracovních nabídek
- Trénování pracovních pohovorů
- Účast na pracovních pohovorech s uchazečem o práci
- Udržování kontaktu s potenciálním zaměstnavatelem

IPS specialisté pomáhají uchazečům o práci také tím, že budují vztahy se zaměstnavateli. Setkávají se s nimi v jejich prostředí, aby získali informace o tom, jaké zaměstnance potřebují a jaké na ně mají požadavky. Přitom se často dozvědí o pracovních pozicích, které doposud neznali. IPS specialisté věnují čas tomu, aby se dozvěděli více o potřebách zaměstnavatelů. Dávají tím zároveň najevo, že vnímají zaměstnavatele jako své zákazníky, a daří se jim tak s nimi navázat vztah.

Motivační dopis a odpověď na pracovní nabídku

Někteří lidé potřebují pomoci sestavit obecný motivační dopis a odpověď na pracovní nabídku, které budou moci dále využívat, když odpovídají na jednotlivé inzeráty. Někdo si například není jistý, v jakých letech přesně pracoval pro předchozí zaměstnavatele. IPS specialista může klientovi pomoci zjistit informace prostřednictvím správy sociálního zabezpečení, případně rozhovorem s rodinnými příslušníky nebo předchozími zaměstnavateli (s klientovým svolením). Někteří klienti potřebují pomoc s vyhledáváním adres a telefonních čísel předchozích zaměstnavatelů a lidí, kteří je mohou doporučit. IPS specialisté si musí být jistí, že jejich klienti umí sepsat motivační dopis a odpověď na pracovní nabídku. Někteří lidé potřebují pomoc s odpovídáním na inzeráty, zejména pokud je potřeba reagovat prostřednictvím webového formuláře. Uchazeč o zaměstnání dělá všechno, co umí, IPS specialista mu poskytuje podporu ve všem ostatním, co potřebuje.

IPS specialisté obvykle vedou své klienty, aby na pracovní nabídky odpovídali jednou za týden. I když IPS specialista pracuje sám se zaměstnavateli a snaží se s nimi navázat dobrou spolupráci, pomoc klientům při odpovídání na pracovní nabídky je důležitá, protože se učí, jak si sami znovu najít práci do budoucna. Lidem to také pomáhá, aby se cítili zapojeni do hledání práce. Snižuje se tak pravděpodobnost, že spolupráci se službou IPS ukončí.

Někteří lidé chtějí odpovídat na inzeráty sami a na schůzkách s IPS specialistou probírají, jak postupovat a kdy začít odpovídat na nové nabídky. IPS specialista nabízí různou míru podpory (má celou škálu různých možností) tak, aby klient věděl, že pracovník je mu k dispozici a může si vybrat, co mu nejvíce vyhovuje.

Životopis

IPS specialisté obvykle pomáhají klientům sestavit vlastní životopis, který mohou přikládat k odpovědím na pracovní nabídky. Na pracovním trhu je velká konkurence a zaměstnavatelé očekávají, že budou mít životopis k dispozici, i když se jedná o pracovní pozici určenou pro absolventy. Vedoucí pracovník maloobchodního řetězce nám například řekl, že pracovníci jejich personálního oddělení porovnávají životopisy s motivačním dopisem a odpověď na pracovní nabídku, aby si ověřili, že se neliší. Všechny dokumenty musí být proto zpracovány pečlivě. IPS specialista může kdykoliv požádat kolegu v týmu, aby životopis prošel a opravil chyby a překlepy.

Spolupráce se zaměstnavateli

IPS specialista tráví každý den chvíli procházením webových stránek s nabídkami práce, aby zjistil, co je nového. Získává tak přehled o místních firmách. Ale dobrý IPS specialista se zaměřuje především na osobní schůzky se zaměstnavateli (budou popsány v této kapitole).

Podpora klientů při přípravě na pracovní pohovor

Pro řadu klientů je užitečné promyslet si odpovědi na dotazy, které jsou běžnou součástí pracovního pohovoru. Zejména pokud byl klient nějakou dobu nezaměstnaný nebo má záznam v trestním rejstříku, může se s ním IPS specialista věnovat nácviku odpovědí na otázky, které se tohoto tématu týkají. Více informací o podpoře lidí, kteří byli ve výkonu trestu, najdete na konci kapitoly.

IPS specialista může také požádat zaměstnavatele, se kterým se zná, aby s klientem, který si potřebuje dovednosti nacvičit, vyzkoušel pracovní pohovor nanečisto. Někteří uchazeči o práci si rádi vyslechnou zpětnou vazbu nejen od IPS specialisty, ale také přímo od zaměstnavatele. Vedoucí pracovníci, kteří často vedou pohovory, mohou uchazeči nabídnout cenná doporučení, jak zvýšit svou šanci na přijetí.

Doprovázení uchazečů o práci na pracovní pohovory

Někteří klienti o svém onemocnění nebo o využívání služby IPS se zaměstnavateli mluvit nechtějí (viz třetí kapitola). Jiní klienti s tím naopak mohou souhlasit, protože věří, že jim IPS specialista může rozhovorem se zaměstnavatelem pomoci získat práci. V takovém případě IPS specialista nabízí uchazečům o zaměstnání také doprovod k pracovnímu pohovoru. Některé zkušenosti ukazují, že doprovázení uchazeče zvyšuje pravděpodobnost, že se mu podaří práci získat. Pokud to tak klientovi vyhovuje, IPS specialista ho nechá odpovídat na otázky (aby zaměstnavatel slyšel informace přímo od uchazeče), ale na závěr pohovoru stručně shrne klientovy dovednosti, zkušenosti a osobnostní rysy, které jsou pro práci na dané pracovní pozici podstatné.

Udržování kontaktu s potenciálním zaměstnavatelem

Udržování kontaktu výrazně zvyšuje šanci, že se klientovi podaří práci získat. Lidé, kteří se v průběhu výběrového řízení zajímají, na sebe mezi ostatními uchazeči přitáhnou pozornost. IPS specialista by měl uchazeči o práci pomoci udržovat kontakt v rámci každého výběrového řízení, do kterého se přihlásil, včetně rozhovorů se zaměstnavatelem. Uchazeč může zaměstnavateli v průběhu výběrového řízení zavolat nebo se ve firmě zastavit. IPS specialista může s klientem nacvičovat, jak by měl rozhovor s vedoucím, který má výběrové řízení na starosti, vypadat. Například: „Chtěl jsem vám dát vědět, že jsem v pondělí odpověděl na inzerát na práci v knihkupectví Books Unlimited. Moc rád bych ve vašem knihkupectví pracoval, rád čtu. Bylo by možné se s vámi setkat a říci něco víc o tom, co umím?“ Je také běžné poděkovat krátkým, ručně psaným vzkazem zaměstnavateli za pohovor. Ideální je použít obyčejný papír a napsat krátký vzkaz. Například: „Děkuji za pondělní schůzku a rozhovor o pracovní pozici prodavače. Jsem rád, že jsem se mohl o knihkupectví Books Unlimited dozvědět víc, hlavně protože opravdu rád čtu. Doufám, že budu odpovídat požadavku na přátelské vystupování, o kterém jste se zmínil. Těším se na vaši zprávu.“

Budování vztahů se zaměstnavateli

Neptejte se, zda firma aktuálně nabízí volné pracovní pozice.

Řada z nás se obrací na zaměstnavatele, aby zjistila, zda aktuálně nevypsali výběrové řízení. Ale zaměstnavatelé raději přijmou člověka, kterého znají nebo kterého jim někdo známý doporučil. Z toho důvodu je neúčinnější seznámit se s ředitelem či vedoucím, který má přijímání nových zaměstnanců na starosti, a zjistit, jak často zde někoho nového

potřebují a jakou má vedoucí představu o lidech, kteří by pro firmu měli pracovat. IPS specialista tak vstupuje do kontaktu s řediteli a vedoucími. Postupně si vytváří portfolio zaměstnavatelů, se kterými spolupracuje a kterým pak může představit své klienty. Navazování vztahů se zaměstnavateli může vypadat následujícím způsobem:

1. Zajít do firmy a představit se řediteli či majiteli. Zeptat se, zda by bylo možné se s ním sejít a pobavit se o tom, co dělají a jak to ve firmě chodí.
2. Setkat se s ředitelem či majitelem a zjistit podrobnější informace o firmě.
3. Zajít do firmy znovu a buď představit klienta, který by se na práci ve firmě hodil, nebo udržovat kontakt a budovat vztah.

Někteří IPS specialisté se se zaměstnavateli setkávají neradi, protože nevědí, o čem by s nimi měli mluvit. Ale ověřili jsme si, že zaměstnavatelé rádi spolupracují s IPS specialistou, který si na ně udělá čas, zajímá se o jejich potřeby a umí doporučit vhodného uchazeče o práci. Většina IPS specialistů (včetně lidí, kteří se považují za introverty) se dokáže potřebné dovednosti k budování vztahů se zaměstnavateli naučit, když se seznámí se základními postupy. V této části popíšeme, jak budovat a udržovat vztahy se zaměstnavateli.

První setkání se zaměstnavatelem

Na první návštěvě u zaměstnavatele se IPS specialista představí a požádá ho, zda by si mohli domluvit krátkou schůzku, aby se o firmě něco dozvěděl. IPS specialista se při prvním setkání nezajímá, zda ve firmě aktuálně běží nějaké výběrové řízení, i když si to řada lidí tak představuje. Je lepší uvažovat v dlouhodobém horizontu a zaměřit se v první řadě na budování vztahu se zaměstnavatelem.

IPS specialista se pouze představí a požádá o schůzku. Dává tak najevo, že si je vědom, že zaměstnavatel má dost své práce, a že si jeho času váží. Zvyšuje to také pravděpodobnost, že mu zaměstnavatel bude věnovat plnou pozornost. Při plánování schůzky se IPS specialista zajímá, jaký den v týdnu a jaká denní doba je pro zaměstnavatele nejvhodnější a kdy je nejméně zaneprázdněný.

Když IPS specialista přichází do firmy, žádá obvykle o rozhovor s ředitelem či vedoucím. Pokud je odkázaný na personální oddělení, domluví si schůzku zde. Ale počítá s tím, že nejspíš bude nutné sejít se také s ředitelem či vedoucím, aby se dozvěděl více o každodenním chodu firmy nebo o fungování konkrétního oddělení.

Považujeme za nezbytné, aby se IPS specialista sešel poprvé se zaměstnavatelem osobně. Při osobním rozhovoru s IPS specialistou nebude zaměstnavatel s největší pravděpodobností odkládat naplánování společné schůzky. Zároveň je tak budována určitá zvyklost a tímto způsobem se obvykle daří navázat dalšími osobními schůzkami. Pokaždé, když IPS specialista přichází do firmy, dává najevo: 1, že je spolehlivý, tedy dělá přesně to, co řekl, že udělá, a 2, že má zájem navázat se zaměstnavatelem spoluprací a je ochoten pro to něco udělat.

Když se IPS specialista připravuje na první setkání se zaměstnavatelem, potřebuje si nacvičit, co bude říkat. To, co bude říkat, lze rozdělit do čtyř oblastí:

1. Jméno
2. Organizace, pro kterou pracuje
3. Pracovní pozice, na které pracuje
4. Žádost o schůzku

Příklad: Jak začít rozhovor při prvním setkání se zaměstnavatelem

Jmenuji se Chuanita Arnett a pracuji jako IPS specialista v centru duševního zdraví tady ve městě. Pomáhám lidem v návratu do práce. Znamená to, že se každý den snažím pro někoho najít práci. Z toho důvodu potřebuji mít přehled o místním trhu práce – jaké pracovní pozice v místních firmách jsou a co od lidí, kteří pro mě pracují, očekávají. Proto jsem dnes přišla. Chtěla jsem vás požádat, zda bychom si mohli domluvit schůzku, která by trvala přibližně 20 minut, a zeptat se vás na pár informací o vaší firmě.

Všimněte si, že IPS specialista v tuto chvíli nemluví o tom, že by chtěla najít pro někoho konkrétního práci. Je to pravda. I kdyby při návštěvě firmy měla na mysli konkrétního klienta, nemůže si být jistá tím, že by splňoval požadavky zaměstnavatele, dokud se o nich nedozví něco víc. Řada zaměstnavatelů je zvyklá, že se na ně uchazeči o zaměstnání obrací, a často je automaticky odmítají. Když IPS specialista zaměstnavateli řekne, že se v tuhle chvíli nezajímá o konkrétní pracovní nabídky, zaměstnavateli se pravděpodobně uleví a vyslechne si, co mu chce IPS specialista říct.

Budte připraveni, že se vás při prvním setkání zaměstnavatel může zeptat na vaši práci, ale dejte si pozor, abyste ho nezahltili příliš velkým množstvím informací o vaší službě. Někteří zaměstnavatelé se na vaši práci ptát nebudou, v tom případě o své službě vůbec nemluvte. Setkání neprotahujte a soustřeďte se na dojednání společné schůzky.

V uvedené situaci IPS specialista požádala o dvacetiminutovou schůzku, aby dala řediteli najevo, že ho nezdrží příliš dlouho od práce. Zároveň si dala pozor na to, aby nepůsobila příliš nejistě a získala dostatek času se zaměstnavatelem promluvit. Pět či deset minut na smysluplný rozhovor o práci nemusí stačit.

Napište si pár vlastních vět, kterými se zaměstnavateli představíte, a zkoušejte si je před setkáním se zaměstnavatelem nanečisto. V reálném rozhovoru, tváří v tvář zaměstnavateli se snadno může stát, že na něco důležitého zapomenete. Snažte se sdělit zásadní informace, které jsme nastínili výše, ale používejte svá vlastní slova. Protože jde v první řadě o navázání vztahu se zaměstnavatelem, je důležité být autentický.

I když většina zaměstnavatelů bude s dvacetiminutovou schůzkou s IPS specialistou souhlasit, je možné, že je takový požadavek zaskočí. Lidé je obvykle nežádají o schůzku, aby se dozvěděli něco o jejich firmě. Je třeba s takovou situací počítat a být připravený blíže zaměstnavateli vysvětlit, proč se s ním chcete setkat. Například: „I když v tuhle chvíli nehledám práci pro konkrétního člověka, pomohlo by mi vědět více o tom, jak vaše firma funguje. Zajímalo by mě například, co od svých zaměstnanců očekáváte.“

Pokud zaměstnavatel se schůzkou souhlasí, snažte se domluvit rovnou na konkrétní den a čas. I když zaměstnavatel řekne: „Hodí se to kdykoliv příští týden.“, je mnohem pravděpodobnější, že se schůzka uskuteční, když se s ním domluvíte konkrétně kdy. Je možné, že i když si domluvíte přesný čas, zaměstnavatel na schůzku zapomene. Nenechte se tím odradit. Zaměstnavatelé mají často hodně práce, a i když na schůzku zapoměli, nemusí to nutně znamenat, že se s vámi nechtějí setkat. Nenechte se odbýt a domluvte se na jindy. Řada zaměstnavatelů vaši vytrvalost ocení a může vám to pomoci, aby vás vnímali jako důvěryhodného.

Může se také stát, že zaměstnavatel se s vámi bude chtít sejit hned při vaší první návštěvě ve firmě. Proto je dobré si před první návštěvou něco málo o firmě zjistit. Měli byste minimálně vědět, čím se firma zabývá nebo jaké služby poskytuje. Pokud se předem seznámíte s tím, jaké má firma cíle či zásady, můžete se na ně během rozhovoru odkázat a dát tak najevo, že jste se na rozhovor připravili. Připravte si pár otázek, na které se budete chtít zeptat (inspirovat se můžete v následující tabulce).

SHRNUTÍ: JAK SE PŘIPRAVIT NA PRVNÍ NÁVŠTĚVU U ZAMĚSTNAVATELE

Na první návštěvu si připravte:	Na první návštěvu si přineste:	Jak poznáte, že jste byli úspěšní:
<p>Sepište si a nacvičte, jak se představíte a požádáte o schůzku.</p> <p>Budte připraveni vysvětlit, proč se chcete se zaměstnavatelem sejit.</p> <p>Zjistěte si, čím se firma zabývá nebo jaké poskytuje služby.</p> <p>Rozmyslete si, co byste se o firmě chtěli dozvědět, a připravte si konkrétní otázky.</p>	<p>Diář a tužku.</p> <p>Vizitky.</p> <p>Leták pro zaměstnavatele (s popisem toho, co může vaše služba zaměstnavateli nabídnout).</p>	<p>Podají se vám domluvit schůzku se zaměstnavatelem.</p> <p>(Cílem není získat informaci o tom, jaká místa firma aktuálně nabízí.)</p>

Druhá schůzka se zaměstnavatelem

PŘÍPRAVA NA DRUHOU SCHŮZKU SE ZAMĚSTNAVATELEM

Zaměstnavatelé nechtějí ztrácet čas. Vaše příprava na schůzku bude proto přínosem pro obě strany. Určitě si zjistěte, čím se firma zabývá nebo jaké služby poskytuje. Pokud to je možné, najděte si také informace o tom, jaké má cíle či zásady. Snad se vám pak během rozhovoru podaří se na cíle a zásady odkázat a budete tak moci dát zaměstnavateli najevo, že jste se na schůzku připravili. Například: „Přečetl jsem si, že cílem vaší firmy je nabízet kvalitní, bezporuchové výrobky za rozumnou cenu a dodávat je včas. Jaký způsobem vaši zaměstnanci zajišťují, aby výrobky byly kvalitní a fungovaly bez závad?“ Připravte si také čtyři až pět otázek, na které se budete chtít v průběhu schůzky zaměstnavatele zeptat. Během rozhovoru vás určitě budou napadat další, ale je dobré předem vědět, na co se chcete ptát pro případ, že se v rozhovoru zarazíte. Poznamenejte si na začátek svých poznámek k přípravě na rozhovor pár klíčových slov, abyste si rychle vybavili připravené otázky.

Je potřeba si také rozmyslet, jak rozhovor začnete. Je možné, že zaměstnavatel zapomněl, proč jste se s ním chtěli sejit, nebo si cílem schůzky nebude jistý. Připravte si konkrétní věty, které na začátku rozhovoru použijete.

Příklad: Jak začít rozhovor při druhé schůzce se zaměstnavatelem

„Mockrát děkuji, že jste si udělal čas a sešel jste se se mnou. Mluvili jsme o tom, že bych se rád dozvěděl více o vaší firmě a o tom, jaký typ uchazečů o práci zpravidla hledáte. Zajímá mě například, jak by se dali charakterizovat zaměstnanci, se kterými jste ve firmě spokojeni?“

CÍLE DRUHÉ SCHŮZKY SE ZAMĚSTNAVATELEM

Cílem druhé schůzky se zaměstnavatelem je 1, ukázat, že je na vás spoleh, 2, dozvědět se něco více o firmě, 3, začít budovat vztah se zaměstnavatelem.

Jedním z cílů schůzky se zaměstnavatelem je ukázat, že jste spolehliví a přijdete na schůzku, jak bylo domluveno. Schůzku nepřesouvejte, ani se nenechávejte zastoupit kolegou. Může to být vnímáno stejně, jako když nepřijdete na pracovní pohovor, a budete mít mnohem menší šanci získat si důvěru a vybudovat dobrý vztah se zaměstnavatelem. Na druhou stranu, pokud na schůzku zapomene zaměstnavatel, neznamená to, že se vám s ním nepodaří navázat dlouhodobou spolupráci. Ujistěte zaměstnavatele, že je vše v pořádku, a hned s ním naplánujte jiný termín. Ze zkušenosti některých IPS specialistů může zaměstnavatel na schůzku zapomenout i dvakrát za sebou, a přesto nakonec někoho z klientů do firmy přijme. Nezapomínejte na to, že navazování vztahu se zaměstnavatelem vychází ze stejných předpokladů jako navazování vztahu s klientem: lidé spíše přijdou na schůzku, když budou mít pocit, že je rádi vidíte, než když budete zklamaní z toho, že minule zapomněli.

Dalším cílem schůzky je dozvědět se něco více o firmě. Pokud souhlasíte s tím, že dobří podnikatelé jsou struční ve vyjadřování a prezentují se jasně a úsporně, můžete si být jistí, že schopní podnikatelé umí také dobře naslouchat. Lidé o svém podnikání mluví rádi. Vaší úkolem je zaměstnavatele v průběhu schůzky povzbudit, aby mluvil především on sám. Jedním z měřítek úspěšnosti schůzky je zpětná rekapitulace a porovnání, kdo mluvil víc. Pokud více než 70 % konverzace pokryl zaměstnavatel, můžete schůzku považovat za úspěšnou. Přistupujte ke schůzce stejně jako k práci s pracovním profilem. Otázky v profilu mají sloužit pouze jako opora při vedení rozhovoru s klientem, který vám má pomoci porozumět jeho cílům, představám a předchozím zkušenostem. Ke stejnému cíli byste měli směřovat v rozhovoru se zaměstnavatelem.

V následujícím odstavci najdete příklady různých otázek, které můžete využít při schůzce se zaměstnavatelem. Většina z nich je otevřená a vybízí tak k přirozenému rozhovoru. Většina otázek je také formulována tak, aby směřovala rozhovor k pozitivním tématům. Například místo toho, abyste se zaměstnavatele ptali na to, zda musel někdy někoho propustit, můžete se zeptat, zda má firma během roku období, kdy mají hodně práce. Otázky 1–6 se zaměřují na samotnou firmu, otázky 7–10 zjišťují charakteristiky člověka, kterého zaměstnavatel považuje za vhodného pro práci ve firmě, a otázky 11–15 pak zjišťují, jaké různé pozice ve firmě existují. Doporučujeme postupovat v rozhovoru od otázek zaměřených na firmu obecně, přes zjišťování charakteristik vhodných kandidátů, a nakonec se ptát na pozice ve firmě. Můžete se zeptat, jakým způsobem obvykle probíhají výběrová řízení, ale na aktuálně volné pozice se neptejte – na schůzce jde o vzájemné seznámení.

Příklad: Otázky vhodné pro druhou schůzku se zaměstnavatelem

1. Co se vám na práci pro _____ (název firmy) líbí? 2. Jaké má vaše (firma či oddělení) cíle? 3. Čeho byste chtěli jako firma do roka dosáhnout? 4. Čím se vaše firma liší od ostatních? 5. Čeho si jako ředitel _____ na firmě nejvíce vážíte? 6. Existuje v průběhu roku nějaké období, kdy máte více práce?	Otázky zjišťující informace o firmě
7. Jak byste charakterizoval zaměstnance, se kterým je firma spokojená? 8. Na jaké znalosti a dovednosti se v průběhu výběrového řízení u uchazečů zaměřujete? 9. S jakými obtížemi se obvykle při přijímání nových zaměstnanců potýkáte? 10. Můžete popsat ideálního zaměstnance? V čem je takový člověk pro firmu přínosem?	Otázky zaměřené na zkušenosti a charakteristiku vhodných uchazečů o práci
11. Mohl byste, prosím, popsat váš pracovní tým? 12. Všiml jsem si, že ve firmě existují _____ pozice. Jaké další pracovní pozice, o kterých bych nevěděl, ve firmě ještě máte? 13. Jak vypadá typický pracovní den _____ (název pracovní pozice)? 14. Jaký typ lidí je na této pozici s prací spokojený? 15. Jaké situace či výzvy musí pracovníci na této pozici zvládat?	Otázky zaměřené na pracovní pozice ve firmě
16. Popište mi, prosím, jak probíhá výběrové řízení na nové zaměstnance? 17. Mluvil jste o tom, že zájemce o práci může v první řadě vyplnit online žádost. Zároveň jste zmínil, že potřebujete pracovníky, kteří jsou iniciativní a otevření. Kdybyste měl známého, který by takovému popisu odpovídal a ucházel se o práci ve vaší firmě, co byste mu doporučil? 18. Jak se vám v minulosti podařilo najít vhodné uchazeče?	Otázky zaměřené na průběh výběrového řízení (méně podstatné)

Existuje otázka, na kterou je dobré se zeptat pokaždé: „Když vedete pohovory s uchazeči o práci, na jaké dovednosti či osobnostní charakteristiky se zaměřujete?“ Pokud vám zaměstnavatel odpoví pouze na obecné rovině, například „schopnost komunikovat se zákazníky“, zeptejte se ho, jak pozná, že uchazeč takovou schopnost má. Řada zaměstnavatelů vám poskytne o zjišťování dovedností uchazečů detailní informace. Jeden zaměstnavatel mluvil o tom, že hledá lidi, kteří „vstoupí s úsměvem na tváři“. Jiný zaměstnavatel uvedl, že uchazečům klade obvykle čtyři stejné otázky, a podělil se o ně stejně jako o odpovědi, které by rád od uchazeče slyšel.

Některým otázkám je v každém případě potřeba se vyhnout. Neptejte se například, zda zaměstnavatel přijme člověka se záznamem v trestním rejstříku, protože by si mohl myslet, že všichni vaši klienti mají nějakou trestní minulost. A i kdyby to byla pravda, určitě by to neměla být informace, kterou by se měl zaměstnavatel o klientovi dozvědět na prvním místě. Neptejte se také, zda zaměstnavatel testuje své zaměstnance na návykové látky. Mohli byst vyvolat dojem, že se snažíte zjistit, jestli firma zaměstná uchazeče, kteří se potýkají se závislostí. Někteří IPS specialisté se zaměřují na prvním místě na pozice, kde dochází k velké fluktuaci, protože mají pocit, že méně žádanou práci bude snadné získat. Ale proč by měl IPS specialista nabízet klientům místa, na kterých jiní lidé nechtějí pracovat? Snažte se místo toho zjistit, jaké různé pracovní pozice firmy nabízejí, aby měli vaši klienti na výběr a mohli přemýšlet o tom, jaká práce by je bavila. Mluvili jsme také o tom, že se na druhé schůzce se zaměstnavatelem nemáte ptát na volné pracovní pozice. Chtěli bychom to znovu zdůraznit. Pokud vám zaměstnavatel na otázku odpoví, že nikoho nehledá, může být obtížné v rozhovoru pokračovat. Nezapomínejte na to, že se v této fázi zaměřujete na vybudování vztahu se zaměstnavatelem. Zaměstnavatel bude velmi pravděpodobně do budoucna někoho hledat, není tedy vůbec důležité, zda hledá někoho zrovna teď.

Vyhňte se následujícím otázkám:

Vypsala v tuhle chvíli vaše firma nějaké výběrové řízení?

Testujete zaměstnance na návykové látky?

Přijímáte zaměstnance, kteří mají záznam v trestním rejstříku?

Třetím cílem schůzky je začít budovat vztah se zaměstnavatelem. Neznamena to, že se se zaměstnavatelem musíte bavit o basketbalu, protože má ve své kanceláři vystavený pohár z basketbalového turnaje (pouze pokud máte basketbal také rádi a opravdu vás zajímá). Pokud se budete ptát na věci, které jsme nastínili nabídkou otázek v této kapitole, zaměstnavatel pochopí, že se zajímáte o jeho požadavky a potřeby. Začne pomalu věřit tomu, že spolupráce s vámi může být pro jeho firmu přínosem. Nezapomínejte, že vaším cílem je vyjasnit si vzájemná očekávání a že k zaměstnavateli máte přistupovat jako ke svému zákazníkovi, stejně jako přistupujete ke svým klientům. Pokud se podaří zaměstnat některého z vašich klientů, mělo by to být přínosné jak pro něj, tak pro zaměstnavatele.

Zaměstnavatelé vám někdy mohou klást citlivé otázky. Uvádíme zde příklad takových otázek a zároveň odpovědi, které je možné použít.

Příklad: Možné odpovědi na citlivé otázky

1. Co přesně myslíte „potížemi v oblasti duševního zdraví“?

Možná odpověď: Lidé, se kterými pracuji, se potýkají s duševním onemocněním, například s depresí nebo úzkostí. Ale všichni se léčí a jsou připraveni vrátit se do práce. Je těžké popsat lidi, se kterými pracuji, protože každý s nich má jiné zkušenosti, zájmy a dovednosti. Ale mohu vám dát nějaké příklady, jeden klient například pracuje v pečovatelské službě, jiný myje nádobí v restauraci a další pracuje v účetním oddělení prodejce automobilů. Každý z nich je schopen odvádět stejně dobrou práci jako jeho kolegové. Myslím, že je to tím, že se s každým uchazečem snažíme společně hledat takovou práci, kde by v maximální možné míře uplatnil své silné stránky. Zároveň se snažím věnovat čas rozhovorům s jednotlivými zaměstnavateli a zjišťovat, co přesně potřebují, a mohu jim pak nabídnout uchazeče, který odpovídá jejich požadavkům a představám.

(V případě duševního onemocnění jsme uvedli depresi a úzkost, protože řada lidí má mylné představy o nemocech jako schizofrenie nebo bipolární porucha. Myslíme si, že je proto nemá cenu uvádět. Chtěli bychom také zdůraznit seznámení zaměstnavatele s příklady různých pracovních pozic, na kterých klienti pracují. Naším cílem je vést zaměstnavatele k tomu, aby o klientech přemýšlel jako pracovnících s různými zájmy a schopnostmi, stejně jako v případě kohokoliv jiného.)

2. Jsou lidé, se kterými pracujete, nebezpeční?

Možná odpověď: Řada lidí si díky filmům a zkrasleným zprávám v médiích myslí, že lidé s potížemi v oblasti duševního zdraví jsou nebezpeční. Jednoduše to není pravda. Většina lidí s duševním onemocněním chce normální práci, hezký vztah ... stejné věci jako chceme všichni. Lidi, se kterými pracujeme, známe, včetně toho, že víme něco o jejich minulosti. Nemohu se bezvýhradně zaručit za to, že žádný uchazeč o práci, kterého znám, není nebezpečný, ale jsem si jistý, že byste se také nemohl zaručit za to, že nikdo z pracovníků, které jste do firmy přijali, nemůže být někdy nebezpečný. Každý pátý člověk ve Spojených státech se někdy v životě potýkal s vážnými potížemi v oblasti duševního zdraví. Takoví lidé jsou mezi našimi přáteli, kolegy i příbuznými.

3. Spolupracoval jsem v minulosti s jinou agenturou práce a moc to nefungovalo.

Možná odpověď: *Nemůžu hodnotit jinou službu, ale lidem, se kterými pracuji, na začátku hodně pomáhám. Jsem k dispozici jak klientovi, tak zaměstnavateli po dobu přibližně jednoho roku. Pokud s tím klient souhlasí, zůstávám se zaměstnavatelem v kontaktu i dál. Pokud byste se chtěl o spolupráci se mnou dozvědět víc, mohu vám dát kontakt na několik zaměstnavatelů, se kterými už jsem v minulosti spolupracoval. Měl byste o to zájem?*

UKONČENÍ DRUHÉ SCHŮZKY SE ZAMĚSTNAVATELEM

Když se schůzka protáhne na delší dobu než dvacet minut, na kterých jste se se zaměstnavatelem domluvili, můžete se zaměstnavatele zeptat, jestli chce ještě pokračovat. Pokud chce schůzku ukončit, poděkujte mu za jeho čas. Je to také vhodná chvíle ke shrnutí podstatných témat, která z rozhovoru vyplynula. Dáte tak zaměstnavateli najevo, že jste poslouchali, co říká. (Vraťte se ke kapitole 2, kde najdete vhodné věty či příklady shrnutí.) Můžete například říct: „Rozumím tomu, že potřebujete zaměstnance, kteří mají své vlastní auto a dojedou do práce, mohou pracovat o víkendech a uvítají každého zákazníka s úsměvem. Kdybych narazil na někoho, kdo by takové požadavky splňoval, mohl bych se za vámi zastavit a něco vám o něm říci?“ Pokud odejdete, aniž byste se vyptávali na volná místa, bude zaměstnavatel pravděpodobně překvapený. Lidé za nimi často chodí s obchodními nabídkami, a když odejdete, aniž byste jim pokusili něco „prodat“, odlišíte se tak od ostatních. Dáváte mu tak také najevo, že vás skutečně zajímají jeho potřeby.

Budete obvykle navštěvovat firmy, které nabízejí práci, o kterou mají vaši klienti zájem. V kapitole 3 jsme uvedli příklad pracovního plánu klienta, který chtěl pracovat jako dispečer. Jeho IPS specialista se rozhodl, že každý týden navštíví jednoho zaměstnavatele, aby získal více informací o práci na dispečinku a aby navázal vztah se zaměstnavateli. Při přípravě této knihy jsme se s jedním takovým zaměstnavatelem na druhé schůzce setkali a získali tak řadu postřehů a poznámek k vedení rozhovoru. Uvádíme zde shrnutí tohoto rozhovoru:

Příklad: Druhá schůzka se zaměstnavatelem

- Sarah: Mockrát děkuji, že jste si na mě dneska udělala čas, Jennifer. Asi si vzpomínáte, že jsem se s vámi chtěla sejít, abych se dozvěděla něco víc o tom, jak firma Virtual Heating & Cooling funguje a jaký typ lidí pro práci ve vaší firmě potřebujete. Mohla bych se vás na začátek zeptat, jak jste ve firmě začala pracovat vy?
- Jennifer: Začala jsem pracovat na centrále naší firmy před dvaceti lety jako pomocná účetní. Poslali mě na školení a dneska pracuji jako vedoucí. Mám také na starosti přijímání nových pracovníků a mám pod sebou všechny, kdo pracují v kancelářích.
- Sarah: Pracujete tady už dvacet let – to je dlouhá doba!
- Jennifer: Firma se k zaměstnancům chová hezky. Pokud lidé odvádějí dobře svou práci, vychází jim vstříc s pracovní dobou, když mají zdravotní problémy nebo se starají o děti. A také mi umožnili povýšit. Myslím, že je to výhoda práce pro menší společnost. Ale protože jsme malá firma, potřebujeme zároveň lidi, kteří jsou ochotní zabrat a pomoci, když je to potřeba. Lidé, kteří pracují na mém oddělení, mi nikdy neřeknou, že něco nemají v popisu práce.
- Sarah: Potřebujete lidi, kteří zvládnou dělat různé věci a kteří se snaží firmu podpořit. (Parafráze.)
- Jennifer: Přesně tak. Ale někdy je těžké takového člověka najít. Máme potíže obsadit pozici dispečera.
- Sarah: Vzpomínám si, že jste o tom mluvila. Co se lidem zdá na pozici dispečera obtížné? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Vnímám dispečera jako někoho, kdo stojí v centru dění. Musí získat přesné informace od našich servisních techniků a zadat je do databáze nebo předat tomu správnému člověku. Zároveň přijímá hovory od zákazníků a zadává práci servisním technikům. Musí být také v kontaktu s vedoucím servisního oddělení, který koordinuje servisní techniky, a mít přehled, o tom, co se děje, aby mohl navrhnout: „Volali mi z této společnosti, poslal bych tam tohoto člověka.“ Je také potřeba, aby zajistil, že zboží či součástky dorazí na správné místo.

- Sarah: Chápu to tak, že potřebujete člověka, který pracuje samostatně a dokáže o práci přemýšlet. Zároveň je třeba, aby měl dobré organizační schopnosti. (Shrnutí.)
- Jennifer: Ano. Musí si toho také zvládnout hodně zaznamenat.
- Sarah: Je pro vás důležitější, že bude člověk něco vědět o topení a klimatizaci, nebo člověk s dobrými organizačními schopnostmi? (Uzavřená otázka.)
- Jennifer: V minulosti jsme hledali lidi, kteří mají s topením a klimatizací zkušenosti, ale zjistili jsme, že se to člověk může při práci postupně naučit. Zaměřujeme se teď na to, aby především zvládnul to, co potřebujeme.
- Sarah: Tomu rozumím. Mluvila jste o tom, že dispečer musí zadávat informace do databáze. S jakými programy musí umět pracovat? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Jediný program, který je potřeba, je Excel. A umět pracovat ve Wordu se také může hodit.
- Sarah: Jak vypadá typický dispečerův pracovní den? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Tak musí se zorientovat v tom, kam má každý servisní technik ten den dorazit, zavolat vedoucímu servisního oddělení a ověřit, že je to tak v pořádku. Potom zpracovává časový rozvrh pro řidiče, který rozváží materiál, aby ho doručil na místa, kde bude potřeba. Pak se věnuje účetnictví, zadává zakázky, které je možné vyfakturovat, ale není těžké se to naučit. Může také zakládat účtenky. Během této práce mu mohou volat zákazníci. Musí umět odlišit, jestli se jedná o závalu, kterou je potřeba řešit neprodleně, a jestli je kvůli tomu třeba upravit některému servisnímu technikovi plán zakázek. Každá zakázka má svoje číslo, které musí zadat do databáze. Není to práce účetního, spíše se jedná o zadávání dat do systému.
- Sarah: Pomohlo mi to udělat si konkrétní představu. Když vedete pohovory s uchazeči, jak poznáte, že by se na práci hodili? (Otevřená otázka.) Jaké otázky vám pomáhají zjistit, jestli konkrétní člověk bude vhodný pro práci na dané pozici? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Ptáme se uchazečů, jakým způsobem by dokázali vyjít se všemi servisními techniky. Pro jednoho z předchozích dispečerů to bylo obtížné. Někteří servisní technici nemají rádi, když jim někdo říká, co mají dělat.
- Sarah: Jak byste si představovala, že uchazeč na otázku odpoví? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Jedna uchazečka řekla, že by se snažila každého z nich poznat a zjistit, jak s ním komunikovat, ale zároveň by se soustředila na to, aby udělala, co je potřeba. Moc se mi taková odpověď líbila.
- Sarah: Byla to ta správná odpověď. Na co dalšího se uchazečů ptáte? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Ptáme se uchazečů, co by dělali, kdyby dostali víc úkolů najednou – jak by si práci rozvrhli? Vhodný uchazeč odpoví něco jako: „Zjistil bych, kdy musí být který úkol hotový.“ Mohou také říct, že by dali každému vědět, kdy budou moci na úkolu začít pracovat a kdy jim budou moci práci odevzdat. Jedna uchazečka odpověděla, že se jí to ještě nikdy nestalo. To se mi zdálo jako dost chabá odpověď.
- Sarah: Dobře. Ještě na něco se jich ptáte? (Otevřená otázka.)
- Jennifer: Ptáme se lidí, jak by postupovali, kdyby neměli co dělat. Chci mít jistotu, že v takovém případě za mnou dispečer přijde a požádá mě o práci.
- Sarah: Tomu rozumím. Pomohlo mi to udělat si představu, jaký typ uchazeče byste ráda pozvala na pohovor. Myslím, že teď mnohem lépe rozumím tomu, co ta práce obnáší.
- Jennifer: Je to důležité. Ve velké firmě pracovníka, který se na práci nehodí nebo ji nezvládá, snadno zastoupí někdo jiný a práci, kterou neumí, udělá. Ale malá firma, jako je ta naše, si nemůže dovolit přijmout člověka, který neodvede dobrou práci.
- Sarah: Musí to být nepříjemné. (Zrcadlení.) Je to pak asi dost náročné.
- Jennifer: Přesně tak. Odnosou to všichni.
- Sarah: Dělal jsem si poznámky a rozumím tomu tak, že potřebujete člověka, který zvládne dělat různé věci (ochotného nechat chvíli svoji práci stranou a pomoci tam, kde je potřeba), pracuje samostatně a má dobré organizační schopnosti (zvládne si toho hodně zaznamenávat a ptá se

na to, kdy má být práce hotová) a je schopný vycházet se servisními technikami. Zaměstnanec, kterého potřebujete, by měl být také schopen vyhodnotit, že je něco potřeba udělat a zařídit neprodleně. A měl by také umět pracovat s Excelem. (Shrnutí.) Nezapomněla jsem na něco?

Jennifer: Myslím, že jste vyjmenovala to podstatné.

Sarah: Ještě si v následujících dnech projdu svoje poznámky a zamyslím se nad tím, o čem jsme spolu mluvily. Pokud bych narazila na člověka, o kterém si budu myslet, že odpovídá vašim požadavkům, mohla bych za vámi znovu přijít a něco vám o něm říct?

Jennifer: Určitě. Mohlo by se nám to hodit. Našemu dispečerovi práce na téhle pozici moc nesedí a může se stát, že v nejbližších měsících budeme někoho potřebovat.

Sarah: Dobře. Doufám, že se to se stávajícím dispečerem nějak podaří překonat, ale zůstaneme v kontaktu. Moc ráda jsem se toho o vaší firmě dozvěděla víc. Děkuji mockrát za váš čas.

Všimněte si, že jsme nepoužili slovo klient. Na schůzkách se zaměstnavateli se snažte vyhnout termínům běžně užívaným ve službách, jako je „klient“, „dlouhodobě podporovat“ nebo „sdílení informací o nemoci“. Nechte, aby si zaměstnavatel myslel, že se uchazeči, se kterými pracujete, nějak liší od ostatních lidí. Chcete, aby je naopak vnímal jako kteréhokoliv jiného zaměstnance. Zároveň je vaším úkolem svět sociálních služeb a trh práce vzájemně propojovat a sbližovat. Někteří zaměstnavatelé mají ze spolupráce se sociální službou obavy, protože si myslí, že nerozumí tomu, jak to na trhu práce a v podnikání funguje. Mají například strach, že lidé ze sociální služby nepochopí, že firma musí vydělávat, nebo že budou chtít řešit osobní potíže či potřeby v nevhodný čas.

V uvedeném rozhovoru mezi Sarah a Jennifer jsme uvedli celou řadu příkladů otevřených otázek („Co se lidem zdá na pozici dispečera obtížné?“), uzavřených otázek („Je pro vás důležitější, že bude člověk něco vědět o topení a klimatizaci, nebo člověk s dobrými organizačními schopnostmi?“) a shrnutí („Potřebujete člověka, který pracuje samostatně.“). Sarah se nesnažila představit službu IPS, ani konkrétního uchazeče o práci. Zaměřila se místo toho na získání bližších informací o firmě a o tom, jaké dovednosti vnímá Jennifer u uchazečů o práci jako důležité.

V další fázi je vhodné zaslat nebo osobně předat krátké, ručně psané poděkování za schůzku. IPS specialista může shrnout, co se dozvěděl a na co se tak s případným zájemcem o práci zaměří. Pokud zájemce odpovídá požadavkům, může po několika dnech za Jennifer zajít a stručně jí uchazeče o práci představit. Může se také zmínit o tom, že ví, že Jennifer aktuálně žádného uchazeče na tuto pozici nehledá, ale pokud by byla ochotná pozvat ho na pracovní pohovor nanečisto, pomohlo by mu to získat potřebné zkušenosti při hledání práce. V případě, že Jennifer na pohovor nanečisto přistoupí, znamená to také posun ve vzájemné spolupráci mezi IPS specialistou a zaměstnavatelem. A pokud se jí uchazeč bude líbit a se současným dispečerem se nepodaří najít společnou řeč, pravděpodobně se spíše obrátí na klienta, kterého jí IPS specialista představil, než aby vypisovala výběrové řízení.

Při přípravě na pracovní pohovor nanečisto sdílí IPS specialista s uchazečem o práci informace a poznámky, které si vedl během rozhovoru se zaměstnavatelem, aby se mohl na pohovor připravit a cítil se při něm dobře. Může s ním také projít konkrétní dovednosti a osobnostní nastavení, které je pro zaměstnavatele důležité, a společně přemýšlet o konkrétních příkladech, které může uchazeč u pohovoru uvést. Například místo toho, aby řekl: „Mám dobré organizační schopnosti.“, může uvést několik příkladů, jak tuto dovednost uplatnil v předchozí práci nebo ve svém osobním životě. Sarah může také s uchazečem sdílet konkrétní otázky, které zaměstnavatel při pohovoru klade, aby si je mohl promyslet a připravit si vhodné a pravdivé odpovědi. I když Jennifer mluvila o tom, že znalosti z oboru vytápění a klimatizace nejsou tak podstatné, může Sarah přesto uchazeči pomoci vyhledat základní informace, aby měl o této oblasti alespoň nějaké povědomí. Zaměstnavatel ocení, když se kandidát na pohovor připraví, protože tak dává najevo, že má o práci skutečně zájem.

SHRNUTÍ: DRUHÁ SCHŮZKA SE ZAMĚSTNAVATELEM

Na druhou schůzku se zaměstnavatelem si připravte:	Na schůzku si přineste:	Jak poznáte, že jste byli úspěšní:
<p>Zjistěte si, čím se firma zabývá nebo jaké poskytuje služby.</p> <p>Zjistěte si, jaké jsou cíle a zásady, které firma uznává.</p> <p>Sepište si čtyři nebo pět základních otázek, na které se chcete zeptat.</p> <p>Připravte si, co řeknete na začátku schůzky.</p> <p>Nacvičte si, jak budete odpovídat na citlivé otázky zaměstnavatele.</p>	<p>Diář a tužku.</p> <p>Vaši vizitku.</p> <p>Leták pro zaměstnavatele (s popisem toho, co může vaše služba zaměstnavateli nabídnout).</p> <p>Zápisník na poznámky.</p>	<p>Podařilo se vám získat informace o firmě.</p> <p>Máte pocit, že se vám podařilo otevřít se zaměstnavatelem prostor pro další spolupráci.</p>

Po skončení schůzky. Je dobré si v průběhu schůzky dělat poznámky do zápisníku. Co nejdříve po jejím skončení ještě poznámky projděte a doplňte, dokud máte vše v živé paměti. Dobré poznámky mají větší hodnotu než vaše paměť. Když se znovu setkáte se zaměstnavatelem, abyste představili konkrétního uchazeče, nepoužívejte obecné termíny jako „dobrá pracovní morálka“. Místo toho využijte konkrétní pojmy, které používal zaměstnavatel, jako „pracuje samostatně“ nebo „je ochotný zabrat a pomoci, když je to třeba“, abyste dali najevo, že se soustředíte na zaměstnavatellovu představu o pracovníkovi.

Následně je dobré sepsat krátké poděkování za schůzku. Nejlepší je použít hladký, jednobarevný papír na poznámky a napsat vzkaz ručně. Domluvte se se svým vedoucím, zda můžete blok s papíry vhodnými na krátké děkovné vzkazy koupit, abyste ho mohli nosit u sebe.

Příklad: Krátké, ručně psané poděkování za druhou schůzku

<i>1. července 2015</i>
<i>Zdravím vás, Jennifer, chtěla bych Vám poděkovat za dnešní schůzku a rozhovor o firmě Virtual Heating and Cooling. Pomohl mi porozumět tomu, jaký typ zaměstnanců vaše firma potřebuje. Povídání o vaší firmě a pracovních pozicích, které máte na starosti, bylo zajímavé.</i>
<i>Sarah</i>

Vzkaz můžete zaslat poštou nebo ho do firmy zanést osobně, pokud se chcete se zaměstnavatelem setkat znovu. Můžete říci něco v tomto smyslu: „Dobrý den, Jennifer, nechci vás dlouho zdržovat, chtěla jsem vám tuhle krátkou zprávu poslat poštou, ale byla jsem zrovna dnes nedaleko vaší firmy a řekla jsem si, že ušetřím za známku. Ještě jednou moc děkuji za schůzku.“ Je to dobrý důvod, abyste se znovu mohli setkat se zaměstnavatelem, i když jen krátce. V případě, že se rozhodnete zaměstnavateli poslat vzkaz poštou nebo po kurýrovi, udělejte to hned, aby ho dostal nejpozději dva až tři dny po schůzce.

Třetí schůzka se zaměstnavatelem

Nejdříve věnujte chvíli reflexi vašeho posledního setkání. Jak vnímáte každodenní práci a starosti zaměstnavatele? Co mu můžete nabídnout? Umíte si představit, jak by mohl pomoci vaší službě on? Jak na vás během schůzky reagoval? Zdá se, že je připravený setkat se s některým z vašich klientů, nebo má o spolupráci s vaší službou pochybnosti?

Pokud máte dojem, že si zaměstnavatel není spoluprací s vámi jistý, můžete zůstat u budování vztahu se zaměstnavatelem (odložit představení uchazeče o práci). Můžete si sjednat novou schůzku a zeptat se na doplňující informace (dejte si pozor, abyste se neptali nevěrohodně), požádat o schůzku s vedoucím jiného oddělení nebo požádat o možnost navštívit firmu a pozorovat zaměstnance, když mají hodně práce. Pokud chcete pozorovat zaměstnance při práci, vysvětlíte, co vám to v porozumění naplní jejich práce konkrétně přinese. Můžete také zdůraznit, že se nezdržíte déle než půl hodiny a nebudete je rušit při práci. Po skončení pozorování zaměstnanců můžete zkusit zajít za zaměstnavatelem a zjistit, jestli by na vás měl chvíli času, abyste se ho zeptali na pár věcí nebo shrnuli vaše postřehy. Například: „Všiml jsem si, že pracovníci musí umět dělat více věcí najednou, pokud mají jednat s klienty vlídně a přátelsky. Jak se vám podařilo najít lidi, kteří to dokážou?“ Pokud zaměstnavatele nezastihnete, zanechte mu krátký vzkaz s vašimi postřehy.

30. dubna 1990

Dobrý den, Sheryl,

chtěl bych Vám poděkovat za možnost pozorovat vaše zaměstnance při práci. Pomohlo mi to udělat si lepší představu o tom, jaký typ zaměstnanců potřebujete. Všiml jsem si, že zaměstnanci jsou při vyřizování rychlí a musí zvládnout dělat více věcí najednou, když chtějí vyjít klientům vstříc. Zapůsobilo to na mě.

Bob

Pokud jste v průběhu druhé schůzky získali dojem, že zaměstnavatel má zájem s vaší službou spolupracovat, sdílejte informace, které jste získali, se svým klientem. Když klienta pracovní pozice zaujme, sjednejte si další schůzku se zaměstnavatelem, abyste mu mohli o uchazeči, který by mohl odpovídat jeho požadavkům a představám, říct něco víc. Například: „Dobrý den, Jennifer, přemýšlela jsem o dovednostech, které jsou pro vás důležité při výběru dispečerů, a myslím, že vím o člověku, který by se na tuhle práci hodil. Měla byste zájem, abych vám o něm řekla něco víc?“ Všimněte si, že IPS specialista nemluví o zaměstnání uchazeče na této pozici. Vychází z toho, že místo se může do budoucna uvolnit, i když firma na pozici aktuálně nikoho nehledá. Pokud zaměstnavatel argumentuje tím, že nikoho zrovna nepotřebuje, můžete mu odpovědět následujícím způsobem: „Chápu, ale kdybyste byla ochotná se s Carlem setkat, pomohlo by mu to, protože by získal zkušenost s tím, jak probíhá pracovní pohovor. A kdybyste pak náhodou neplánovaně museli někoho hledat, mohlo by být výhodné vědět o vhodném uchazeči.“ Pokud bude zaměstnavatel se schůzkou s Carlem souhlasit, IPS specialista pomůže domluvit termín a může také klienta na schůzku doprovodit. Zároveň je důležité, aby dal vědět klientovi předem, že zaměstnavatel aktuálně nové zaměstnance nehledá.

Pokud získáte dojem, že je velmi nepravděpodobné, že by zaměstnavatel s vaší službou spolupracoval, například když se jedná o rodinnou firmu, můžete ho požádat, zda by vás nemohl představit dalším zaměstnavatelům. Například majitel firmy, která zajišťuje občerstvení na univerzitě, nám řekl, že zaměstnává pouze studenty, protože na ně dostává dotace od státu a pokryje tak část jejich mzdy. Vysvětlil nám, že by pro něj bylo ekonomicky nevýhodné zaměstnat člověka, na kterého by nemohl dotaci dostávat. IPS specialista ho proto požádal, zda by ho mohl představit svým dodavatelům. Majitel firmy nabídl, že se každé ráno setkává s dodavatelem pro jídelnu při dodávce čerstvých potravin a že rád vezme IPS specialistu s sebou a dodavateli ho představí.

Udržování kontaktu a budování vztahu se zaměstnavatelem

I když vám zaměstnavatelé slíbí, že se ozvou, až budou vypisovat výběrové řízení, většina z nich vám nedá vědět, pokud už s vámi dříve neudělali dobrou zkušenost a nezaměstnali někoho z vašich klientů. Měli byste se proto snažit s nimi udržovat pravidelný kontakt a budovat vztah. Ne s každým zaměstnavatelem, se kterým jste se setkali, se vám ovšem takový kontakt podaří udržet. Sestavte si seznam patnácti a až pětadvaceti zaměstnavatelů, které budete pravidelně navštěvovat. Stačí úplně obyčejný seznam zaměstnavatelů s názvy firem a termíny poslední návštěvy. Podle něj se můžete rozhodovat, koho navštívíte příště. Abyste s nimi udrželi dobré vztahy, je třeba za nimi zajít jednou za čtyři až šest týdnů.

Příklad: Přehled spolupráce se zaměstnavateli

Zaměstnavatel / kontaktní osoba	Přehled schůzek (aktualizováno 12. srpna)
Pečovatelská agentura Nové Horizonty Kontakt: LaTonya Jones	30. června, 8. července, 1. srpna
Hotel Happy Trails Kontakt: Paula Ransdell, Susan Koch	14. dubna, 16. dubna, 21. května, 1. července, 14. srpna
Psí salon Priority Kontakt: Becky Page	1. dubna, 6. dubna, 30. dubna, 25. května, 1. července
Potravinářský Fresh Mart Kontakt: Sue Schlitter	1. srpna, 3. srpna, 11. srpna
Dodavatel energií Gas n' Go Kontakt: Gwen Herbert, Joe Davis	2. února, 28. února, 7. března, 18. března, 21. dubna, 25. května
Topení a klimatizace Air Flow Kontakt: Davon Rawlings	20. ledna, 15. února, 9. dubna
Denní stacionář Serendipity Kontakt: Steve McClure	30. dubna, 3. června, 21. července
Ubytovna Central City College Kontakt: Mark Betts	15. července, 1. srpna, 12. srpna

Výhodou takového seznamu je také možnost sdílet jej s kolegy v případě, že je ve službě IPS specialistů víc. Je možné ho okopírovat a jednou za měsíc předávat kolegům na poradě týmu IPS (nebo jim ho poslat emailem), aby měli přehled o tom, s jakými firmami kolegové ve službě spolupracují. Když bude mít někdo z týmu IPS klienta, který chce pracovat pro pečovatelskou agenturu Nové Horizonty, může IPS specialista požádat svého kolegu, aby ho představil vedoucí. Nezahlíte tak zaměstnavatele nabídkami několika IPS specialistů najednou.

Když si seznam jednou za čas projdete, pomůže vám to udržovat pravidelný kontakt se zaměstnavateli. Podívejte se znovu na seznam, který jsme uvedli výše. Představte si, že je 15. srpna, v tom případě by se IPS specialista mohl zamyslet nad spoluprací s psím salonem Priority, dodavatelem energií Gas n' Go a firmou Air Flow, která se zabývá topením a klimatizací. Pokud si myslí, že o spolupráci nemají zájem, může je ze seznamu vyškrtnout. V opačném případě je třeba firmy navštívit.

Každá další návštěva u zaměstnavatele může mít svůj cíl. Zamyslete se nad tím, v jaké fázi vztahu se zaměstnavatelem se nacházíte, a podle toho si stanovte, jaký účel bude vaše návštěva ve firmě mít.

Příklady: Návštěvy u zaměstnavatele za účelem budování vztahu a udržení kontaktu

- Požádejte zaměstnavatele, aby vám ukázal zázemí firmy nebo nějakou zvláštní část provozu firmy, o které se chcete dozvědět víc.
- Vraťte se do firmy, abyste získali doplňující informace. Ujistěte se, že vás odpovědi na otázky, které jste si připravili, skutečně zajímají, aby zaměstnavatel nezískal dojem, že jen plýtváte jeho časem.
- Požádejte o možnost pozorovat po dobu 30 minut zaměstnance při práci v době, kdy jsou zaneprázdnění. Zdůrazněte, že je při práci nebudete rušit. Vysvětlete, že tak chcete získat lepší představu o tom, jaké dovednosti zaměstnanci ke své práci potřebují.
- Požádejte zaměstnavatele, zda by byl ochoten vést pohovor nanečisto s některým z vašich klientů, který si potřebuje pohovor vyzkoušet. Pokud bude souhlasit, zvažte, zda by bylo užitečné, abyste u pohovoru byli také, a v každém případě požádejte po skončení zaměstnavatele o zpětnou vazbu. Pomozte klientovi sepsat krátký vzkaz s poděkováním za pohovor.
- Požádejte zaměstnavatele, aby vás představil vedoucímu jiného oddělení nebo nadřízenému vaší kontaktní osoby.
- Požádejte o rozhovor s uchazečem zaměřený na získání podrobnějších informací o tom, co práce ve firmě obnáší. Vysvětlete, že spolupracujete s člověkem, který by rád pracoval se zvířaty (případně jakékoliv jiné zaměření, na které se firma orientuje), ale není si jistý, že by pro něj taková práce byla vhodná. Požádejte, zda by váš klient mohl přijít a zeptat se na pár věcí ohledně práce ve firmě, případně zda by mohl pozorovat zaměstnance při práci a udělat si tak představu. V rámci rozhovoru o práci ve firmě je možné klást následující otázky: Jak vypadá typický pracovní den člověka na této pozici? Co se lidem na této práci nejvíce líbí? Co lidé považují na této práci za náročné? Jaké vzdělání, zkušenosti nebo dovednosti lidé potřebují, aby mohli na této pozici pracovat?
- Požádejte zaměstnavatele, aby se zúčastnil porady řídicího výboru IPS a promluvil z pohledu zaměstnavatele. (Pokud zaměstnavatele pozvete na poradu, ujistěte se, že je vše naplánováno a zaměstnavatel se bude moci aktivně zapojit a jeho účast bude smysluplná.)
- Informujte zaměstnavatele o možných dotacích a daňových úlevách při zaměstnávání lidí s postižením (pokud někdy dříve mluvil o tom, že si není v tomto případě jistý daňovými náklady).
- Pošlete zaměstnavateli pohled z dovolené.
- Informujte zaměstnavatele, že se uchazeč, se kterým spolupracujete, přihlásil do výběrového řízení ve firmě. Zeptejte se, zda byste mu mohli něco o uchazeči říct.
- Požádejte zaměstnavatele, aby vás představil v jiných firmách.
- Zastavte se, abyste sdíleli novinky a úspěchy ve vaší službě.
- Zastavte se, abyste zaměstnavatele pozdravili a zeptali se, jak se firmě daří.

Udržování kontaktu a budování vztahu se zaměstnavatelem při spolupráci s klientem, který nechce mluvit o své nemoci

I když pracujete s klientem, který nechce se zaměstnavatelem mluvit o své nemoci, doporučujeme přesto klientovi nabídnout, že se se zaměstnavatelem sejdete. Například: „Kdybyste chtěl, mohl bych navštívit firmy, které nabízejí práci, o kterou byste měl zájem, a zjistit podrobnosti o tom, jaké nabízejí pracovní pozice a co od uchazečů o zaměstnání očekávají. Neuváděl bych vaše jméno a žádné informace o vás osobně. Mohl byste se pak ve firmách ucházet o práci, aniž by zaměstnavatelé věděli, že se mnou spolupracujete, ale zároveň byste měl více informací o tom, co je pro zaměstnavatele při výběrovém řízení důležité. Souhlasil byste s tím?“ Pokud bude klient s vaším návrhem souhlasit, může se stát, že narazíte na zaměstnavatele, který bude stát o seznámení s konkrétním uchazečem. Když k tomu dojde, promluvte si o tom znovu se svým klientem a popište mu podrobně situaci. Řada lidí změní názor a jsou ochotni se zaměstnavatelem mluvit o nemoci ve chvíli, kdy projeví ochotu spolupracovat se službou IPS. Je totiž předpoklad, že takový zaměstnavatel nemá předsudky vůči lidem s duševním onemocněním.

Konkrétní příklady, jak podpořit uchazeče o práci před zaměstnavatelem

Čím více rozhovorů se zaměstnavateli absolvujete, tím snazší bude odpovídat na jejich otázky a postavit se za uchazeče o práci. Pokud na pozici IPS specialisty teprve začínáte, vždy si před schůzkou se zaměstnavatelem své odpovědi a reakce nacvičte.

Příklady: Jak se postavit za uchazeče o práci

Situace: Musíte se postavit za někoho, kdo je spíše nesmělý a moc nemluví.

***Co můžete zaměstnavateli říct:** Určitě jste si na schůzce s Allison všiml, že je spíše tichá, ale moc ráda by u vás pracovala a byla ze schůzky nadšená. Nemůže se dočkat, až začne pracovat, a práce ve skladu by ji bavila ze všeho nejvíce.*

***Co můžete zaměstnavateli říct:** Dobrý den, chtěl jsem s vámi v rychlosti probrat včerejší pohovor s Johnem. Moc toho nenamluvil a bál jsem se, že si budete myslet, že ho práce nezajímá. Chtěl jsem vám dát vědět, že byl nervózní, protože o práci moc stojí. Myslím, že proto toho moc neřekl."*

Situace: Zaměstnavatel vám řekne, ať se uchazeč přihlásí do výběrového řízení s tím, že nevhodnější kandidáti budou kontaktováni. Myslíte si, že je málo pravděpodobné, že se zaměstnavatel vašemu klientovi ozve, protože nemá příliš pracovních zkušeností.

***Možná reakce:** Pravděpodobně ho k pohovoru nevyberete, protože nemá moc pracovních zkušeností. Ale mluvil jste o tom, že hledáte zaměstnance, na kterého bude spoleh a kterému bude záležet na tom, aby odvedl dobrou práci. V tomto směru vás mohu ujistit, že uchazeč o práci, kterého jsem vám chtěl představit, tyto požadavky určitě splňuje. Má velkou chuť pracovat. Myslím, že práce ve vaší firmě by pro něj hodně znamenala.*

Situace: Přišel jste do firmy s uchazečem o zaměstnání, aby se přihlásil do výběrového řízení a předal potřebné dokumenty. Podařilo se vám sejít se s vedoucím, ale nezastihli jste člověka odpovědného za nábor nových pracovníků, na kterého se obvykle obracíte. Pokud s tím klient bude souhlasit, můžete od firmy zajít znovu a s tímto kontaktním pracovníkem promluvit.

***Co můžete zaměstnavateli říct:** Dobrý den, zastavil jsem se tu v pondělí s Pam, která se hlásí na pozici recepční. Byl jsem dnes nedaleko vaší firmy na schůzce, tak jsem si řekl, že bych se za vámi mohl zastavit a říct vám něco o tom, co dělám a jak s Pam spolupracuji. Měl byste na mě chvíli? Pomáhám lidem v návratu do práce. Společně s nimi sestavuji životopis a odpovídám na inzeráty, ale zároveň věnuji čas setkávání se zaměstnavateli a zjišťuji, co práce v jejich firmě obnáší. Užitečné jsou například informace o tom, jaké znalosti a dovednosti jsou u zaměstnanců pro firmu důležité, nebo o cílech a zásadách, které firma sleduje a uznává. Chtěl jsem vás požádat, zda by bylo možné domluvit si s vámi schůzku přibližně na dvacet minut a dozvědět se více o tom, jak vaše firma funguje a co od uchazečů o zaměstnání očekáváte.*

Situace: Váš klient absolvoval pohovor se zaměstnavatelem, u kterého jste nebyli přítomní, ačkoliv se se zaměstnavatelem znáte a pohovor jste dojednávali. Od klienta víte, že zaměstnavateli u pohovoru neřekl o svém záznamu v trestním rejstříku. Se svolením klienta můžete za zaměstnavatelem zajít a promluvit s ním.

***Co můžete zaměstnavateli říct:** Dobrý den, jak se vám daří? Zastavil jsem se, abych se zeptal, jak dopadl pohovor s Edwardem. Volal mi a říkal, že s vámi chtěl mluvit o záznamu ve svém trestním rejstříku, ale byl příliš nervózní a neodhodlal se. Chtěl jsem se zeptat, jestli by bylo možné se s ním s vámi krátce sejít, aby vám mohl vysvětlit, o co šlo a co se od té doby v jeho životě změnilo.*

Situace: Člověk, který slyší hlasy a poměrně často jim nahlas odpovídá.

***Co můžete zaměstnavateli říct:** Když jste se sešel s Avou, asi jste si všiml, že mluví sama pro sebe. Chtěl jsem vám k tomu něco říct a ujistit vás, že to nebude mít vliv na její výkon při práci. Sice si během dne někdy povídá sama se sebou, ale uvidíte, že je přitom schopná pokračovat dál v práci.*

Situace: Zaměstnavatel chce vědět, proč váš klient potřebuje při hledání práce podporu. Klient souhlasil, že můžete zaměstnavateli říct, že pracujete s lidmi s duševním onemocněním.

Co můžete zaměstnavateli říct: Pracuji s lidmi, kteří mají potíže s duševním zdravím, mají například depresi nebo úzkosti. Ale ve skutečnosti není jednoduché popsat lidi, se kterými pracuji, protože každý z nich má jiné zkušenosti a dovednosti. Jeden člověk například pracuje jako účetní u autorizovaného prodejce aut, další myje nádobí v malé restauraci a jiný pracuje v jeslích. Každý z nich dělá svou práci stejně dobře jako jeho kolegové a všichni jsou velmi vděční, že mohli zase začít pracovat.

Situace: Zaměstnavatel (stejný jako v předchozí situaci) se vás dál vyptává na konkrétní informace o klientovi.

Co můžete zaměstnavateli říct: Máte zřejmě obavu, zda by člověk s duševním onemocněním pro vás zvládl pracovat a byl pro firmu přínosem. Z čeho konkrétně máte obavy?

Co můžete zaměstnavateli říct: Nerad bych s vámi mluvil o Sandy bez jejího souhlasu, ale mohli bychom se s ní sejít a společně probrat, co všechno její nemoc obnáší. Bude vám tak moci odpovědět na otázky sama. (Pokud s tím bude zaměstnavatel souhlasit, nezapomeňte Sandy pomoci s přípravou na rozhovor.)

Jak se profesionálně uvést a představit

Když se na schůzkách se zaměstnavateli představujete, vystupujte profesionálně. Není například vhodné, když přijdete na schůzku s majitelem obchodu, abyste si při té příležitosti v jeho obchodě udělali nákup. Může ho sice potěšit, že jste zároveň zákazníkem jeho obchodu, na druhou stranu se může pozastavit nad tím, že si ve své pracovní době obstaráváte osobní nákupy.

Dbejte také na to, abyste byli vhodně oblečení. Ve většině firem jsou běžné kalhoty a košile dostačující. Příležitostně si můžete vzít také sako nebo i kravatu. Džíny, trička s logem a tenisky už příliš vhodné nejsou. Vzhledem k tomu, že nikdy s jistotou nevíte, kdy budete mít volnou chvíli, kterou můžete využít k návštěvě zaměstnavatele, nechodte do práce v neformálním oblečení.

Nedávno jsem mluvil s vedoucím jednoho obchodu. Ocenil, že vypadám profesionálně. Říkal, že si mě pamatuje, protože jsem na rozdíl od jiných pracovníků služeb zaměřených na podporu zaměstnávání přišel do obchodu v košili a kravatě. Pomohlo mi to navázat s ním spolupráci. Nikdo v našem týmu IPS nenosí džíny, protože chceme, aby nás zaměstnavatelé brali vážně. Jon Deiches, Wisconsin

Dejte zaměstnavateli najevo, že si umíte práci zorganizovat. Noste u sebe vždycky vizitky, leták pro zaměstnavatele, diář. Může se stát, že zaměstnavatel vaši vizitku ztratí a požádá vás o novou. Může vás také požádat o schůzku s některým z vašich klientů. Měli byste být připraveni domluvit si ji hned.

Pokaždé, když vám zaměstnavatel věnuje svůj čas, zašlete mu krátké poděkování. Jedná se o běžnou zdvořilost a řada zaměstnavatelů vaši snahu ocení.

Zaměstnavatelův úhel pohledu

Postupem času, jak se budete setkávat s dalšími zaměstnavateli, zjistíte, že řada z nich by si přála setkat se především s lidmi, kteří mají zájem o práci právě v jejich firmě. Sešli jsme se s majitelem pekárny, který nám řekl, že hledá člověka, který je „nadšený do pečeni“ a mohl by obsluhovat zákazníky. Majitel knihkupectví nám řekl, že přijme pouze člověka, který má rád knihy a čte. Je tedy potřeba, abyste s klientem promysleli, jakým způsobem zaměstnavateli vysvětlíte, proč se uchází o místo právě v jeho firmě.

Někteří zaměstnavatelé automaticky vyřazují odpovědi na inzeráty, ve kterých uchazeči uvedou, že nemohou pracovat na plný úvazek. Pokud chce váš klient pracovat pouze na částečný úvazek, určité ho v tom podpořte. Zároveň se v takovém případě snažte, vy nebo klient, nejdříve navázat spolupráci se zaměstnavatelem. Představte si, že odpověď vašeho klienta na inzerát bude jednou ze stovky nebo více dalších žádostí o práci. Pokud nemůže

nabídnout flexibilitu ohledně pracovní doby a nemá dostatek pracovních zkušeností, je jen malá pravděpodobnost, že ho zaměstnavatel pozve na pohovor. Abyste tyto překážky překonali, musíte najít příležitost, jak se osobně setkat s člověkem, který má výběr nových zaměstnanců na starost, představit mu svého klienta a vysvětlit, v čem může být pro zaměstnavatele přínosem.

Zaměstnavatelé mají zájem spolupracovat s IPS specialistou, který dává najevo, že jim chce pomoci najít vhodné uchazeče, i v období, kdy dojde k všeobecnému ekonomickému poklesu. Jinými slovy zaměstnavatelé budou spolupracovat s IPS specialistou, který se zajímá o jejich konkrétní potřeby a pomůže každému z nich najít uchazeče, který odpovídá jejich požadavkům a potřebám a který do firmy zapadne. Zaměstnavatelé nemají zájem o spolupráci s lidmi, kteří se při zprostředkování práce zaměřují pouze na to, aby svému klientovi našli práci. Chtějí, aby jim spolupráce také něco přinesla.

Řada zaměstnavatelů už dříve spolupracovala s jinými službami podporovaného zaměstnávání. Některé služby poskytují kvalitní, dlouhodobou podporu, ale některé také ne. Zaměstnavatelé mohou mít proto obavu, že zmizíte hned poté, co vašeho klienta zaměstnají. Pokud máte dojem, že zaměstnavatel váhá, zda s vámi spolupracovat, řekněte mu, že s klienty obvykle spolupracujete přibližně po dobu jednoho roku, v závislosti na tom, co konkrétně chtějí a potřebují. Zeptejte se ho, zda by chtěl mluvit s jiným zaměstnavatelem, který už s vámi spolupracoval. Nejspíš nikdy jinému zaměstnavateli nezavolá, ale může k vám získat větší důvěru, když se dozví, že jiní zaměstnavatelé jsou vám ochotní dát doporučení. Pokud nabízíte možnost obrátit se na zaměstnavatele a zeptat se, jak se mu s vámi spolupracuje, předem se s ním na tom domluvte.

Účast v oficiálním výběrovém řízení

Zaměstnavatelé vám mohou říct, že všichni uchazeči musí zaslat životopis, motivační dopis, případně další dokumenty elektronicky a personální oddělení vybere nejvhodnější uchazeče a předá jejich žádost zaměstnavateli. Můžete zareagovat žádostí o radu či doporučení, například: „Mluvil jste o tom, že potřebujete pracovníky, kteří se zvládnou dopravit do práce sami, kteří jsou spolehliví a mají smysl pro detail. Kdybyste měl známého, který tyto požadavky splňuje, co byste mu pro výběrové řízení doporučil?“ Někteří zaměstnavatelé nám řekli, že mají v tomto ohledu určitou volnost a mohou si vyžádat žádosti od konkrétních uchazečů. Nemohou například přizvat do výběrového řízení uchazeče, kterého personální oddělení úplně vyřadilo, ale mohou si vyžádat životopis a motivační dopis člověka, o kterém je možné uvažovat, ale zároveň nepatří mezi uchazeči na základě své žádosti k těm nejlepším. Zaměstnavatel vám může navrhnout, abyste se za ním, vy nebo uchazeč o práci, dva nebo tři dny po odeslání odpovědi na inzerát zastavili. Vše, na co vás zaměstnavatel upozorní nebo vám doporučí, si pečlivě poznamenejte. Sdílením konkrétních informací a doporučení, která nejsou oficiální, vám poskytuje laskavost.

IPS specialisté pomáhají některým klientům sepsat potřebné dokumenty a odpovědět na inzerát. Někdy je potřeba vyplnit žádost online a její odeslání může být časově omezené. Firma tak zjišťuje, jestli se uchazeč dokáže v žádosti dobře zorientovat, a snaží se zamezit tomu, aby za člověka žádost vyplňoval někdo jiný. Snažte se při vyplňování žádosti s klientem postupovat rychle. Když si předem připravíte informace o klientově vzdělání a přehled jeho pracovních zkušeností včetně adres zaměstnavatelů a konkrétních období a budete je mít při ruce při vyplňování, ušetří vám to čas.

Součástí výběrového řízení bývá často také osobnostní test. Obvykle je cílem ověřit, zda uchazeči o sobě uvedli pravdivé informace a byli upřímní. Snaží se také zjistit, zda mají uchazeči v souvislosti s prací pro zaměstnavatele pozitivní očekávání, například zda uchazeč předpokládá, že vedení firmy se k zaměstnancům chová spravedlivě a vstřícně. Když budete klientovi pomáhat s formulací odpovědí na otázky, myslete na to, proč se na ně zaměstnavatel v testu ptá.

Podpora lidí se záznamem v trestním rejstříku

Pět pravidel, jak pomoci lidem najít práci, přestože mají záznam v trestním rejstříku.

1. Požádejte klienta, aby vám poskytl kopii výpisu z trestního rejstříku.
2. Pomozte klientovi, aby se se zaměstnavatelem setkal osobně.
3. Pomozte uchazeči o práci, aby si nacvičil, co řekne zaměstnavateli.
4. Pomozte získat uchazeči písemná doporučení.
5. Podpořte uchazeče v udržení naděje, že si najde práci.

VÝPIS Z TRESTNÍHO REJSTŘÍKU

Navrhněte klientovi, že by mohlo být užitečné mít k dispozici oficiální výpis z trestního rejstříku. Řada lidí nemá konkrétní představu, jaké záznamy v trestním rejstříku má, a někteří lidé zase nechtějí mluvit o všech trestných činech, za které byli odsouzeni. Vysvětlete, že je důležité, abyste, vy nebo uchazeč o práci, říkali zaměstnavateli stejné informace, jaké si pak přečte ve výpisu z trestního rejstříku, a proto byste chtěli mít možnost do něj nahlédnout.

Někteří lidé přišli na to, že v jejich trestním rejstříku jsou nepravdivé záznamy. V takovém případě můžete klientovi pomoci zjistit, jakým způsobem je možné zjednat nápravu. Ale myslete zároveň na to, že proces může být velmi zdoluhavý (alespoň ve Spojených státech). Zeptejte se klienta, jestli chce ve spolupráci s vámi pokračovat a hledat práci, zatímco mu někdo bude pomáhat záznam v trestním rejstříku opravit.

Někteří lidé mohou nabídku pomoci se získáním výpisu z trestního rejstříku odmítnout. IPS specialista by měl klientovo rozhodnutí respektovat. V některých státech je nutné jít pro výpis z trestního rejstříku na policii, což může být lidem nepříjemné. Někdo se zase může cítit trapně a nechce, abyste viděli všechny jeho záznamy. Za výpis z trestního rejstříku se také obvykle platí poplatek. Pokud se klient nechce výpisem z trestního rejstříku zabývat, zaměřte se místo toho na budování vztahu a spolupráci s ním a podpořte ho v hledání práce. Až se vzájemně lépe poznáte, můžete se k otázce výpisu z trestního rejstříku znovu vrátit.

PODPORA V OSOBNÍM SETKÁNÍ SE ZAMĚSTNAVATELEM

Lidé se záznamem v trestním rejstříku by se se zaměstnavateli měli setkávat osobně. Jeden vedoucí pracovník řekl: „Když mám na stole dvě stě životopisů, člověk, který spáchal těžký zločin, nemá šanci, leda by za mnou přišel a měl jsem možnost si s ním promluvit.“ Když se zaměstnavatele zeptáte obecně, například „Co si myslíte o uchazečích, kteří byli v minulosti odsouzeni za spáchání závažného zločinu?“, většina z nich vám odpoví, že dávají přednost lidem s čistým trestním rejstříkem. Ale když bylo dotazováno 130 různých zaměstnavatelů, 60 % z nich odpovědělo, že už někdy člověka, který spáchal závažný trestný čin, přijali, i když o tom věděli, protože byli přesvědčeni, že se na konkrétní práci hodí, má odpovídající dovednosti, lituje toho, že v minulosti pochybil, a měli dojem, že se snaží dát svůj život dohromady a posunout se dál. Z toho důvodu je při podpoře klientů, kteří v minulosti spáchali závažný trestný čin, nutné zaměřit se na zprostředkování osobního kontaktu se zaměstnavatelem. Uchazeči se záznamem v trestním rejstříku potřebují příležitost, aby je zaměstnavatel mohl vnímat v první řadě jako konkrétního člověka, který může něco nabídnout, nikoliv pouze jako člověka s trestní minulostí. Je rovněž důležité, aby měli možnost vysvětlit, co ve svém životě změnili, jak se nyní snaží svůj život vést a v čem by mohli být pro zaměstnavatele přínosem.

Využijte postupy k navázání a budování vztahu se zaměstnavatelem, které jsme popsali v této kapitole, a následně se ho zeptejte, zda by byl ochoten setkat se s uchazečem, který by odpovídal jeho požadavkům a potřebám. Pokud vám odpoví, že zrovna nemá k dispozici žádné volné místo, požádejte ho, zda by byl ochoten s uchazečem vést pohovor nanečisto a pomoci mu tak s nácvikem. Před schůzkou se zaměstnavatelem o záznamu uchazeče v trestním rejstříku nemluvte, pokud se vás na to přímo nezeptá. Místo toho doprovodte svého klienta na schůzku. Nechte uchazeče mluvit o tom, co může zaměstnavateli nabídnout, a poté otevřete, vy nebo váš klient, téma záznamu v trestním rejstříku. Je lepší, když to udělá klient sám, ale pomozte mu začít, pokud je to potřeba. Například: *Potřebovali bychom s vámi probrat ještě jednu věc. Geralde, asi to budeš umět vysvětlit lépe než já ...*

POMOC S NÁCVIKEM: JAK MLUVIT O SVÉ TRESTNÍ MINULOSTI

Většina lidí je nesvá, když má mluvit o své trestní minulosti, zvláště pak v rozhovoru s cizím člověkem, který má navíc rozhodnout o tom, zda je přijme, či nepřijme do práce. Ale lidé se mohou zdokonalit ve způsobu, jakým mluví o tom, co stalo. Lze k tomu využít vzorové formuláře uvedené níže nebo nácviky. Uchazeči o práci se nutně nemusí ponižovat. Musí se jen naučit říct otevřeně, co se stalo, mluvit stručně a dívat se přitom zaměstnavateli do očí. Každý člověk by si měl připravit, co řekne o své minulosti a svém nynějším životě. Sdělení by mělo zahrnovat: 1) stručný popis trestného činu, 2) vyjádření lítosti, 3) vysvětlení, co se v jeho životě změnilo, a 4) popis toho, co může zaměstnavateli nabídnout a v čem pro něj může být přínosem.

Stručný popis trestného činu: Zaměstnavatelé mluví o tom, že je nezajímají uchazeči, kteří se chtějí vmlouvat a přesvědčovat druhé o své nevině. Dávají přednost stručnému popisu toho, co se stalo. „Před několika lety jsem se dostal do potíží, protože jsem vypsál nekryté šeky.“ „Když jsem byl mladší, párkrát jsem šlápnul vedle a byl jsem odsouzen za ublížení na těle, držení drog za účelem prodeje a za vloupání.“ „Mám ve svém trestním rejstříku záznam za znásilnění.“ Držte se faktů a buďte struční. Zaměstnavatelé opakovaně zdůrazňují, že by uchazeči měli být „otevření a upřímní“. Také oční kontakt je pro ně jedním z ukazatelů, že jim uchazeč říká pravdu.

Vyjádření lítosti a přiznání, že jsem udělal chybu: Následně by měl člověk za to, co v minulosti udělal, přijmout odpovědnost. Může stačit krátká věta. „Udělal jsem chybu.“ „Lituji toho, co jsem udělal.“ „Jsem si vědomý toho, že jsem se nezachoval dobře.“ „Rád bych svůj život změnil.“ „Už bych se nikdy nechtěl vracet k tomu, jak jsem dřív žil.“ Pokud je člověk schopen více téma rozvést, může to působit věrohodněji. Ale řada lidí se cítí trapně, stydí se za to, co udělali, a mluvit o minulosti jim není příjemné. Jiní byli ve vězení opakovaně nuceni prohlašovat, že udělali chybu, a už nemají chuť znovu někoho přesvědčovat, že svých činů litují. IPS specialisté se snaží vcítit do situace svých klientů a pomoci jim najít způsob, jak mluvit o své trestní minulosti, který pro ně bude přijatelný.

Vysvětlení, co člověk udělal či změnil, aby mohl vést lepší život: Uchazeč o práci může mluvit o tom, co udělal, aby se ve svém životě posunul dál, nebo uvést konkrétní skutečnosti, které zaměstnavatele přesvědčí, že se chce do budoucna vyhnout problémům se zákonem. „Od té doby jsem se začal léčit a chodím na terapii a jsem si jistý, že se budu do budoucna rozhodovat lépe než dřív.“ „Dobrovolně se léčím ze závislosti.“ „Už 18 měsíců abstinuji.“ „Dodělal jsem si dálkově maturitu.“ „Začal jsem chodit do kostela a mám díky tomu kolem sebe lidi, kteří mě podpoří.“ „Odseděl jsem si svůj trest a věřím, že mám teď příležitost začít znovu. Návrat do práce a možnost postarat se sám o sebe mi v tom určitě pomůže. A také myslím, že si budu moci sám sebe zase znovu začít vážít.“

Důvody, proč by měl zaměstnavatel uchazeče zaměstnat:

Na závěr se člověk může vrátit zpátky k tomu, co může zaměstnavateli nabídnout a v čem by pro něj mohl být přínosný. „Dříve jsem pracoval v kuchyni a moc mě to bavilo. Vaše restaurace má ve městě skvělou pověst. Těšilo by mě pro vás pracovat.“ „Jsem spolehlivý a vždycky o mě říkali, že jsem dobrý ve spolupráci s kolegy.“ „Moc rád jsem v kontaktu se zákazníky a věřím, že se svou společenskou povahou bych dobře vyhovoval požadavkům na pracovní pozici.“

Příklad: Jak mluvit o své trestní minulosti

V té době jsem měl potíže s drogami a párkrát jsem šlápnul vedle. Byl jsem proto odsouzen za krádež a vloupání, vypsání nekrytých šeků a držení drog za účelem prodeje. Lituji toho, co jsem udělal. Chtěl bych začít žít lepší život, dodělal jsem si dálkově maturitu a léčím se ze závislosti. Návrat do práce by mi moc pomohl dát svůj život zase dohromady. Chtěl bych si zase sám sebe začít vážít. Myslím, že byste se mnou byli spokojeni, vždycky jsem rád pracoval se zvířaty a nemám problém pracovat na směny ...

Chci, abyste věděl, že mám záznam v trestním rejstříku kvůli sexuálnímu deliktu. Stalo se to ve vztahu s mou přítelkyní. Vím, že jsem udělal chybu. Léčím se, docházím na terapii a chtěl bych začít žít lepší život. Je pro mě důležité, abych mohl zase začít pracovat a postarat se sám o sebe. Pracoval jsem také jako dobrovolník v kostele. Vážím si toho, že jsem dostal druhou šanci, a věřím, že byste se mnou byli spokojeni, protože jsem dříve pracoval jako montážní dělník, mám to sem blízko, takže budu do práce chodit včas, a práce v továrně mě baví.

K sestavení konkrétního sdělení o klientově minulosti můžete, vy nebo váš klient, využít pracovní list, který je uvedený v přílohách pod názvem „Nikdo by mě nezaměstnal, kdyby to věděl“. Až dáte s klientem sdělení dohromady, vytiskněte mu ho, aby ho měl u sebe a mohl se k němu kdykoliv vracet. Uložte také sdělení do klientovy dokumentace, podporujte ho v nácviku a jednou za čas se k němu vracejte a vylepšujte ho. Popište klientovi, jakým způsobem si nacvičujete své vlastní představení na setkání se zaměstnavatelem, a vysvětlete mu, že vám to dodává jistotu a pomáhá vystupovat věrohodněji. Poukažte na podobnost obou situací, ve kterých vám nácvik pomůže zlepšit se ve svém projevu a získat sebedůvěru.

POMOC SE ZÍSKÁNÍM DOPORUČENÍ

Zaměstnavatelé mluví o tom, že se cítí jistější, když vědí, že někdo jiný, kdo uchazeče zná, je ochotný dát mu doporučení. V první řadě ho může doporučit IPS specialista. Dále je možné se obrátit na majitele bytu, kde klient bydlí, jeho učitele nebo na kurátora. Součástí písemného doporučení může být konstatování, že člověk má zajištěnou dostatečnou pomoc a podporu včetně jejího popisu a že se upřímně snaží dát si svůj život dohromady. IPS specialista může někdy lidem, kteří mají doporučení sepsat, nabídnout, že jim připraví návrh, který pak budou moci dále upravit. Někteří lidé totiž nemají představu, co by do doporučení měli uvádět.

PODPORA V UDRŽENÍ NADĚJE NA ÚSPĚCH

Někteří lidé jsou přesvědčení, že je do práce nikdo nevezme, a zdráhají se vůbec zaměstnání hledat. Jiní se stydí mluvit o své minulosti a do svého životopisu či motivačního dopisu proto uvedou raději nepravdivé údaje, aby uspěli. Sdílejte s klienty své přesvědčení, že každý, kdo chce, by měl mít zároveň právo pracovat. Řekněte klientovi, že každý člověk může ve svém životě pochybit a že v něj jako v člověka věříte. Vysvětlete, že člověk, který sám sobě důvěřuje, si také dokáže najít práci, dokonce takovou, která ho bude bavit. Pokud je to možné, vyprávějte klientovi o konkrétních lidech, které znáte a kterým se podařilo práci najít. Můžete také pro uchazeče o práci zapojené do služby IPS zorganizovat setkání, kde s nimi klient, který už pracuje, bude sdílet svou zkušenost s tím, jak se mu podařilo vyrovnat se s minulostí. Sdílejte rovněž výstupy průzkumu mezi zaměstnavateli, ze kterého vyplývá, že 62 % zaměstnavatelů přijalo člověka s trestní minulostí do práce, i když o této skutečnosti věděli. Vysvětlete, že důvodem zaměstnání kandidátů s trestní minulostí bylo podle zaměstnavatelů přesvědčení o jejich dovednostech pro práci na dané pracovní pozici. A konečně, buďte připraveni klienta ohledně hledání práce povzbudit pokaždé, když začne ztrácet naději, že ji najde.

Průběžné zlepšování dovedností

Abyste získali potřebné dovednosti a stali se dobrým IPS specialistou, musíte tomu věnovat nějaký čas. Čím více schůzek se zaměstnavateli IPS specialista absolvuje, tím si je ve své práci jistější. Věnujte se tomu proto alespoň chvíli každý den. Ke zlepšování dovedností můžete například využít:

- Stínování jiného IPS specialisty, kterému se v zaměstnávání klientů daří.
- Požádat vedoucího týmu IPS, aby s vámi zašel na schůzku se zaměstnavatelem. Může vám ukázat, jak on sám vede schůzku se zaměstnavatelem, a na dalších schůzkách vám při rozhovoru se zaměstnavatelem poskytovat podporu.
- Sejděte se s pracovníky úřadu práce. Setkávají se s mnoha lidmi, kteří poskytují podporu v zaměstnávání, a mají přehled o tom, co při hledání práce a ve spolupráci s klienty funguje. Mohou vám také doporučit konkrétní zaměstnavatele.

Shrnutí

Cvičení dělá mistra. Zpočátku se oceňujte už jen za to, že jste zašli za zaměstnavatelem.

Pokud se člověku podaří setkat se zaměstnavatelem osobně, zvyšuje se pravděpodobnost, že se mu podaří práci získat. Z toho důvodu IPS specialisté kontaktují zaměstnavatele, sjednávají si s nimi schůzky, snaží se dozvědět více o jejich firmě a navázat s nimi spolupráci. Přistupují k zaměstnavatelům jako ke svým zákazníkům a snaží se zjistit, co by potřebovali. Vztah a spolupráci se zaměstnavatelem budují postupně. Základní rámec tvoří následující tři kroky k navázání spolupráce:

1. Navštívit zaměstnavatele a požádat ho o schůzku.
2. Sejit se zaměstnavatelem a zjistit podrobnější informace o firmě.
3. Sejit se znovu se zaměstnavatelem a představit mu konkrétního uchazeče o práci nebo pokračovat v budování vztahu se zaměstnavatelem.

IPS specialisté také pomáhají klientům zpracovat životopis a odpovídat na inzeráty, připravit se na pracovní pohovor a komunikovat se zaměstnavatelem.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

Kapitola 5

Podpora při zaměstnání a profesní rozvoj

IPS specialisté poskytují lidem podporu, aby jim pomohli najít si práci, v níž budou úspěšní. Podpora může být velmi různorodá. Vychází ze silných stránek daného člověka, jeho potřeb a představy o tom, v čem a jak potřebuje pomoci, požadavků na práci, předchozích pracovních zkušenostech a vzdělání a dalších významných skutečností. Bere v úvahu také příznaky onemocnění a závislost a využívá přirozenou podporu člověka, jako jsou přátelé či rodinní příslušníci. IPS specialisté také lidem pomáhají v dalším profesním rozvoji nebo v hledání nové práce, která by lépe odpovídala jejich dovednostem a představám. Tato kapitola se věnuje následujícím tématům:

- Individuální podpora klientů při zaměstnání
- Podpora zaměstnavatelů
- Plánování podpory při zaměstnání
- Možné postupy při ukončení zaměstnání
- Návazná podpora při zaměstnání
- Profesní rozvoj

Individuální podpora klientů při zaměstnání

Stejně jako při hledání práce funguje podpora při zaměstnání nejlépe, když vychází z potřeb, silných stránek, přání a představ každého konkrétního člověka. Při práci s pracovním profilem s klientem diskutujte o tom, co mu pomohlo v minulosti a jaká podpora by mohla být přínosná v budoucím zaměstnání. Podporu při zaměstnání ale nemůžete s klientem dopředu detailně naplánovat, dokud nevíte, co konkrétně bude dělat za práci. Vedoucí týmu IPS mluví o tom, jaký význam může mít individuální podpora při zaměstnání:

V minulosti byly některé naše plány podpory při zaměstnání příliš obecné. Pak jsem ale požádala IPS specialisty, aby plán podpory zpracovali s klienty, přinesli ho na týmovou poradou a nahlas ho ostatním přečetli. Dávají si teď na plánech záležet a jsou pyšní, že se jim daří sestavit je opravdu s ohledem na každého konkrétního klienta. A díky tomu se více klientům daří práci si udržet. A také teď více lidí žádá o podporu při zaměstnání, protože plány jsou opravdu o nich samotných – mají pro klienty větší význam. IPS specialisté by se s klienty měli setkávat v terénu, požádala jsem je proto, aby plány sepisovali ručně. Další výhodou ručně psaných plánů, která mě předtím nenapadla, jsem si uvědomila, když jsem zastupovala na schůzce s klientem kolegu. Setkali jsme se, abychom aktualizovali plán. Klient si vzal pero a začal do plánu rovnou psát. Myslím, že je to ideální řešení, když si člověk může sepsat svůj vlastní plán sám. Renee Homolka, Illinois

Při sestavování plánu podpory při zaměstnání vezměte v úvahu následující:

1. Silné stránky ve vztahu k práci.
 - Hodnoty, které daný člověk uznává, jako poctivost, svědomitost nebo snahu odvést dobrou práci.
 - Osobnostní charakteristiky, například to, že je člověk přátelský, má smysl pro humor, je tvořivý, vytrvalý, umí se přizpůsobit, dokáže se rozhodovat, je praktický nebo má organizační schopnosti.
 - Zdroje jako možnost vlastní dopravy, vhodné pracovní oblečení či mobilní telefon.
 - Podpora ze strany rodinných příslušníků, přátel či pracovníků služby péče o duševní zdraví.

- Schopnosti v kognitivní oblasti jako schopnost dobře si něco zapamatovat, analytické myšlení nebo schopnost rychle se učit nové věci.
 - Schopnosti v pracovní oblasti, např. schopnost soustředit se na výsledek nebo vytrvalost.
 - Předchozí pracovní zkušenosti a znalost pracovního prostředí.
 - Vzdělání, zkušenosti, odborná školení a dovednosti související s prací.
 - Zájem o výrobky či služby, na které se firma zaměřuje.
2. Charakteristiky konkrétní pracovní pozice. Například konkrétní pracovní úkoly, nároky na fyzickou zdatnost, pracovní tempo, pracovní prostředí, pracovní doba, nutnost spolupracovat či komunikovat s dalšími lidmi, způsob vedení pracovníků apod.
 3. Informace o pracovních zkušenostech konkrétního člověka. Jak v předchozí práci vycházel se svým nadřízeným? Když se zaučuje v nové práci, bývá z toho obvykle nervózní? Jak se v předchozích zaměstnáních učil nové věci? Z jakého důvodu z předchozích zaměstnání odešel, nebo naopak co vedlo k tomu, že se mu v práci dařilo? Abyste informace získali, je možné ptát se samotného člověka, podívat se do pracovního profilu, sejít se společně s klientem a jeho rodinou nebo se zeptat pracovníků multidisciplinárního týmu.
 4. Projevy duševního onemocnění či závislosti, které mohou mít vliv na práci. Například jakým způsobem člověk v předchozím zaměstnání řešil to, aby závislost nezasahovala do práce, a jak konkrétně to chce zvládnout tentokrát. Zamyslete se také nad tím, jak klienta podpořit, pokud se u něj aktuálně projevují příznaky duševního onemocnění nebo vedlejší účinky medikace.
 5. Jak si člověk představuje podporu při zaměstnání, například zda chce o své nemoci mluvit se zaměstnavatelem nebo jak intenzivní by podpora měla být.

IPS specialisté se zaměřují na silné stránky a podporují klienty, aby své vlastnosti a dovednosti využívali a v práci se jim díky tomu dařilo. Mohou klientovi pomoci sepsat přehled silných stránek, aby se k němu mohl vracet a uvažovat, jak je v práci konkrétně využít. IPS specialisté se ale také mohou snažit předejít případným potížím.

Příklad: Jak porozumět tomu, co se ode mě v práci očekává

Z rozhovoru o předchozích pracovních zkušenostech s Edem vyplynulo, že někdy nerozuměl tomu, co se od něj očekává a co má udělat. Ed a jeho IPS specialista zkusili dát dohromady různé nápady, jak tomu předejít. Rozhodli se, že když Ed dostane od nadřízeného nový úkol, zopakuje mu zadání, aby si ověřil, že dobře rozumí tomu, co má udělat. Ed se také vyptá, co může dělat, když bude mít práci hotovou, a seznam možných úkolů bude nosit u sebe. Když si přesto nebude Ed jistý, co má dělat, zajde za vedoucím a zeptá se. IPS specialista se rovněž může prvních pár týdnů setkávat s Edem a jeho nadřízeným, aby se ujistil, že Ed rozumí tomu, co od něj vedoucí chce.

Příklad: Podpora v nové práci, když je člověk nejistý

Charlene naposledy přišla o práci, protože byla v prvních týdnech tak nervózní, že nebyla schopná přijít ráno do práce. Její IPS specialista jí nabídl, že ji v prvních týdnech do nové práce každé ráno odveze. Na konci prvního týdne se společně dohodli, zda je potřeba pokračovat a do práce ji dál vozit, nebo jestli bude stačit, když jí IPS specialista každé ráno zavolá. V průběhu prvního týdne chodila Charlene každý den na večeri k matce, aby měla možnost s někým promluvit, jak se jí ten den v práci dařilo.

Příklad: Jak vycházet s kolegy

Chin má někdy potíž vyjít s druhými lidmi a kvůli neshodám s kolegy přišla naposledy o práci. Chin připustila, že to byla komplikace, a rozhodla se, že v nové práci zkusí odejít pokaždé, když bude mít chuť začít se s kolegy dohadovat. Její IPS specialista se s jejím svolením sešel s nadřízeným a řekl, že Chin umí dobře pracovat na počítači,

ale že se zároveň někdy nepohodne s kolegy. Vedoucí souhlasil s tím, že se jí bude snažit pomoci, kdyby se začala dostávat do sporů. Zároveň souhlasil s tím, že se každý týden sejde s Chin a IPS specialistou, aby zhodnotili, jak se jí práce daří, a probrali vztahy s ostatními kolegy.

V uvedených příkladech se lidé zaměřili na to, jak předejít potížím, na které naráželi v předchozích zaměstnáních. Podpora se může týkat také situace konkrétního člověka v oblasti bydlení, financí, dopravní dostupnosti, potíží v oblasti fyzického zdraví, učení se novým věcem apod.

Příklady: Podpora při zaměstnání

- Podpora při pravidelném vykazování příjmů v souvislosti s dávkami, ať už se to týká komunikace s jakýmkoliv úřadem. Někteří lidé budou potřebovat pomoci pouze s hlídáním termínů, zatímco jiní ocení, když s nimi vše vyplníte a pomůžete dát dohromady potřebné doklady.
- Opakovaná podpora v oblasti dávek ve chvíli, kdy se mění výše úvazku nebo mzda.
- Nácvik cesty do zaměstnání, ať už autem, pěšky nebo na kole. Nebo pomoc v tom, aby se člověk zorientoval v systému veřejné dopravy.
- Ranní telefonáty za účelem povzbuzení a podpory nebo ujištění, že je člověk vzhůru a připravený zvládnout pracovní den.
- Pomoc při žádosti o zvýšení platu nebo o povýšení.
- Odvoz do práce. Někdy může být nástup do nové práce náročný sám o sobě a člověk už by byl přetížený, kdyby se měl zároveň učit cestovat autobusem na nové trase. V jiném případě může IPS specialista vozit klienta do práce do té doby, než se klient například domluví s kolegou, že budou jezdit společně.
- Podpora v udržení motivace pracovat.
 - Rodinní příslušníci mohou člověka podpořit a říct mu, že mají radost z toho, že pracuje. IPS specialista je může požádat, aby s klientem o práci mluvili.
 - Můžete také klienta požádat, aby vám řekl, co mu práce z jeho pohledu přináší, a v čem je pro něj naopak náročná. Pokud někdo řeší v souvislosti s prací nějaké potíže, mluvte s ním o jeho obavách a hledejte možná řešení.
 - Dejte práci do souvislosti s jiným dlouhodobým cílem, který si klient stanovil. Pomozte například klientovi naplánovat, jak si našetřit, aby si mohl pořídit nebo udělat něco, co už si dlouho přál a nemohl si to dovolit.
- Schůzka s rodinnými příslušníky, na které budete mluvit o obavách, zdůrazníte, čeho se podařilo dosáhnout nebo v čem se daří, nebo požádáte blízké v souvislosti s udržením práce o pomoc.
- Podpora v oblasti sociálních dovedností, například nápady na to, jak začít rozhovor s kolegy nebo jakým způsobem se s nimi blíže seznámit.
- Schůzky se zaměstnavatelem zaměřené na to, jak se klientovi v práci daří a jak řešit případné obtíže. V rámci schůzek můžete zaměstnavatele požádat o různé změny či úpravy, změnu pracovní doby či o pravidelnou zpětnou vazbu na práci, která pracovníkům není běžně poskytována.
- Podpora přímo na pracovišti. Řada klientů služeb IPS podporu přímo na pracovišti nevyžaduje. Nicméně pro některé klienty s potížemi v kognitivní oblasti může být podpora při zvládnání konkrétních pracovních úkolů užitečná a ocení ji.
- Podpora v péči o vlastní vzhled a v oblékání. Podpora může spočívat v rozhovoru o tom, co je vhodné, pomoci při nákupu oblečení či dalších potřeb k péči o sebe sama a svůj vzhled. Můžete s klientem také například naplánovat, kdy bude pravidelně prát, nebo se s ním setkat, než vyrazí do práce, a ujistit se, že se zvládá před odchodem upravit.
- Pomoc s nákupem pracovních pomůcek či pracovního oděvu.
- Podpora v dodržování pracovní doby.
- Pomoc s rozplánováním postupného proplácení výplaty, aby si člověk nemusel před výplatním dnem půjčovat za nevýhodných podmínek.
- Úprava medikace za účelem snížení vedlejších účinků nebo zvládnání příznaků onemocnění.
- Pomoc s tím, aby člověk vyšel s výplatou (zejména pro lidi, kteří se potýkají se závislostí).

- Nastavit vypláčení mzdy na bankovní účet.
 - Nastavit na bankovním účtu trvalé platby.
 - Setkat se s člověkem v den, kdy dostává mzdu, a pomoci mu z výplaty uhradit nutné výdaje.
 - Pomoci člověku sestavit plán příjmů a výdajů.
- Podpora při podání výpovědi, pokud člověku práce nevyhovuje, a při hledání nové práce.
 - Podpora, když chce člověk požádat o volno, protože se zhoršil jeho zdravotní stav. Pomoc v zajištění takových opatření, která jsou ve firmě běžná, když si někdo bere volno.
 - Podpora v překonávání omezení při plnění pracovních úkolů. Když má například někdo potíže s pamětí, ukažte mu, jak si zapisovat úkoly. Pokud má někdo problémy s dodržováním termínů, pomozte mu práci naplánovat a vypracovat systém upomínek, které ho upozorní, že je potřeba práci dokončit či odevzdat. Dalším příkladem může být barevné odlišení nádob na salátové zálivky pro člověka, který neumí číst.

Podporu poskytují také pracovníci multidisciplinárního týmu. Psychiatr může promluvit s člověkem, který je v práci příliš unavený, a pomoci mu s nastavením medikace. Case manager může klientovi pomoci naplánovat příjmy a výdaje nebo poradit s péčí o vlastní vzhled v souvislosti s prací. Nezapomínejte, že vaší úkolem je podpora v oblasti zaměstnávání. Požádejte ostatní členy týmu, aby klienta podpořili v oblasti duševního zdraví a zvládání každodenního života tak, aby si práci udržel.

Někteří IPS specialisté využívají k podpoře klientů při zaměstnání převážně telefonický rozhovor. Tento způsob podpory příliš nedoporučujeme. Nabízejte klientům osobní schůzky, aby měli dostatek času probrat s vámi, co se v práci daří, nebo naopak obtíže, se kterými se potýkají. Některí klienti nechtějí připravovat IPS specialistu o čas a zahlcovat ho zbytečnými podrobnostmi, a po telefonu s ním tak o potížích raději nemluví. Některé lidi si zase nejsou jisti, zda se jim práce skutečně daří, nebo ne. Když si naplánujete pravidelné osobní schůzky s lidmi, kteří pracují, je pravděpodobné, že se vám podaří zachytit situace či obtíže, které je potřeba řešit. A získáte tak také možnost lidi ocenit a podpořit, když se jim v práci daří.

Pokud se chcete zastavit na pracovišti a klienta podpořit tímto způsobem, předem se s ním na tom domluvte. Některým lidem nevadí, když jejich nadřízený ví, že využívají podporu IPS specialisty, ale *nechtějí*, aby to věděli i jejich kolegové. Myslete na to, že když se za klientem zastavíte v práci, budou chtít zaměstnanci vědět, kdo jste a proč jste přišli. Díky vaší návštěvě se také může klient najednou začít cítit odlišný od svých kolegů. A někteří klienti budou mít pocit, že je kontrolujete, a bude jim to nepříjemné. Promluvte si o možnosti návštěvy a podpory na pracovišti s klientem a řekněte mu, že záleží jen na něm, jak se rozhodne.

Možná budete muset nastavit podporu na míru klientům, kteří mají potíže v kognitivní oblasti. Níže najdete tabulku s návrhy možné podpory pro lidi s kognitivními poruchami. Promluvte si s rodinnými příslušníky a lidmi, kteří člověka dobře znají, a zjistěte, jaká pomoc je z jejich pohledu pro klienta nejpřínosnější při učení se novým věcem a v jakém prostředí se dokáže nejlépe soustředit. Zeptejte se samotného člověka, jakým způsobem se učí, a navrhnete konkrétní možnosti, jak byste mu mohli pomoci.

Potíže při práci spojené s kognitivními poruchami	Možná podpora při zaměstnání
Problém řídit se konkrétním zadáním	<ul style="list-style-type: none"> • Navrhněte, aby nadřízený pokaždé pracovníka požádal o zopakování instrukcí. „Drewe, potřeboval bych, abyste teď nechal toho, co děláte, a pustil se do mytí příborů a skleniček. Můžete mi to, prosím, zopakovat?“ • Naplánujte opakovaně krátké schůzky s klientem a zaměstnavatelem, při kterých pomůžete s porozuměním zpětné vazby na práci. • Zeptejte se pracovníka, jestli bude potřebovat podporu při zaučování v nové práci po dobu několika dní nebo i déle (koučování při práci). • Nabídněte zaměstnavateli, že mu pomůžete sestavit přehled pracovních úkolů, podle kterého bude člověk moci postupovat.
Potíže se soustředěním na práci	<ul style="list-style-type: none"> • Požádejte o konkrétní úpravu pracovních podmínek, například klidné místo na práci nebo svolení nosit sluchátka. • Pokud je to nutné, požádejte zaměstnavatele, aby omezil různorodost pracovních úkolů, které musí člověk zvládnout, aby se mohl snáze soustředit. Někdy je možné snížit počet úkolů, aniž by se člověku snížila také pracovní doba, protože naopak převezme část úkolů, které původně vykonávali kolegové. • Pomozte člověku zajistit si systém přirozené podpory, například požádat kolegu, aby ho upozornil, že je potřeba pokračovat v práci a úkol dokončit.
Pomalé pracovní tempo	<ul style="list-style-type: none"> • Pomozte člověku zorganizovat si efektivně práci. Například: „Připravte si všechno, co potřebujete, a vezměte to najednou, místo toho, abyste přebíhal tam a zpátky přes celou restauraci.“ • Poskytněte jasné instrukce ohledně časového rozvržení práce, například: „V 10.30 byste měl mít zalité květiny.“ • Nastavte zvukový signál na hodinkách či v mobilním telefonu, který upozorní, že práce by měla být hotová. • Požádejte zaměstnavatele o úpravy související s pracovním tempem. Například požádejte, zda by člověk mohl pracovat v době, kdy do firmy přichází menší počet zákazníků, případně zda by byl zaměstnavatel ochoten tolerovat mírně pomalejší výkon při práci.
Potíže s pamětí	<ul style="list-style-type: none"> • Pomozte klientovi rozvrhnout si pracovní dobu. • Zjistěte, jaké základní úkoly práce obnáší, a nastavte s klientem upomínky. • Pomozte člověku sestavit přehled pracovních úkolů v pořadí, v jakém je potřeba je udělat. • Pomáhejte klientovi s učením. Například se s ním sejděte po práci a pomozte mu se zapamatováním položek na jídelním lístku restaurace. • Pomozte člověku zajistit si systém přirozené podpory na pracovišti, například požádat kolegu či nadřízeného, aby ho upozornili, co je potřeba udělat.

Požádejte multidisciplinární tým, aby vám v rámci plánování podpory při zaměstnání přispěl svými nápady. Když klient nastoupí do práce, požádejte o návrhy ohledně podpory také na poradě týmu IPS.

Příklad: Zapojení multidisciplinárního týmu do plánování podpory při zaměstnání

- IPS specialista: Linh včera absolvovala pracovní pohovor, který se vydařil. Myslím, že práci v akváriu dostane. Bude se věnovat návštěvníkům. Přivítá je, ukáže jim, kde najdou jednotlivé části expozice, a příležitostně bude také prodávat vstupenky.
- Case manager: To je skvělá zpráva! Myslím, že ji taková práce bude bavit.
- IPS specialista: Neznal jsem Linh, když pracovala v předchozím zaměstnání. Mám v plánu potkat se s ní první den po práci, abychom si řekli, jak to šlo, a potom ještě jednou v průběhu prvního týdne. Jaká další podpora by pro ni mohla být užitečná?
- Case manager: Odešla z poslední práce, když zjistila, že jí kvůli tomu snížili dávky. Myslím, že zpanikařila a zapoměla, že její celkový příjem bude vyšší, když bude pracovat. Byla to škoda, protože se jí v práci dařilo. Myslím, že by bylo dobré sejít se znovu s dávkovým specialistou, až bude vědět, kolik si v práci přesně vydělá.
- IPS specialista: Dobře. Zeptám se Linh, jestli se schůzkou s dávkovým specialistou souhlasí, a nabídnu jí, že půjdu na schůzku s ní.
- Vedoucí týmu: Linh měla problémy se zády. Bude muset při práci celou dobu stát?
- IPS specialista: Na pokladně bude mít stoličku. Nejsem si jistý, jak to bude vypadat, když bude podávat informace návštěvníkům v prostorách muzea. Když s tím bude souhlasit, požádám zaměstnavatele, zda by mohla mít k dispozici židli, na kterou se v průběhu pracovní doby bude moci občas posadit. Mohl bych se také zeptat zaměstnavatele, zda by jí nemohl pořídit ortopedickou obuv. Lidem to někdy s bolestí zad může pomoci.
- Vedoucí týmu: Dobrý nápad. Dej vědět, jestli ji do práce přijali. A když nám dáš vědět, jak dopadla schůzka s dávkovým specialistou, můžeme jí ještě znovu zopakovat, co jí řekl, aby měla větší jistotu.

Pokud s tím klient souhlasí, zapojte do plánování podpory při zaměstnání rodinné příslušníky. Nezapomeňte, že na rozdíl od pracovníků týmu péče o duševní zdraví vědí blízcí zpravidla o všech pracovních zkušenostech vašeho klienta. A řada rodinných příslušníků poskytla svým blízkým daleko více podpory při práci, než jim kdy nabídne IPS specialista. Zorganizujte schůzku, na které bude přítomen i váš klient, společně oslavte jeho nástup do práce a promluvte si o tom, jaká podpora by mu mohla pomoci, aby byl v práci úspěšný. Přečtěte si kapitulu 3, kde najdete podrobnější informace k vedení schůzky s rodinnými příslušníky.

KOUCOVÁNÍ PŘI PRÁCI

Na rozdíl od většiny služeb zaměřených na podporu v zaměstnávání neposkytuje IPS obvykle podporu klientům na pracovišti. IPS specialisté lidem spíše pomáhají najít práci, která odpovídá jejich dovednostem a schopnostem. Ale někteří lidé podporu potřebují, aby se naučili zvládat konkrétní pracovní úkoly v nové práci nebo aby se jim v důsledku změny nezhoršily příznaky nemoci. Když zaměstnavatel mluví o tom, že člověk pracuje příliš pomalu, může IPS specialista požádat, zda by ho mohl pozorovat při práci, aby zjistil, jaká je příčina. (IPS specialista se musí zeptat také samotného klienta, zda s pozorováním při práci souhlasí.) Pohybuje se pomalu? Postupuje při práci neefektivně? Rozumí tomu, jak konkrétní pracovní úkol udělat? Co dělají ostatní kolegové při práci jinak, když pracují na stejném úkolu?

V každé situaci se zamyslete nad tím, k čemu má podpora při zaměstnání vést. Zeptejte se klienta, zda má o koučování při práci zájem. Promluvte si se zaměstnavatelem a popište mu, jak přesně bude koučování probíhat a na jak dlouho ho plánujete. Myslete na to, že zaměstnavateli by mohlo koučování vadit, pokud by rušilo ostatní při práci. Pokud máte v plánu pozorovat člověka při práci, řekněte o tom zaměstnavateli, aby se nedivil, že jste přišli, a přitom nic neděláte.

Na konci prvního dne stráveného na pracovišti byste měli být schopni sepsat konkrétní cíle koučování a postupy, které použijete, abyste klientovi pomohli. Měli byste také být schopni stanovit, jak vy a váš klient poznáte, že už koučování není potřeba.

Příklad: Plán koučování při práci

Cíl: Georgette bude umět pracovat s novým programem, který je potřeba ovládat při práci s registrační pokladnou.

Postup: IPS specialista projde s Georgette jednotlivé kroky k provedení transakce a sepíše celý postup tak, že jednotlivé kroky očísluje. IPS specialista jí celý postup nejdříve předvede, potom ji ho nechá vyzkoušet a následně jí bude k dispozici, aby se na něj mohla při nácviu práce s novým systémem obracet s konkrétními dotazy.

Plán na snižování podpory: IPS specialista bude s Georgette pracovat celou jednu směnu a na další směně jí pomůže na jejím začátku. Následně přijde na začátek každé další směny až do té doby, než se Georgette naučí pracovat s registrační pokladnou, aniž by se musela na něco ptát nebo potřebovala pomoc. IPS specialista řekne nadřízenému, až další koučování už nebude potřeba.

INTENZITA PODPORY PŘI ZAMĚŠTNÁNÍ

Zvažte navýšení podpory ve chvíli, kdy člověk nastupuje do nové práce. Řada lidí je v této fázi nervózní, bez ohledu na to, zda má nějaké postižení, či nikoliv. Nový zaměstnanec se musí naučit, jak to na pracovišti funguje, a seznámit se s konkrétními pracovními úkoly. Kromě toho se nový zaměstnanec musí teprve seznámit s kolegy a nemá se tak v nové práci na koho obracet. Výzkumy ukázaly, že klienti služeb podporovaného zaměstnávání přicházejí nejčastěji o práci hned zpočátku, nikoliv po určité době strávené u zaměstnavatele. Doporučujeme, abyste se klientem sešli den předem nebo v den jeho nástupu do práce. S klientem se pak osobně scházejte každý týden po dobu prvního měsíce v zaměstnání. Když uvidíte, že se klientovi v práci daří, a on sám se tak také bude cítit, můžete postupně poskytovanou podporu snižovat. Ale myslete na to, že je potřeba podporu znovu navýšit ve chvíli, kdy se klient začne potýkat s obtížemi, které mohou mít na práci vliv.

Příklad: Navyšování podpory s cílem udržet si práci

Ann pracovala půl roku na plný úvazek v domově pro seniory. Zaměstnavatel byl s její prací velmi spokojen. IPS specialista se s ní scházel jednou za měsíc až do té doby, než si našla nového přítele, který bral drogy, a vypadalo to, že jí bere peníze. Ann se přestěhovala ze svého bytu do azylového domu, aby ji přítel nechal být, ale ten za ní začal chodit do práce a chtěl po ní peníze. Ann přestala chodit pravidelně do práce. Její nadřízená řekla IPS specialistovi, že sama podobnou situaci ve svém životě zažila a že by chtěla Ann pomoci, aby se jí podařilo potíže vyřešit a o práci nepřišla. IPS specialista se sešel s Ann a její nadřízenou a domluvili se, že pokud přijde její bývalý přítel do domova pro seniory, zavolá nadřízená policii, protože k návštěvě nemá žádný důvod. IPS specialista a case manager pak několik týdnů vozili Ann z práce a do práce, dokud na ni bývalý přítel neprestal čekat na autobusové zastávce. Nakonec se Ann přestěhovala do jiného bytu a bývalý přítel ji přestal obtěžovat. Přestala také potřebovat podporu při práci.

NABÍDKA PODPORY, KTEROU LIDÉ VĚTŠINOU VÍTAJÍ

Někteří lidé o podporu při zaměstnání nestojí, protože mají pocit, že je nová práce zaměstnává až dost sama o sobě, nebo si nedokáží představit, jak by jim to mohlo pomoci. Nabídka individuální podpory zaměřené na rozvoj silných stránek nebo na pomoc při potížích v práci může klienta oslovit spíše než obecný rozhovor o tom, jak se mu v práci daří. Mluvte s člověkem o tom, co konkrétního mu může podpora nabídnout, aby se mohl rozhodnout, zda by pro něj byla opravdu přínosem.

Nabídněte takovou podporu při zaměstnání, která bude konkrétnímu člověku vyhovovat. Když si někdo není jistý, zda o podporu stojí, nabídněte mu praktickou pomoc s vykazováním příjmů v souvislosti s dávkami nebo odvoz do práce. Někdo jiný ocení, když ho ve výplatní den zavezete do banky nebo když se za ním zastavíte u něj doma.

Podpora zaměstnavatelů

Pokud se s nadřízeným klienta znáte a spolupracujete s ním, zůstaňte s ním v pravidelném kontaktu. Když začne mít váš klient v práci potíže a nezůstanete s jeho nadřízeným v kontaktu, může na vás být naštvaný nebo získat pocit, že jste ho v tom nechali.

Zaměstnavatelé vědí, že s některými zaměstnanci může být spolupráce problematická, bez ohledu na to, zda má pracovník nějaké postižení, nebo ne. Snažím se se zaměstnavateli udržovat spolupráci dlouhodobě, zůstávám s nimi v kontaktu a zajímám se o to, jak se jim daří a co by potřebovali. Když někdo z mých klientů nastoupí do práce, zastavím se jednou týdně ve firmě a se zaměstnavatelem i klientem si promluví. Pokud se spolupráce s konkrétním klientem nevydaří, je pak pravděpodobnější, že zaměstnavatel se mnou bude spolupracovat i nadále.

Dobrym příkladem může být spolupráce se zaměstnavatelem, který přijal hned dva pracovníky, které jsem mu doporučil, na různá oddělení ve firmě. Oba dva nakonec z práce odešli. V obou případech ve firmě vydrželi pracovat delší dobu (9 a 18 měsíců), než je propustili. Byl jsem v kontaktu s jejich nadřízenými po celou dobu, co zde pracovali. Zřejmě byli se spoluprací spokojeni, protože mi minulý týden zavolali z personálního oddělení firmy, jestli bych jim nepomohl s obsazením několika pracovních pozic. Joe Rogers, Vermont

Pokud se klientovi daří v práci dobře, postačí krátká návštěva nebo telefonát, kterým dáte nadřízenému najevo, že jste mu k dispozici, kdyby byla potřeba. Pokud má klient v zaměstnání nějaké potíže a potřebuje podporu, můžete nabídnout krátké schůzky (15–20 minut) s klientem a zaměstnavatelem. Mohou se zaměřit na zpětnou vazbu pro klienta a na společné hledání řešení. Při vedení těchto schůzek se na zaměstnavatele obračejte s konkrétními dotazy, otázkám obecného charakteru se raději vyhněte: „Jak si Adriana v práci vede?“.

Příklady: Otázky na nadřízeného, které zjišťují, jak klientovi práce jde

- Chodí Adriana pravidelně do práce?
- Chodí Adriana do práce včas?
- Jak se Adrianě daří pracovat se zákazníky?
- Plní Adriana pracovní úkoly dostatečně rychle a včas?
- Jak se Adrianě daří spolupracovat s kolegy?
- V čem je Adriana dobrá a co se jí v práci daří?
- V čem konkrétně by se Adriana měla zlepšit?

V průběhu schůzky se s otázkami obračejte také na svého klienta, aby bylo jasné, že jeho pohled je rovněž důležitý.

Příklady: Otázky na klienta, které zjišťují, jak se mu v práci daří

- Jaké to pro vás bylo, když jste se v práci musel učit novým věcem? Je něco konkrétního, s čím byste potřeboval pomoci?
- Co vás na práci nejvíc baví?
- Chtěl byste dneska v souvislosti s prací mluvit o nějakém konkrétním tématu či otázce?

Naplánujte, jakým způsobem budete řešit potíže. Reagujte na oba své zákazníky (zaměstnavatele i klienta) a přemýšlejte v průběhu schůzky společně o tom, jak budete postupovat a jaký bude první krok. Domluvte se, jak často se budete scházet a pracovat na domluvených úkolech, a dohodu dodržujte.

S odstupem jednoho či dvou dnů se klienta zeptejte, jak byl se schůzkou spokojený. Souhlasí s tím, co říkal zaměstnavatel? Zdá se mu postup, na kterém jste se domluvili, dobrý? Měl na schůzce prostor říct, co si o tom myslí on sám? Zpětná vazba vám může pomoci při vedení schůzek do budoucna a zároveň umožní pracovníkovi sdílet své pocity v souvislosti se zpětnou vazbou od zaměstnavatele.

Vedte klienta k tomu, aby postupně převzal vedení schůzek on sám. Pokud s tím klient bude souhlasit, pomozte mu předem formulovat pár otázek či postřehů, a poté ho případně požádejte, aby schůzku s vaší podporou vedl. Když se na to klient bude cítit a bude připraven, můžete se přestat schůzek účastnit a poskytovat podporu zpozadí. Pokud se k takovému kroku společně s klientem rozhodnete, dejte o tom vědět také zaměstnavateli a ujistěte se, že s tím souhlasí a že to nepovažuje za předčasné.

Pokud s tím klient souhlasí, kontaktuje IPS specialista zaměstnavatele první den, kdy klient do práce nastoupil, a následně jednou týdně po dobu prvního měsíce, aby zjistil, jak spolupráce s klientem na pracovišti probíhá. Postupně se mohou kontakty omezit na frekvenci jednou za měsíc, později i za několik měsíců. Po zapracování nového zaměstnance dávají někteří zaměstnavatelé přednost telefonickému kontaktu s IPS specialistou, případně velmi krátkým schůzkám. IPS specialista by ale neměl spoléhat na to, že mu zaměstnavatel dá vědět, když se objeví nějaké potíže. Někteří zaměstnavatelé mohou mít za to, že IPS specialista už dále s klientem nespolupracuje, když s ním nějaký čas nebyli v kontaktu, nebo si jen zkrátka na telefonát nenajdou čas. Udržování pravidelného, dlouhodobého kontaktu se zaměstnavatelem může zabránit propuštění klienta.

Příklad: Schůzka se zaměstnavatelem za přítomnosti klienta

- IPS specialista: Děkuji, že jste si dnes udělali na schůzku čas. Říkal jsem si, že bychom mohli začít tím, co se daří. V čem jste s Adrianinou prací spokojený, Mikeu? (Otevřená otázka.)
- Zaměstnavatel (Mike): Myslím, že dokáže dobře vycházet se všemi kolegy. Líbí se mi, Adriano, jak komunikujete se zákazníky. Jste vstřícná a milá.
- Adriana: Děkuji.
- IPS specialista: To je skvělé. Napadá vás ještě něco dalšího? (Otevřená otázka.)
- Zaměstnavatel: Líbí se mi, že pozdravíte každého, kdo vejde do dveří.
- IPS specialista: To jsem rád. Víím, že Adriana začíná někdy směnu brzy ráno. Jaké to pro vás je, když je potřeba dorazit do práce včas? (Otevřená otázka.)
- Adriana: Nijak mi to nevadí, vstávání mi nikdy nedělalo problém.
- Zaměstnavatel: Myslím, že Adriana přišla do práce pokaždé včas. Tohle určitě také dobře funguje.
- IPS specialista: Výborně. V čem konkrétně by se podle vás mohla Adriana ještě zlepšit, Mikeu? (Otevřená otázka.)
- Zaměstnavatel: Už jsme o tom spolu s Adrianou mluvili. Všiml jsem si, že nejraději pracuje za pultem. Ale moc se jí nechce do úklidu v provozní části pekárny. Většinu lidí tahle práce moc nebaví, protože tak přicházejí o dýška. Ale je to potřeba a všichni se musí při úklidu vystřídat.
- Adriana: Mám dojem, že uklízím častěji než ostatní.
- Zaměstnavatel: Jste mezi zaměstnanci nová. Až tady budete pracovat déle, budete trávit více času za pultem.
- IPS specialista: Jak Adriana pozná, že je na ní řada s úklidem? (Otevřená otázka.)
- Zaměstnavatel: Zavolám si někoho z prodejny, aby za mnou přišel do provozní části a pomohl mi. Všiml jsem si, že Adriana se nikdy nenabídne sama, a když jí někdo z kolegů za pultem pošle, aby šla do provozní části, dává si na čas.
- IPS specialista: Říkám si, jestli je Adrianě jasné, kdy je na řadě s úklidem? Bylo by možné požádat ji přímo, když si myslíte, že by měla jít uklidit provozní část?
- Zaměstnavatel: Samozřejmě. To klidně můžu.
- IPS specialista: Pomohlo by vám to, Adriano? (Uzavřená otázka.)
- Adriana: Ano. Jsem radši, když mi můj nadřízený řekne, co mám udělat.
- IPS specialista: Dobře. A když vám Mike řekne, že máte jít uklízet, je možné, abyste to udělala hned, Adriano? (Uzavřená otázka.)
- Adriana: Samozřejmě.
- IPS specialista: Zdá se vám to takhle v pořádku, Adriano?
- Adriana: Ano. Pomohlo mi slyšet, že časem bych mohla trávit více času se zákazníky.
- IPS specialista: Dobře. Mikeu, je ještě něco dalšího, v čem by se Adriana měla zlepšit? (Uzavřená otázka.)
- Zaměstnavatel: Ne, to je všechno.
- IPS specialista: Dobře. Adriano, co si myslíte o tom, jak se vám práce daří, vy? (Otevřená otázka.)
- Adriana: Práce mě moc baví. Nejraději pracuji se zákazníky. Hodně zákazníků, kteří k nám chodí pravidelně, už si pamatuje, jak se jmenuji.
- IPS specialista: Zdá se, že v komunikaci se zákazníky se vám daří a zároveň je to práce, která vás nejvíce baví. Také chodíte do práce včas, i když vám někdy začínají směny brzy ráno. Je jasné, že Mike

potřebuje, abyste mu občas pomohla s úklidem provozní části pekárny. Mike pokaždé řekne přímo Adrianě, když na ní bude řada s úklidem, a Adriana se sebere a přijde hned, jak ji o to Mike požádá. (Shrnutí.) Je to tak pro vás v pořádku? Mohl bych se zase zastavit příští pondělí, abychom si řekli, jestli naše dohoda funguje?

Když se objeví nějaké potíže, je dobré na ně reagovat hned. Když vám zaměstnavatel zavolá a nemůžete mu zrovna telefon vzít, zavolejte mu zpět ještě ten samej den. Udělejte všechno pro to, abyste se se zaměstnavatelem mohli sejít osobně a potíže s ním probrat. Svou vstřícností a úsilím dáte najevo, že berete zaměstnavatelovy problémy vážně. V níže uvedeném příkladu IPS specialista také navrhuje, jak bude postupovat, aby se ujistil, že navržená opatření pomohla. Domluvte se také se zaměstnavatelem, jak budete postupovat dál, aby věděl, že budete poskytovat podporu do té doby, než se problém vyřeší.

Myslete na to, že většina zaměstnavatelů podniká, aby vydělali peníze. Nejsou to sociální pracovníci a budou ochotni přijmout jen taková opatření, která budou jednoduchá a nebudou je stát moc peněz. Je na vás, abyste navrhli, jak to udělat a jak by bylo možné případné potíže vyřešit.

Příklad: Řešení potíží s dopravou do práce

Barb se podařilo získat práci, která jí vyhovovala, ale směna jí měla končit přesně ve chvíli, kdy odjížděl poslední autobus. IPS specialista s ní nacvičil, jak to probrat s budoucím zaměstnavatelem. Zaměstnavatel souhlasil s tím, že Barb bude moci skončit směnu o 20 minut dřív, aby jí autobus neujel. IPS specialista s Barb také společně naplánovali, jak to udělat, když se jí nepodaří dodělat práci včas a autobus jí ujede.

Příklad: Úleva z nutnosti zvládat práci na různých pozicích ve firmě

Klient nastoupil do obchodu, kde se měl každý zaměstnanec naučit zastat veškerou práci, která byla v obchodě potřeba. Dařilo se mu při práci ve skladu a při úklidu, ale nešla mu práce na pokladně. Společně se svým IPS specialistou požádal svého nadřízeného, zda by bylo možné, aby u pokladny nemusel pracovat. Protože s ním byl zaměstnavatel spokojený a v práci se mu jinak dařilo, zaměstnavatel s tím souhlasil.

Když je všechno v pořádku a zaměstnavatel nepotřebuje nic řešit, může se stát, že vám řekne, že má hodně práce a nechce, abyste za ním do firmy chodili. V takovém případě mu občas pošlete email, abyste dali najevo, že jste k dispozici, když bude potřeba. Je potřeba, aby zaměstnavatel věděl, jak se se na vás obrátit, kdyby potřeboval vaši pomoc.

Někteří zaměstnavatelé, se kterými budete spolupracovat, vás budou vnímat jako zdroj informací a pomoci. Ocení, že máte vhlad do fungování jejich firmy a jste schopní nabídnout užitečnou pomoc a podporu. Mohou vás dokonce požádat, abyste jim představili další uchazeče o práci. Dobře si rozmyslete, jestli o rozšíření spolupráce opravdu stojíte. Někdy může být užitečné spolupracovat s jedním zaměstnavatelem na více pracovních pozicích, zvláště pokud se jedná o větší firmu s několika různými pracovišti či odděleními. Nicméně IPS se zaměřuje na individuální podporu klientů při hledání práce a v žádném případě se je nesnaží přesvědčit, aby nastoupili do zaměstnání, protože je pracovní pozice k dispozici. Proto můžete někdy zaměstnavateli odpovědět, že neznáte nikoho, kdo by byl na nabízenou pracovní pozici vhodný.

Plán podpory při zaměstnání

Když se s klientem domluvíte na konkrétní podpoře při zaměstnání, sestavte společně písemný plán. Sepisování plánu může vám i vašemu klientovi pomoci při promýšlení konkrétních kroků, které je potřeba udělat, aby se mu dostalo potřebné podpory.

Příklad: Individuální plán podpory při zaměstnání

<p>Randyho pracovní pozice: Randy začne od 7. dubna pracovat tři dopoledne v týdnu v zahradnictví Green Circle. Bude míchat zeminu, přesazovat a zalévat rostliny a naceňovat ty, které budou připravené k prodeji.</p> <p>Randyho cíle: „Postupně bych rád pracoval na vyšší úvazek, ale zatím bych si chtěl ponechat dávky, které v současnosti pobírám.“</p> <p>Randyho rozhodnutí, zda se zaměstnavatelem mluvit o své nemoci:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> IPS specialista o nemoci řekne nadřízenému</p> <p><input type="checkbox"/> IPS specialista s nadřízeným vůbec mluvit nebude</p>			
Cíle	Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termíny
<p>1. Radnemu se v práci bude dařit a postupně si navýší úvazek.</p> <p>2. Randy kvůli depresi nebo potížím s alkoholem nezamešká více jak jeden pracovní den za měsíc.</p>	<p>IPS specialista se bude s Randym setkávat jednou týdně po dobu prvních tří měsíců a bude mu při práci poskytovat podporu. Až se Randy začne cítit v nové práci dobře, budou se potkávat dvakrát za měsíc.</p>	<p>Ellen (IPS specialista) a Randy</p>	<p>duben až září</p>
	<p>IPS specialista se prvních pár týdnů v práci bude scházet jednou týdně s Randyho nadřízeným, aby získal zpětnou vazbu na práci. Když se Randemu bude dařit, omezí návštěvy na frekvenci jednou měsíčně.</p>	<p>Ellen (IPS specialista)</p>	<p>duben až září</p>
	<p>Randy omezí pití alkoholu, nevypije večer před prací více jak dvě piva. Randy a jeho case manager se otázce pití piva budou věnovat, pokud bude zasahovat Randemu do práce.</p>	<p>Randy a Dan (case manager)</p>	<p>duben až září</p>
	<p>Randy a IPS specialista promluví s nadřízeným o navýšení počtu pracovních dnů na pět.</p>	<p>Randy a Ellen (IPS specialista)</p>	<p>září</p>

Když klient přijde o práci

Každá práce může člověku přinést nějakou zkušenost bez ohledu na to, proč skončila. Pokud člověk například v práci skončil, protože měl příliš mnoho absencí, může díky tomu přijít na to, že potřebuje práci na odpoledne, protože má potíže s ranním vstáváním. Nebo může přijít na to, že práce, o které si myslel, že ho bude bavit, mu ve skutečnosti nevyhovuje.

Pomozte každému zamyslet se nad tím, co se díky práci naučil či dozvěděl, aniž byste v něm vyvolávali pocity viny. Myslete na to, že se váš klient možná cítí trapně nebo je zklamaný z toho, že to v práci nefungovalo. Je potřeba klienta podpořit, aby dál spolupracoval se službou IPS a s prací to nevzdal úplně.

Požádejte klienta o svolení a promluvte si s jeho zaměstnavatelem, rodinnými příslušníky a pracovníky týmu péče do duševní zdraví. Zeptejte se jich, co z jejich pohledu fungovalo a kde byly naopak potíže. Zjistěte také, jaký je jejich názor ohledně vhodné pracovní pozice pro klienta do budoucna a jaká podpora by pro něj mohla být užitečná. Věnujte dostatek času tomu, abyste zjistili, jak se klient dívá na to, co se stalo, a jaká práce by mu lépe vyhovovala. Možná přijdete na to, že různí lidé se na to, co se stalo, dívají různým způsobem. Všechny informace, které se vám podaří získat, proberte se svým klientem a zaznamenejte je do pracovního profilu.

Pokud se zaměstnavatelem klienta spolupracujete, zkuste za ním zajít hned, jak se dozvíte o tom, že klient přišel o práci. Osobní návštěva je mnohem lepší než telefonát. I když může být zaměstnavatel ze situace otrávený nebo zklamaný, určitě ocení váš profesionální přístup díky tomu, že jste za ním přišli osobně. Řekněte zaměstnavateli, že vás mrzí, že to s vaším klientem nevyšlo, a poděkujte mu za spolupráci.

Rovnou nabídněte klientovi, že mu pomůžete s hledáním nové práce, a využijte zkušenosti, které jste právě získali. Při sestavování nového pracovního plánu se klienta nezapomeňte znovu zeptat, zda chce o své nemoci mluvit se zaměstnavateli, a nabídněte mu možnost sejit se s dávkovým specialistou, aby se s ním poradil v souvislosti s tím, že přišel o příjem.

Pokračující podpora při zaměstnání

Pokud je klient přibližně po dobu jednoho roku v práci stabilní, měl by se s ním a jeho case managerem IPS specialista sejit a prodiskutovat, zda nadále potřebuje či chce využívat služby IPS. V řadě případů převezme další podporu při zaměstnání case manager a IPS specialista začne spolupracovat s novým klientem. Někdy ale může klient chtít využívat podporu IPS po několik dalších měsíců, jindy dlouhodoběji. Někteří klienti budou chtít zůstat ve službě IPS, aby se mohli dál profesně rozvíjet.

Výzkumy ukazují, že lidé se díky službě IPS naučí, jak si najít a udržet práci. Někteří budou připraveni postarat se nadále v oblasti práce sami o sebe, jiní se do služby IPS v budoucnu vrátí.

Profesní rozvoj

Vzpomeňte si na svou první práci. Pravděpodobně vás těší, že dnes můžete pracovat na zajímavější pracovní pozici. Promluvte se svými klienty o jejich dlouhodobých profesních cílech a o tom, co nového by se ještě chtěli naučit. Když například IPS specialista zpracovává s klientem pracovní profil, může se ho zeptat také na jeho sny a dlouhodobé cíle v oblasti práce. Může se o tom ale bavit i s lidmi, kteří pracují, a ptát se jich, jestli jsou spokojeni s tím, co dělají. Práce, ze které byl člověk na začátku nadšený, ho může o půl roku později přestat bavit, protože už zvládl všechny nové věci a začal si věřit.

Profesní rozvoj může pro někoho znamenat přechod na podobnou pracovní pozici, která je ale lépe placená nebo mu nabízí možnost pracovat v příjemnějším prostředí. Jiné lidi zase bude zajímat práce, která vyžaduje více zkušeností nebo kde budou mít větší zodpovědnost. A někdo se bude chtít vrátit ke studiu nebo absolvovat odborný výcvik. Když klient projeví zájem o změnu, IPS specialista s ním aktualizuje pracovní profil a vypracuje s ním nový pracovní plán.

Podpora při vzdělávání

Podpora při vzdělávání je také součástí služby IPS, pokud splňuje tři základní předpoklady. Jednak by zaměření studia či tréninku mělo souviset s profesním cílem daného člověka. Jinak řečeno, IPS specialista poskytne člověku podporu v případě, že absolvuje školení v účetnictví, protože ho potřebuje ke své práci. Pokud se chce člověk vzdělávat jen ze svého vlastního zájmu, není pro něj služba IPS vhodná. Když chce někdo například studovat historii, protože ho zajímá a chce se seznámit s jinými lidmi, může ho podpořit jeho case manager nebo jiná služba. Posláním IPS je pomáhat lidem v oblasti práce, zaměření studia by se tedy mělo vztahovat k pracovním cílům. Předpokladem poskytování služby IPS je dále potřeba intenzivní podpory při vzdělávání na straně klienta. Někteří lidé potřebují jenom povzbudit nebo pomoci s řešením konkrétních potíží. V takovém případě požádejte tým péče o duševní zdraví, aby klienta ve studiu podpořil, a ponechte si volné místo pro člověka, který vaši službu plně využije. Služba IPS je zřídkakdy dostupná pro

všechny klienty, kteří by chtěli pracovat. Vnímejte službu IPS jako omezený zdroj, který je potřeba využívat v situacích, kdy tým péče o duševní zdraví nemůže nabídnout podporu v dostatečném rozsahu z časových důvodů nebo pro ni nemá dostatek odborných znalostí. Posledním předpokladem k poskytování služby IPS je otevřenost vzdělávacího programu či tréninku široké veřejnosti. Neměl by být určený pouze lidem se zdravotním postižením. Stejně jako se IPS zaměřuje v pracovní oblasti na otevřený trh, vyžaduje také v oblasti vzdělávání využití běžných škol, kurzů a školení. Z toho důvodu by služba IPS neměla v oblasti vzdělávání využívat programy nabízené v rámci pracovní rehabilitace či službami v oblasti péče o duševní zdraví.

Služba IPS poskytuje podporu v oblasti vzdělávání za splnění tří předpokladů:

- 1) studium či trénink se vztahuje k profesnímu cíli,
- 2) člověk intenzivní podporu, kterou služba IPS nabízí, potřebuje,
- 3) studium či trénink není určený výhradně pro lidi se zdravotním postižením.

Příklady: Běžné školy a rekvalifikační kurzy

- Střední škola (pro mladé lidi, kteří jsou ještě ve věku, kdy mohou studovat střední školu)
- Dálkové studium s maturitou
- Rekvalifikační kurzy v technických oborech jako například kurz pro operátory CNC strojů nebo svářeče a obráběče
- Vyšší odborná škola
- Bakalářské studium
- Vysokoškolské studium zakončené minimálně magisterským (či obdobným) titulem

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ PODPORY PŘI MAPOVÁNÍ A VÝBĚRU VZDĚLÁVÁNÍ

1. IPS specialisté by měli mít přehled o tom, jaké školy a odborná školení jsou v regionu k dispozici, včetně krátkodobých rekvalifikačních kurzů. Měli by střední školy a odborná učiliště v regionu navštívit a seznámit se blíže i s dalšími možnostmi vzdělávání a školení.
2. IPS specialisté pomáhají lidem vyhledat možnosti dalšího vzdělávání, které odpovídají tomu, co je zajímavé. Pomáhají klientům zmapovat místní pracovní trh a zjistit, jestli jejich dlouhodobé cíle odpovídají skutečným možnostem a nabídkám, ale zároveň zůstávají u toho, čemu se klienti chtějí věnovat. Pro zmapování možností pracovního trhu a zjišťování pravděpodobnosti uplatnění v souvislosti se změněním studia či tréninku může IPS specialista udělat následující:
 - Sejit se společně s klientem s lidmi, kteří ve vybraném oboru pracují, a diskutovat s nimi o možnostech uplatnění. Zeptat se, jaké vzdělání a zkušenosti člověk potřebuje, aby získal práci na konkrétní pracovní pozici. (Klient tak zároveň získá možnost udělat si o oboru či pracovní pozici, o kterou má zájem, lepší představu.)
 - Vyptat se na vybraný vzdělávací obor či školu pracovníka úřadu práce. Zeptat se, zda zná absolventy těchto oborů a zda byli po jejich absolvování při hledání práce úspěšní.
 - Zmapovat aktuálně dostupné pracovní nabídky v oboru.
 - Sejit se s pracovníky vybraných škol a zjistit, zda nabízejí absolventům konkrétní možnosti uplatnění a jak vysokou mají v pracovním uplatnění absolventů úspěšnost.
3. IPS specialisté nabízejí podporu či doprovod na informační schůzky nebo dny otevřených dveří ve školách, aby lidem pomohli zjistit více informací o možnostech uplatnění v daném oboru.
4. IPS specialisté pomáhají lidem při výběru konkrétního typu školy či vzdělávání a rozhodování o počtu škol či kurzů, na které se přihlásit. Pokud měl někdo například potíže se studiem na střední škole, bude lepší, když se při

sestavování rozvrhu prozatím zaměří na jeden konkrétní předmět a nebude se snažit obsáhnout celou nabídku volitelných předmětů. Někdo dá přednost prakticky zaměřenému tréninku před přednáškami a teoretickým výkladem. Jiný člověk se naopak rozhodne pro středoškolské studium s maturitou, protože je spíše studijní typ. IPS specialista může pomoci klientům získat opisy vysvědčení a zprehlednit, jaké vzdělání a tréninky absolvovali, aby si mohli udělat lepší představu, jaké mají další možnosti.

5. IPS specialisté pomáhají klientům zjistit, jaké náklady s sebou studium či konkrétní kurzy a tréninky nesou. Pomáhají jim také zmapovat různé možnosti příspěvků na vzdělávání, stipendií či finanční podpory ze strany úřadu práce.
6. IPS specialisté pomáhají klientům s vyplňováním přihlášek ke studiu či do kurzů.

PODPORA V PRŮBĚHU STUDIA A DALŠÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

1. Podpora při studiu a dalším vzdělávání vychází z individuálních potřeb a přání každého studenta. Psaný plán dalšího vzdělávání zahrnuje konkrétní informace o cílech, které si člověk stanovil, a popis toho, jak konkrétně bude vypadat a v jakém rozsahu bude poskytována podpora ze strany IPS specialisty.
2. Ve Spojených státech musí vzdělávací instituce, které jsou dotované státem, ze zákona zajistit podporu a přizpůsobit způsob výuky či prostředí tak, aby byl zajištěn rovný přístup ke vzdělávání všem studentům. Z toho důvodu existuje ve většině škol oddělení pro studenty se speciálními potřebami. Studenti, kteří se na oddělení obrátí, mohou požádat podle svých individuálních potřeb o různá uzpůsobení. Příkladem takových uzpůsobení může být:
 - Čas navíc při zpracovávání testů.
 - V učebně například možnost sedět vepředu.
 - Svolení nahrávat si při výuce výklad či přednášku. Studenti si mohou vyžádat kopie studijních materiálů nebo mít k dispozici asistenta, který jim dělá poznámky z výuky.
 - Přednost při výběru přednášek a předmětů. Student má například možnost zapsat se dříve než ostatní, aby si mohl vybrat a vyhnout se výuce v brzkých ranních hodinách, která pro něj může být obtížná z důvodu medikace nebo potíží se spánkem.
 - Tolerance k absencím při výuce ze zdravotních důvodů.
 - Učitel či profesor, na kterého se student může obracet a který mu poskytuje individuální podporu při studiu.

Studenti se mohou na oddělení pro studenty se speciálními potřebami zaregistrovat, i když aktuálně žádnou podporu či uzpůsobení nepotřebují. Může to být výhodné ve chvíli, kdy něco budou potřebovat, protože pak získají podporu rychleji. IPS specialista pomáhá klientům zvážit a posoudit výhody a nevýhody registrace na oddělení.

3. IPS specialisté se studenty konzultují, zda by chtěli či potřebovali, aby IPS specialista spolupracoval s učiteli, profesory a dalšími pracovníky vzdělávací instituce, například aby pomohl s registrací na oddělení pro studenty se speciálními potřebami. Výhodou může být podpora studenta při hájení jeho potřeb a práv. IPS specialisté mohou také se svými klienty probrat náklady na studium a případné výhody či možnosti finanční podpory v případě, že o své nemoci dají ve škole vědět.

Některá uzpůsobení vyžadují souhlas učitele, jako například možnost práce navíc za účelem zlepšení známky nebo získání potřebných kreditů. Studenti mohou zvážit, zda přizvou IPS specialistu ke konzultacím s učiteli.

4. IPS specialisté mohou podpořit své klienty v praktických dovednostech či otázkách, které souvisí se studiem, například nacvičit cestu do školy veřejnou dopravou, pomoci s vyhledáním konkrétní učebny či hlídáním rozvrhu nebo promyslet a naplánovat, kde bude klient trávit čas v pauzách mezi výukou.
5. Pracovníci týmu péče o duševní zdraví mohou klientovi pomoci v oblasti sociálních dovedností v souvislosti se studiem.

6. IPS specialisté nabízejí klientům podporu při sestavování rozvrhu a mluví s nimi o studijních návycích. Pro některé studenty může být užitečné, když s nimi IPS specialista promyslí a probere, jaká místa jsou vhodná pro samostatné studium, v jakém čase se jim nejlépe učí a jaké jsou základní studijní dovednosti a návyky. IPS specialista by neměl zastupovat učitele, kteří studentům mají poskytovat individuální podporu při studiu. Může například se studentem strávit hodinu přípravou na konkrétní test, ale obecně by studenti měli využívat takovou podporu při studiu podle svých potřeb přímo ve škole.
7. IPS specialisté poskytují podporu studentům, kteří mají při studiu potíže. S klientovým svolením mohou například promluvit s učitelem, pokud má student absence ze zdravotních důvodů. Mohou se také společně se studentem sejit s profesorem či školitelem a definovat konkrétní úspěchy či pokroky, kterých se studentovi podařilo dosáhnout. Když naráží při studiu na potíže, může společně se svým IPS specialistou požádat učitele o konzultaci a doporučení, na co by se měl zaměřit, nebo o práci navíc za účelem zlepšení známky nebo získání potřebných kreditů. IPS specialista se studentem mohou také promyslet, zda by nebylo vhodné zopakovat ročník. Pokud student musí opakovat ročník, IPS specialista by s ním měl zrekapitulovat zkušenosti, které získal, a diskutovat o jejich využití při dalším studiu.

Shrnutí

Služby IPS poskytují při práci individuální podporu, která je předem naplánována a která vychází ze silných stránek každého člověka, jeho aktuálního zaměstnání, pracovních zkušeností, příznaků duševního onemocnění, případných potíží se závislostí a zároveň z konkrétní představy daného člověka o tom, jak by podpora měla vypadat. Konkrétní podpora je konzultována s pracovníky týmu péče o duševní zdraví a se souhlasem klienta také s rodinnými příslušníky, kteří mohou přispět svými návrhy k tomu, aby byl klient v práci úspěšný. Podpora není poskytována pouze klientovi, který pracuje. Pokud IPS specialista navázal spolupráci se zaměstnavatelem, považuje ho rovněž za svého klienta a podporuje ho. Služby IPS poskytují podporu také v oblasti profesního rozvoje. Týká se to změny zaměstnání, podpory při hledání lépe placené pracovní pozice nebo pozice s vyšší odpovědností, vzdělávání a odborných školení.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

Kapitola 6

Podpora lidí s duální diagnózou

Řada lidí s vážným duševním onemocněním řeší zároveň potíže s alkoholem či drogami, které mají charakter závislosti na návykových látkách. Tato kapitola pojednává o možných způsobech podpory lidí, kteří trpí oběma nemocemi, tedy lidí s duální diagnózou. V kapitole se zabýváme následujícími tématy:

- Úvod z pohledu odborníka na téma duálních diagnóz
- Vliv zaměstnání na zotavení z duální diagnózy
- Společný záměr IPS specialisty a pracovníků týmu péče o duševní zdraví
- Postupy, které vedou k úspěchu
 1. Pomozte klientům vypracovat individuální plán, jak být v práci střízlivý
 2. Zaměřte se na pracovní místa, kde s velkou pravděpodobností nebude příležitost k užívání alkoholu či drog
 3. Pokud je to třeba, vytvořte plán, jak nakládat s příjmem ze zaměstnání
 4. Zapojte do tvorby pracovního plánu pracovníky týmu péče o duševním zdraví, pracovníky úřadu práce a další důležité osoby
 5. Poskytujte podporu na základě přístupu orientovaného na silné stránky

Z pohledu výzkumů

Robert Drake je psychiatr, který se zároveň věnuje výzkumné činnosti a který se léčbě lidí s duální diagnózou věnoval řadu let. Vedl také výzkum mezi lidmi, kteří využívají služby IPS, a pomohl definovat konkrétní přístup metody IPS v této oblasti. V následujícím článku popisuje zotavení ze závislosti a hovoří o tom, jakou roli zde hraje zaměstnání.

Přibližně polovina lidí s vážným, chronickým duševním onemocněním se zároveň potýká se závislostí (na alkoholu a dalších drogách). Jsou to tedy v dnešní době typičtí klienti služeb péče o duševní zdraví. Výzkumy ukazují, že lidé s duální diagnózou mají horší výsledky než lidé, kteří mají pouze jedno onemocnění, v mnoha oblastech: zhoršení zdravotního stavu a příznaků nemoci, hospitalizace, nestabilní bydlení, bezdomovectví, potíže se zákonem, pobyt ve vězení, narušené rodinné vztahy a řada přidružených zdravotních potíží.

V rámci léčby bylo obvykle lidem se závislostí doporučováno, aby se zaměřili na úplnou abstinenci a odložili důležitá životní rozhodnutí týkající se studia, práce a blízkých vztahů do té doby, než se jim podaří abstinovat několik měsíců či rok. Odborníci proto lidem doporučovali, aby v průběhu léčby ze závislosti nepracovali. Tento přístup se v posledních letech zásadně proměnil hned z několika důvodů.

Za prvé studie obvyklého průběhu závislosti ukázaly, že lidé dospívají k abstinenci postupně a procházejí různými propady, běžně se střídají fáze abstinence a opakované návraty k užívání návykových látek. Trvá to zpravidla několik let, než lidé začnou abstinovat trvale. V průběhu této doby, kdy opakovaně dochází k propadům, si lidé vytvářejí dovednosti a přirozenou podporu pro život bez návykových látek – nové přátele, nové aktivity, nové návyky, nový způsob chování a zvládání stresu. Kromě toho lidé dospívají ke zotavení různými cestami. Některým pomůže víra a náboženství, jiní lidé si vytvoří zdravější návyky, jako je například cvičení, a někdo si zase projde vážnými zdravotními komplikacemi, které ho dovedou k péči o sebe. A tak bychom mohli pokračovat dál.

Za druhé se léčba v důsledku šíření AIDS postupně zaměřila spíše na omezování dopadů závislosti a přestala klást důraz na abstinenci jako svůj jediný cíl. Klíčová opatření, která měla zabránit dalšímu šíření AIDS, spočívala

například v propagaci bezpečného sexuálního života a používání sterilních jehel. Další opatření jako zajištění bydlení nebo zdravotní péče lidem se závislostí byla zavedena s cílem záchrany lidských životů i omezení veřejných výdajů. Mnozí lidé s duální diagnózou se ve chvíli, kdy měli zajištěné bezpečné bydlení, zaměřili na zvládnání závislosti.

Za třetí se nově začaly využívat motivační rozhovory, které kladou důraz na pečlivé naslouchání klientům a upřednostňování jejich vlastních cílů, nikoliv na prosazování obecných cílů léčby platných pro všechny. Praktické cíle jako obnovení kontaktu s dětmi, bezpečné bydlení, návrat ke studiu a další výrazné změny v životě motivovaly řadu klientů, aby se zaměřili na zvládnání nemoci. Zaměstnání bylo mnoha lidmi vnímáno jako jeden z nejdůležitějších cílů.

Za čtvrté několik studií zaměřených na využívání metody IPS ukázalo, že se lidé, kteří se aktuálně potýkají se závislostí, mohou vrátit do práce a být zde úspěšní, a že je práce zároveň motivuje ke zvládnání nemoci. Dlouhodobé studie zaměřené na lidi s duální diagnózou ukázaly, že zaměstnání vede častěji k abstinenci než naopak, kdy abstinence předchází nástupu do práce.

Podpora ve zotavení z duální diagnózy vůbec není snadná a vyžaduje, aby ji poskytoval multidisciplinární, dobře fungující tým, který mezi sebou pravidelně komunikuje a pracuje společně. Například v případě zaměstnání je potřeba vycházet z osobních přání a dovedností, snížit rizika, věnovat se zvládnání nemoci a poskytovat odpovídající podporu. Z toho důvodu musí být IPS specialisté součástí týmu, aby byli co nejúspěšnější. Robert E. Drake, MD, PhD, ředitel Výzkumného centra v oblasti psychiatrie v Dartmouthu (Dartmouth Psychiatric Research Center)

Práce přispívá ke zotavení z duální diagnózy

Stejně tak jako může zaměstnání pomoci ve zotavení lidem s duševním onemocněním, může lidem také pomoci ve zotavení ze závislosti. Práce lidem pomáhá, aby si sami sebe více vážili. Lze si představit, že někteří lidé si nevěří, co se týká překonání závislosti na alkoholu či na drogách. Když uspějí v práci, může je to povzbudit v tom, že zvládnou ve svém životě dělat pozitivní změny. Pro jiné může být práce důvodem k omezení užívání drog či alkoholu nebo k abstinenci. Člověk může mít například pocit, že není důvod přestat pít, dokud nezačne mít potíže něčeho v práci dosáhnout. Přání udržet si práci nebo ji získat může člověka motivovat k tomu, aby začal přemýšlet o změně. V následujícím úryvku hovoří vedoucí služby IPS o tom, jak může práce lidi podpořit ve zotavení ze závislosti.

Zaměstnancům neustále připomínáme, že ctíme pravidlo nulových vstupních kritérií. Ve chvíli, kdy si nový pracovník začne dělat starosti, aby vyšší příjem nevedl k prohloubení závislosti klienta, připomínáme mu, že se nejedná o jeho rozhodnutí a že záleží na klientovi, zda se rozhodne pracovat. Zaměřujeme se na přání pracovat, protože je zdravé. Věřím, že v určitou chvíli může práce člověku pomoci s překonáním závislosti. Když jsou lidé nezaměstnaní a nemají v životě nic, co by je těšilo, chybí jim naděje. Nemají pak důvod přestávat s drogami. Někteří lidé mluví o tom, že jim práce pomohla v omezení alkoholu či drog. Věřím, že služba IPS by měla lidem pomáhat dělat pokroky, bez ohledu na to, kde se zrovna nacházejí. Lidé chtějí něco vytvářet a být přínosní. Práce může lidem pomoci se změnit. Bernette Robinson, South Carolina

První, dokonce i druhé zaměstnání může člověku s duální diagnózou umožnit získat potřebné zkušenosti. V následujícím příběhu hovoří Michael, který měl duální diagnózu, o tom, jak mu práce pomohla ve zotavení.

Kvůli drogám jsem přišel o práci. Ale podařilo se mi získat jinou a v kině, kde nyní pracuji, už jsem dva roky. Práce mi pomohla drogy omezit, protože jsem se přestal nudit a měl jsem méně času myslet na nepříjemné věci. Zpočátku jsem měl potíže smysluplně nakládat s výplatou. Měl jsem nutkání utratit peníze za drogy. Ale teď mám i jiné věci, o které stojím. Rád se zajdu najíst do restaurace nebo si koupím něco na sebe. Díky práci mám nějaké povinnosti. Cítím se díky tomu dobře a mám se kam těšit. Michael

Michael poukazuje na to, že práce dospělého člověka přirozeným způsobem zaměstná a pomáhá mu trávit čas bez drog a alkoholu. Práce nabízí také příležitost potkávat se s lidmi, kteří nemají potíže se závislostí a žijí odlišným způsobem života. Některým lidem s duální diagnózou to pomáhá udělat si představu, jak by jejich život také mohl vypadat. A někdy může pomoci přirozený důsledek v podobě ztráty práce (případně hrozby, že o práci přijdou) lidem pomoci zamyslet se nad tím, jak lépe zvládat svou závislost. Jeden člověk nám vyprávěl, že pracoval několik let do té doby, než mu zemřela matka a jeho závislost se výrazně prohloubila. Chodil do práce pod vlivem drog a odcházel před skončením směny. Řekl nadřízenému po pravdě, proč odchází ze směny dřív, a byl z práce za porušení pravidel propuštěn. Mluvil o tom, že mu ztráta zaměstnání pomohla znovu se zamyslet nad tím, jakým způsobem závislost ovlivňuje jeho život, a začal se léčit.

I když člověk užívání návykové látky neomezí nebo nezačne abstinovat, může mu práce zlepšit kvalitu života. IPS pomáhá lidem najít práci na otevřeném trhu, aniž by od nich byla vyžadována střízlivost či aktivní léčba.

Vžité obavy ohledně práce a duální diagnózy

Pracovníci péče o duševní zdraví se obávají, že jejich klienti si budou muset prožít zklamání, protože kvůli závislosti přijdou o práci. Jiné obavy se týkají bezpečí klientů, případně bezpečí lidí v jejich okolí. IPS specialisté se zase obávají narušení vztahu se zaměstnavatelem, protože předpokládají, že lidem s duální diagnózou se s větší pravděpodobností v práci dařit nebude. IPS specialisté mají také strach, že jejich klienti práci nedostanou na základě testování na přítomnost drog před nástupem do práce. V této kapitole popíšeme, do jaké míry se obavy zakládají na skutečnosti, a nabídneme některé postupy či opatření, jak tyto obavy snížit.

OBAVY ZE SELHÁNÍ V PRÁCI

Řada pracovníků v péči o duševní zdraví je přesvědčená, že lidé, kteří se aktuálně potýkají se závislostí, nemohou v práci uspět. Nicméně výzkumy prokázaly, že mnoha lidem s duální diagnózou se podařilo udržet si práci navzdory přetrvávajícím potížím s alkoholem či drogami. Ukázalo se také, že pracovníci péče o duševní zdraví neodkáží předpovědět, kdo konkrétně uspěje.

Ztráta práce nemusí mít pro člověka s duální diagnózou nutně jen negativní důsledky, pokud mu pracovníci péče o duševní zdraví pomohou zkušenost využít a zhodnotit. Lidé, kteří se potýkají se závislostí, se za své potíže obvykle stydí. Odborníci by k nim měli přistupovat bez předsudků a pomoci jim znovu se posunout na své cestě vpřed. Když IPS specialista pracuje s člověkem, který přišel o práci, měl by využít přístup založený na silných stránkách, provést ho celým procesem a společně s ním promyslet, jak bude postupovat příště. Nevytýkejte klientovi věci, které ke ztrátě zaměstnání vedly.

Příklad: Diskuse o ztrátě zaměstnání

- Kelly: Mrzí mě, že vám to v zaměstnání nevyšlo. Musí být těžké přijít o práci. Pokud s tím souhlasíte, myslím, že bychom mohli probrat, co se dařilo a co ne, a začít tak sestavovat nový, lepší plán ohledně vašeho budoucího zaměstnání.
- Tom: Dobře. Myslím, že jsem často nedorazil do práce.
- Kelly: Říkal to váš šéf. Podstatné je, proč jste do práce nechodil. Vzpomínám si, že jednou jste mluvil o tom, že jste byl příliš unavený na to, abyste mohl pracovat, protože jste předchozí večer pil přes míru.
- Tom: To je pravda. Myslím, že jsem kvůli pití nedorazil do práce víckrát.
- Kelly: Ale váš šéf mluvil o tom, že jste si v práci vedl skvěle, když jste tam byl. Říkal, že pracujete velmi pečlivě, berete práci vážně a záleží vám na dobrých výsledcích. To jsou vlastnosti a předpoklady, které by vám mohly v budoucí práci posloužit. Potřebovali bychom jen promyslet, jak to udělat, aby vám alkohol nebránil chodit pravidelně do práce.
- Tom: Mohl bych zkusit míň pít večer před tím, než mám jít do práce.
- Kelly: Dobře. A jak byste to udělal?

- Tom: Budu se snažit vypít maximálně tři nebo čtyři piva večer před tím, než půjdu do práce.
- Kelly: To by mohlo pomoci. Myslíte, že by také pomohlo, kdybychom hledali práci, kde se nezačíná hned brzy ráno?
- Tom: Ano, to by mohlo být lepší, kdybych mohl pracovat až odpoledne. Nebo bych mohl pracovat večer. Než bych dorazil domů, nepil bych, tak bych toho pak večer vypil méně.
- Kelly: To je dobrý nápad. Pojďme hledat práci na večer. Pomohlo by vám a vašemu case managerovi, kdybychom ještě promluvili společně o tom, co udělat, aby vám alkohol nebránil v tom, co chcete dělat?

V uvedeném rozhovoru Kelly zdůraznila, co se Tomovi dařilo, aby ho povzbudila v hledání nové práce. Zeptala se ho také na jeho názor v souvislosti s možnými změnami, které by mohl udělat, místo toho, aby ho poučovala o tom, co by měl dělat. Protože se jedná o jeho vlastní plán, jak omezit pití alkoholu, s větší pravděpodobností ho pak bude uskutečňovat.

OBAVY V SOUVISLOSTI S BEZPEČÍM

Pokud má někdo z vašich klientů potíže se závislostí, měli byste zvážit rizika a zapracovat je do pracovního plánu. Když někdo mívá problém udržet pití alkoholu pod kontrolou, měli byste se vyhnout zaměstnáním, kde je potřeba řídit nebo kde se pracuje s těžkou technikou. Měli byste také vyloučit práci, kde bude klient pracovat s druhými lidmi, například v jeslích nebo jako chůva. Pokud se v týmu shodnete na tom, že se může stát, že klient bude chodit do práce opilý nebo pod vlivem drog, nabídněte klientovi podporu při hledání jiných typů práce bez ohledu na jeho přání pracovat právě v těchto oborech. Můžete mu říci: „Mrzí mě to, ale myslím, že byste s ohledem na potíže s drogami mohl ohrozit sebe nebo někoho jiného. Nepřipadá mi správné, abych vám pomáhal s hledáním práce spojené s hlídáním dětí, dokud nebudete mít závislost více pod kontrolou. Ale existuje řada dalších pracovních pozic, které by se vám mohly líbit, a rád vám pomohu promyslet, na co jiného byste se mohl zaměřit.“

Je dobré nerozhodovat o rizicích sám. Promluvte si o tom s pracovníky multidisciplinárního týmu, úřadu práce a také se svým vedoucím. Odborníci, kteří využívají k vyhodnocování rizik týmový přístup, s větší pravděpodobností najdou vhodná řešení. Zaznamenejte doporučení týmu do klientovy dokumentace.

Když pracujete s klientem, který má potíže se závislostí, konzultujte svá rozhodnutí v oblasti vyhodnocování rizik s kolegy v týmu.

OBAVY O VZTAH SE ZAMĚSTNAVATELEM

IPS specialisté mají obavy o vztahy se zaměstnavateli, kteří přijali do práce klienty se závislostí. Pokud ale zůstanou se zaměstnavateli v kontaktu v době, kdy pro ně jejich klienti pracují, téměř pokaždé se jim podaří vztah a spolupráci udržet, i když má klient v práci potíže, protože zaměstnavatelé vnímají ze strany IPS specialisty podporu. Lidí, kteří mají potíže s návykovými látkami, firmy běžně zaměstnávají, zaměstnavatelé tedy nebudou šokováni tím, že s takovými lidmi pracujete. Zároveň ale často nebudou chtít člověka zaměstnat, pokud o závislosti budou vědět od začátku. Z toho důvodu je důležité, abyste spolupracovali s klientem, kolegy v multidisciplinárním týmu, pracovníky úřadu práce a dalšími lidmi na vytvoření plánu, jak být v práci strážliví. Řada lidí, kteří se potýkají se závislostí, je toho schopná. V případě, že plán nefunguje, navštivte zaměstnavatele a řekněte mu, že vás to mrzí. Řekněte mu, že jste věřili, že klient práci zvládne a bude se mu dařit, a oceňte jeho ochotu s vámi spolupracovat. Myslíme si, že přijдете na to, že jen malá část vztahů se zaměstnavateli, pokud vůbec některé, se pokazí, protože zaměstnanec bral drogy nebo pil.

OBAVY Z TOHO, ŽE LIDÉ NEPROJDOU TESTOVÁNÍM NA PŘÍTOMNOST NÁVYKOVÝCH LÁTEK

Mnozí zaměstnavatelé využívají testování na přítomnost návykových látek, ale netýká se to všech. Čím déle budete na pozici IPS specialisty pracovat, tím budete mít lepší přehled o tom, které firmy ve vašem okolí před nástupem do zaměstnání uchazeče testují a které ne. Můžete své zkušenosti sdílet s klientem a zjistit, zda by se chtěl v takových firmách ucházet o práci. Někdo raději některé zaměstnavatele rovnou vyloučí, protože se bude bát, že testováním neprojde, někdo jiný vydrží před pohovorem abstinovat. Jeden z našich klientů vydržel bez marihuany několik týdnů, když se připravoval na pracovní pohovor. Byl to úspěch na jeho cestě k zotavení ze závislosti a pomohlo mu to získat práci.

Desítky tisíc lidí, kteří pracují, mají potíže se závislostí. Všichni tito lidé zvládají buď projít testováním přítomnosti návykových látek, nebo se mu zcela vyhnout. Vaši klienti to mohou udělat obdobně. Když někoho v práci odmítnou, protože neprojde testováním, promluvte s ním o tom, jak mu závislost brání v zaměstnání.

Osvědčené postupy

Při podpoře klientů v oblasti práce doporučujeme využít pět osvědčených postupů: 1) Pomozte každému klientovi zpracovat plán, jak být v práci střízlivý. 2) Zaměřte se na pracovní místa, kde je malá pravděpodobnost kontaktu s alkoholem či drogami. 3) Vypracujte plán, jak bude klient s příjmy z práce nakládat, pokud je to třeba. 4) Úzce spolupracujte s multidisciplinárním týmem, adiktologickou službou nebo s úřadem práce. 5) Využívejte přístup zaměřený na silné stránky.

PLÁN, JAK BÝT V PRÁCI STŘÍZLIVÝ

V předchozích kapitolách jsme zdůrazňovali význam individuálních pracovních plánů. Pokud má váš klient potíže se závislostí, je třeba společně zvážit také otázky spojené s užíváním alkoholu či drog.

Příklad: Otázky ohledně užívání návykových látek v souvislosti s prací, které je třeba vzít v potaz

- Konkrétní návykové látky, které jsou pro člověka problematické.
- Aktuální fáze zotavení ze závislosti.
- Denní doba či okolnosti, za kterých bude mít člověk s velkou pravděpodobností tendenci dát si drogu či alkohol.
- Co v minulosti člověku pomohlo v abstinenci či omezení závislosti.
- Informace o tom, jak závislost v minulosti člověku zasahovala do práce, pokud k tomu došlo.

Někteří lidé se budou zdráhat sdílet s vámi takové informace, protože vás zatím nebudou dobře znát. Mohou mít obavy, že jim nebudete chtít s hledáním práce pomoci, pokud se dozvíte podrobnosti o jejich závislosti. Vysvětlete jim, že se ptáte pouze z toho důvodu, abyste jim mohli s hledáním a udržením zaměstnání pomoci, nikoliv abyste jim radili nebo řešili jejich závislost. Nicméně můžete spolupracovat také s multidisciplinárním týmem, abyste o potížích konkrétního člověka se závislostí zjistili víc. Chtěl by klient užívání návykových látek omezit nebo začít abstinovat? Už nějaké změny udělal? V níže uvedených příkladech ukážeme, jak konkrétní informace o klientově závislosti pomohly při plánování, jak být v práci střízlivý.

Příklad: Jackův plán pracovat ve večerních hodinách

Jack po večerech hodně pil a nebyl schopen vstát dříve než kolem poledne. Nejlépe na tom byl později odpoledne a navečer. Jack nechtěl ohledně pití nic měnit. S IPS specialistou se domluvili, že budou hledat práci na pozdější odpoledne a podvečer.

Příklad: Carlin plán, jak pracovat a zůstat střízlivá

Carla brala nelegální drogy a začala abstinovat přibližně půl roku předtím, než začala spolupracovat s IPS specialistou. Když se spolu začali bavit o práci, vysvětlila mu, že by nechtěla pracovat v některých částech města, protože ví, že je tam možné koupit drogy. Nechtěla pracovat na místě, kde by měla k drogám snadný přístup.

Příklad: Randallův plán, jak chodit do práce střízlivý

Randall denně pil alkohol a kouřil marihuanu. Pochopil, že pokud si bude chtít udržet práci, bude muset užívání alkoholu a marihuany omezit. Požádal svého IPS specialistu, aby mu našel práci, kam bude moci chodit v pondělí, středy a pátky, a mohl tak omezit pití a kouření jenom každý druhý den. IPS specialista si nebyl jistý, že takovou práci bude možné najít, ale slíbil, že mu pomůže. Po několika měsících hledání se Randall rozhodl, že vezme v úvahu i zaměstnání, kde pracovní doba neodpovídá jeho požadavku, a že naopak přizpůsobí pití a kouření marihuany pracovní době. Nakonec našel práci, kam chodil od pondělí do čtvrtka vždy na dopoledne, a dařilo se mu abstinovat každý večer předtím, než šel do práce. Povzbudilo ho, že to zvládnul, a rozhodl se, že bude pít a kouřit jen o víkendech.

Příklad: Bettin plán pracovat na krátké směny brzy ráno

Betty měla potíže s užíváním cracku a nechtěla začít abstinovat, ani užívání omezit. IPS specialista konzultoval její situaci s týmem péče o duševní zdraví a napadlo je, že by Betty mohla chodit do práce v brzkých ranních hodinách, aby byla co nejmenší pravděpodobnost, že si dá drogu ještě před prací. Zdálo se jim také vhodné najít práci na krátké směny, protože Betty byla v důsledku užívání drog velmi netrpělivá. IPS specialistovi se podařilo navázat spolupráci s vedoucím místního fast foodu a dojednat pro Betty práci na dvě hodiny každý den po ránu, kdy připravovala předem saláty na rušnější dobu oběda.

PRACOVNÍ MÍSTA S MALOU PRAVDĚPODOBNOSTÍ KONTAKTU S ALKOHOLEM ČI DROGAMI

Pomozte lidem najít práci v prostředí, kde se nepodává alkohol. To platí i pro lidi, kteří vydrželi abstinovat už dlouho. Představte si, jak by se člověk asi cítil, kdyby byl každý den vystavený pokušení, a jak by mohl začít uvažovat, zda by nebylo možné občas se trochu napít. Pokud váš klient trvá na tom, že chce pracovat v prostředí, kde se podává alkohol, promluvte si o tom s pracovníky multidisciplinárního týmu a proberte, zda je etické podporovat takový cíl.

Příklad: Jeremyho cíl pracovat jako číšník

Jeremy v minulosti pracoval jako číšník a chtěl se vrátit ke stejné práci. Věděl, že největší spropitné se dávají v barech, kde podávají alkohol. Jeremy abstinoval už několik let a věřil, že pokušení dát si alkohol dokáže odolat. Stále se pravidelně jednou týdně účastnil setkání Anonymních alkoholiků. Multidisciplinární tým a IPS specialista navrhli restaurace, kde se nepodával alkohol. Jeremy však trval na tom, že si chce vydělat na spropitném. Tým se tedy rozhodl, že ho v jeho cíli podpoří, a bude mu poskytovat zvláštní podporu při zaměstnání.

Příklad: Andyho cíl obsluhovat v baru

Andy se potýkal s vážnými potížemi s alkoholem a chtěl obsluhovat v baru. Multidisciplinární tým a IPS specialista se obávali, že o práci stojí hlavně proto, aby měl k dispozici zdarma alkohol. Vysvětlili mu, že jeho cíl nemohou podpořit, protože jsou přesvědčeni, že by taková práce mohla ohrozit jeho zotavení. IPS specialista nabídl Andymu, že ho podpoří v hledání jiné práce. Andy si našel práci v baru sám. IPS specialista se s ním přesto ještě několikrát sešel a nabídl mu podporu při hledání práce v jiné oblasti.

Na některých místech se alkohol nepodává, ale nikdo zde příliš neřeší, když někdo přijde do práce opilý nebo pod vlivem drog. Nedoporučujeme využívat takové pracovní pozice, protože nepodporují zotavení. Některé stavební firmy nebo továrny jsou známé tím, že zde zaměstnanci pracují pod vlivem alkoholu nebo drog. Pokud chce klient s duální diagnózou na takovém místě pracovat, měli byste společně s kolegy v týmu probrat rizika takové práce. Můžete také nabídnout člověku, který začne na takovém místě pracovat a zároveň se chce ze závislosti zotavit, zvláštní podporu při zaměstnání.

Nezapomeňte rovněž na to, že někteří lidé zneužívají volně prodejné léky. Pokud pracujete s takovým klientem, vyhněte se nejen lékárnám, ale i obchodům s potravinami či smíšeným zbožím a benzínovým pumpám.

VYPRACOVÁNÍ PLÁNU, JAK ZACHÁZET S PŘÍJMEM

S ohledem na fázi zotavení ze závislosti, ve které se konkrétní klient nachází, může vyvolávat příjem navíc pokušení zvýšit spotřebu alkoholu či drog. Nabídněte klientovi pomoc s plánováním příjmů a výdajů podle jeho potřeb a konkrétní situace. Do sestavování plánu zapojte také multidisciplinární tým. Nabídněte klientovi různé možnosti, aby se mohl rozhodnout, jaký postup ho nejvíce podpoří v zotavení. V následujících příkladech uvádíme různé možnosti plánování, jak naložit s příjmem ze zaměstnání.

Příklad: Alexův plán, jak u sebe nenosit hotovost

Alex se snažil abstinovat. Docházel do skupiny zaměřené na léčbu závislosti a dařilo se mu, kromě příležitostných relapsů, drogám vyhýbat. S pracovníky týmu péče o duševní zdraví probírali možnosti, jak zacházet s výplatou. Alex se nakonec rozhodl, že chce, aby mu výplata chodila rovnou na účet, ke kterému nebude mít bankovní kartu, aby neměl přístup k výběru hotovosti. Řekl, že kdyby měl velkou chuť dát si drogu, mohl by zajít do banky a peníze si vybrat, ale že se mu spíše podaří chuť překonat, když peníze nebudou tak snadno dostupné. Alexův plán byl přínosný v tom, že mu dodal pocit větší kontroly nad svými penězi.

Příklad: Benův plán, jak utratit vydělané peníze

Ben nechtěl omezit užívání drog. Když začal pracovat, jeho case manager ho vyzvedl z práce v den výplaty a nabídl mu, jestli nechce jít společně nakupovat. Ben rád utrácel peníze a při nakupování větší část výplaty utratil. Nakoupil vybavení do domácnosti a oblečení pro svou dceru. Zůstala mu tak jen omezená částka na nákup drog.

Příklad: Aliciin plán, jak naložit s příjmem

Alicia se rozhodla drogám a alkoholu vyhýbat. Když začala pracovat, shodli se s pracovníky týmu péče o duševní zdraví, že přístup k penězům v hotovosti by pro ni mohl být rizikem. Zároveň si chtěla našetřit na auto. Alicia se společně s IPS specialistou sešla se specialistou na dávky, aby probrali možné úlevy či finanční podporu. S dávkovým specialistou pak Alicia sestavila žádost o využití výdělku na kompenzační pomůcky, aby mohla větší část výplaty každý měsíc ukládat na zvláštní, nedaněný účet a šetřit na auto. Ponechala si jen menší obnos na běžné výdaje.

ÚZKÁ SPOLUPRÁCE S TÝMEM PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ A ÚŘADEM PRÁCE

Týmový přístup je základem IPS. Díky pravidelným týmovým poradám a časté vzájemné komunikaci mohou pracovníci sdílet navenek stejné principy a podporovat shodné cíle v oblasti zaměstnávání. Tým péče o duševní zdraví má informace o klientových potížích se závislostí a může také vědět, jak si klient poradil se závislostí v předchozích zaměstnáních. Pracovníci multidisciplinárního týmu pomáhají při sestavování pracovního plánu, například při plánování příjmů a výdajů, při nácviku konkrétních situací, třeba jak odpovědět kolegům, když klienta pozvou, aby s nimi šel na pivo, a podobně.

Úzce spolupracujte s pracovníkem úřadu práce. Může mít konkrétní informace o pracovním prostředí u jednotlivých zaměstnavatelů, které pomohou týmu vyhodnotit rizika. Pracovník úřadu práce se rovněž podílí na tvorbě pracovního plánu.

Jako IPS specialista jste součástí multidisciplinárního týmu a vaším úkolem je podporovat člověka v oblasti práce, neměli byste mu radit ohledně závislosti, ani ho přesvědčovat, aby se léčil. Co se týká závislosti, měli byste se svým klientem mluvit o tom, jak může pracovat, aniž by mu závislost do práce zasahovala. Nechte podporu klienta v léčbě závislosti na pracovnících týmu péče o duševní zdraví nebo terapeutech specializovaných na závislosti.

VYUŽITÍ PŘÍSTUPU ORIENTOVANÉHO NA SILNÉ STRÁNKY

Lidé se závislostí mohou potřebovat zvláštní podporu, aby si uchovali naději, že mohou pracovat. Je možné, že už v minulosti v souvislosti se závislostí v práci narazili a mají strach, že se to bude opakovat a práci se jim nepodaří udržet. Zaměřte se na klientovy silné stránky, které se zaměstnáním souvisí. Pomozte mu vytvořit seznam silných stránek, které lze v práci uplatnit, a mluvíte s ním o tom, jak je promítnout do pracovního plánu. Zdůrazněte také klientovy úspěchy, pokud o nich víte. Sdílejte s klientem své přesvědčení, že si bude schopen práci najít a udržet.

Shrnutí

Řada lidí s vážným duševním onemocněním se zároveň potýká se závislostí. IPS poskytuje klientům služby bez ohledu na jejich aktuální potíže se závislostí, a dokonce ani nevyžaduje, aby se léčili. K podpoře lidí v oblasti práce místo toho služby IPS využívají pět osvědčených postupů: 1) Pomáhají lidem vypracovat plán, jak být v práci střízliví, 2) Zaměřují se na pracovní místa, kde je malá pravděpodobnost kontaktu s alkoholem či drogami, 3) Vypracovávají plán, jak zacházet s příjmem, 4) Úzce spolupracují s týmem péče o duševní zdraví a úřadem práce a 5) Zaměřují se na silné stránky klienta.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace a videa týkající se podpory lidí s duální diagnózou v oblasti zaměstnávání metodou IPS.

Kapitola 7

Spolupráce s dalšími odborníky

V první kapitole jsme vysvětlili, že jednou z hlavních zásad metody IPS pro praxi je její propojení s ostatními službami péče o duševní zdraví. Výzkumy ukazují, že pokud tato spolupráce funguje, projeví se to i na výsledcích při zaměstnávání klientů. V této kapitole blíže popíšeme, jakou roli má IPS specialista v rámci týmu služby péče o duševní zdraví. Bude se věnovat také různým způsobům spolupráce v případě, kdy služba IPS není součástí multidisciplinárního týmu.

Dalším subjektem, s nímž IPS specialista úzce spolupracuje, je úřad práce. V USA jsou tyto úřady zřízeny v každém státě a mají za úkol pomáhat lidem se zdravotním postižením, aby se mohli vrátit do práce. Jejich zaměstnanci mají k dispozici informace a zdroje, k nimž IPS specialisté nemají vždy přístup. Doporučujeme proto seznámit se podrobněji s tím, jak úřady fungují a jak by spolupráce s nimi mohla být oboustranně prospěšná. Tento systém i to, jak se promítá do života klientů, bude pravděpodobně fungovat obdobně i v jiných zemích. Stojí tedy za to zamyslet se nad tím, jak s nimi spolupracovat.

Práce v multidisciplinárním týmu

Jak již bylo řečeno v první kapitole, tým služby péče o duševní zdraví tvoří pracovníci různých profesí: case manageri, pracovníci poskytující poradenství a podporu v nejrůznějších oblastech včetně adiktologů, zdravotní sestry, někdy lékaři a také pracovníci podpory bydlení. Tým se zaměřuje na to, jak klientům pomoci zvládat duševní onemocnění, případně obtíže související se závislostí. Pomáhá jim i v oblasti bydlení, sociálních dávek, zaměstnávání a v řešení dalších každodenních záležitostí.

VÝHODY PRÁCE V MULTIDISCIPLINÁRNÍM TÝMU

Když je služba IPS součástí multidisciplinárního týmu péče o duševní zdraví, pomáhá to klientům snáze naplňovat jejich cíle, pokud jde o hledání práce. Má to však výhody i pro vás jako IPS specialistu. Celý tým vás v tom, co děláte, může podpořit. Například když někdo z klientů potřebuje zapracovat na zlepšení hygienických návyků nebo sociálních dovedností, aby si zvýšil šance na získání zaměstnání, můžete požádat o pomoc někoho z kolegů v týmu. Mohou pomoci i s udržením klientovy motivace při hledání či udržení si zaměstnání nebo ho znovu aktivně zapojit, pokud má tendenci vynechávat domluvené schůzky s vámi.

Díky tomu, že je služba IPS součástí multidisciplinárního týmu, se také můžete dozvědět, jak je na tom váš klient v současné době zdravotně, případně z hlediska užívání návykových látek. IPS specialista může rovněž v některých případech požádat tým, aby vzal v úvahu klientovo zaměstnání, když se uvažuje o změnách v jeho léčbě. Lékař, který předepisuje medikaci, může případně navrhnout její úpravu, aby byl člověk v práci méně unavený, anebo oddálit plánovanou změnu medikace v období, kdy nastupuje do nového zaměstnání a teprve si v něm zvyká.

Někteří kolegové v týmu také mohou znát některé klienty déle než vy. Mají tak lepší vhled do toho, co je motivuje a co jim v minulosti pomáhalo. Pravděpodobně také znají jejich rodiny a mohou vám tak s nimi zprostředkovat či usnadnit kontakt.

SDÍLENÉ ROZHODOVÁNÍ (SHARED DECISION-MAKING)

Sdílené rozhodování je termín používaný ve zdravotnictví. Lékař hovoří s pacientem o tom, jaké možnosti léčby se v jeho konkrétním případě nabízejí. Probere s pacientem všechny výhody i případná rizika každé z variant tak, aby se pacient mohl rozhodnout, která z nich je nejvíce v souladu s jeho hodnotami, životním stylem a s tím, co si sám přeje, pokud jde o jeho zdraví.

Stejně tak s ním pracuje i multidisciplinární tým v péči o duševní zdraví. Žádný z jeho pracovníků, tedy ani IPS specialista, by neměl mít poslední slovo při rozhodování o tom, jaké služby budou klientovi poskytnuty. Jejich úkolem je pouze sdílet informace s klientem, spolu s ním uvažovat o možných řešeních a pomoci mu, aby se na základě všech informací co nejlépe rozhodl sám.

ÚČAST NA PORADÁCH MULTIDISCIPLINÁRNÍHO TÝMU

Pokud je v týmu zapojený IPS specialista, účastní se všech porad, které se týkají klientů, s nimiž spolupracuje. Žádá ostatní kolegy v týmu, aby mu pomohli promyslet, jaké zaměstnání by pro jeho klienty bylo nejhodnější, jaké postupy zvolit, aby jej našli, a způsoby, jak každého z nich co nejlépe podpořit. Navrhuje práci nebo rekvalifikaci pro ty, kteří zatím nebyli zařazeni do služby IPS, například když slyší, že si někdo z klientů stěžuje, že se cítí nevyužitý, že se mu nedostávají peníze nebo se cítí osamělý.

Během porad může kdokoli z členů týmu – case manager, terapeut nebo psychiatr – navrhnout kohokoli z klientů, o kterém ví, že by chtěl pracovat. V ideálním případě by pak měl i zprostředkovat společnou schůzku za účasti klienta a IPS specialisty, kde budou mít možnost promluvit si o jeho přáních a cílech. Pracovník služby péče o duševní zdraví by měl týmu IPS předat formulář s písemnou žádostí o zařazení do jejich služby a všemi potřebnými údaji o klientovi.

Jeden IPS specialista obvykle spolupracuje s jedním až dvěma týmy péče o duševní zdraví a každý týden se pravidelně účastní porad každého z nich. Ideálně by měl sídlit v jejich blízkosti. Tyto týmy mu posílají klienty. Princip je takový, že IPS specialista je plnohodnotným členem týmu služeb, jen s jedním rozdílem – zabývá se výhradně záležitostmi spojenými se zaměstnáváním. IPS specialista potřebuje čas na to, aby budoval vztahy se zaměstnavateli, pomáhal klientům žádat o práci a poskytoval jim podporu, pokud jsou již zaměstnaní. Vedoucí týmu i ostatní jeho členové tuto roli respektují a chrání, protože každý tým má obvykle k dispozici jen jediného IPS specialistu. Nikdo ho tak nežádá o jinou práci, například o pomoc v case managementu či cokoliv dalšího, protože ho nechtějí obírat o čas, který by mohl věnovat podpoře klientů v oblasti zaměstnávání.

Když přichází IPS specialista nově do týmu, může se zpočátku cítit rozpačitě, protože si je dobře vědom toho, že ostatní pracovníci vědí o duševních onemocněních a jejich léčbě mnohem více než on sám. Mějte ale na paměti, že máte své vlastní pole působnosti a vlastní odbornost a můžete pomoci změnit kulturu celého týmu tak, aby jeho pracovníci kladli větší důraz na zotavení. Pomozte ostatním, aby mysleli více na silné stránky lidí, s nimiž ve službě pracují. Pracovní úspěchy klientů veřejně oceňujte, aby si i ostatní uvědomili, že každý člověk může v práci i dalším vzdělávání postupovat vpřed i navzdory tomu, že trpí vážným duševním onemocněním.

SPOLUPRÁCE S MULTIDISCIPLINÁRNÍM TÝMEM V RÁMCI JINÉ ORGANIZACE

Ve většině případů je program IPS součástí některé služby péče o duševní zdraví. Uspadňuje to koordinaci poskytování služeb a pomáhá to budovat v organizaci kulturu oceňující význam zaměstnání klientů. Někde však týmy IPS zastřešuje jiná organizace než služba péče o duševní zdraví. V takovém případě doporučujeme, aby se vedoucí obou organizací sešli a společně probrali možnosti spolupráce založené na užší integraci služby IPS do služby péče o duševní zdraví.

Příklady: Strategie pro zlepšení spolupráce mezi různými organizacemi

- Vedoucí obou organizací společně prodiskutují, jak nejlépe integrovat službu IPS do služby péče o duševní zdraví, například jak umožnit IPS specialistovi, aby se v co největší míře účastnil porad multidisciplinárního týmu a debat o tom, jak zapojit do služby IPS i klienty, kteří s ní ještě nespolečně spolupracují. Měli by hovořit i o metodách sdílení dokumentace klientů.
- Vedoucí by také měli společně uvažovat o tom, že IPS specialista by měl mít v rámci organizace péče o duševní zdraví přiděleno pracovní místo (kancelář, stůl). I když IPS specialista tráví většinu času v terénu, měl by se pravidelně scházet i s kolegy z multidisciplinárního týmu. Sdílení kanceláří dává více příležitostí scházet se a komunikovat s ostatními členy týmu v době mezi konáním porad a ke zlepšování vztahů s kolegy v práci. V rámci této organizační struktury vedoucí týmu IPS nadále organizuje pravidelné porady týmu IPS, poskytuje IPS specialistům podporu při práci s klienty a zaměstnavateli a další individuální formy podpory a vedení. Důležitý je i průběžný kontakt s dalšími IPS specialisty, aby si vzájemně předávali zkušenosti.
- Vedoucí by měli vytvořit řídicí výbor pro zavádění a udržitelnost metody IPS, který se bude scházet alespoň jednou za tři měsíce a zaměří se na postupy zajišťující dobré fungování služby IPS. Ve výboru by měli být zastoupeni vedoucí pracovníci z obou organizací.

ROLE JEDNOTLIVÝCH PRACOVNÍKŮ

IPS specialista by měl poskytovat jen služby IPS. Jeho úkolem není radit klientům v otázkách duševního zdraví či závislosti a související léčby. Naopak, v jeho kompetenci je sdílet informace o zdravotním stavu a pracovních úspěších klienta s týmem péče o duševní zdraví.

Příklad: Porada týmu, kde se pracovníci zapojují do diskuze v souladu se svými rolemi

- IPS specialista: Včera jsem mluvil s Valeriinou nadřízenou a zmínila se o tom, že je v práci trochu pomalá a že měla nějaké neshody s kolegy. Pak jsem mluvil i s Valerií a zjistil jsem, že přestala brát léky.
- Case manager: To nezní moc dobře, ale jsem ráda, že s vámi o medikaci aspoň byla ochotná mluvit. Už se jí to kdysi jednou stalo, když pracovala. Bojovala s tím, že byla v práci hodně ospalá, a tak přestala brát léky.
- Vedoucí týmu: A co jí minule pomohlo?
- Case manager: Chtěla si práci za každou cenu udržet, tak jsme se na to s jejím psychiatrem zaměřili. Mluvili jsme s ní o tom, že jestli chce být v práci úspěšná, měla by léky brát, a nakonec souhlasila aspoň se sníženou dávkou.
- Vedoucí týmu (ke case managerovi): Kdy budeš mít dneska čas? Asi bys měla za Valerií zajít a promluvit s ní o tom, že si její šéfová dělá starosti. Já si zkusím domluvit schůzku s jejím psychiatrem. Možná by si měla s doktorem Cisnerosem promluvit, jestli je možné dávku snížit.
- IPS specialista: Valerie má dneska ranní, ale v poledne končí. Když zaparkujete u autobusové zastávky před nemocnicí, myslím, že bude ráda za odvoz domů.
- Case manager: Skvělý nápad, díky.
- IPS specialista: A dáte mi vědět, jestli za doktorem půjde? Rád bych šel s ní, kdyby jí to nevadilo. Musíme se domluvit, co řekneme její nadřízené, abychom ji uklidnili.
- Case manager: Jasně. Soustředíme se tak hlavně na to, aby nepřišla o práci – na tom jí záleží nejvíc. Pokusím se přijít na tu schůzku taky.

Spolupráce s úřadem práce (Vocational Rehabilitation)

V USA dostávají služby IPS, které mají uzavřenou smlouvu s úřadem práce, za práci s klienty, kteří jsou na úřadu registrováni, zaplacen. Finanční podpora však není jediným důvodem, proč spolupráci s úřadem práce rozvíjet. V této části popíšeme postupy, jak s úřady navázat úzkou spolupráci a jaké jsou její výhody.

VÝHODY SPOLUPRÁCE S ÚŘADEM PRÁCE

Za prvé, pracovníci úřadu práce většinou pracují na své pozici řadu let a dobře tak znají místní pracovní trh. Své znalosti pak mohou sdílet s IPS specialistou. Vědí například, kteří zaměstnavatelé jsou ochotni uzpůsobit pracovní místa na míru klientům, anebo například to, zda nabízejí pozice, kde je možné při práci sedět. Za druhé, pracovníci úřadu jsou proškoleni v problematice nejrůznějších zdravotních omezení a postižení a v tom, jaký mohou mít dopad na práci. I v případě, že má někdo z klientů ještě jiné zdravotní potíže či omezení, mohou mít nápady na to, jak by jim v plnění pracovních povinností mohlo pomoci například uzpůsobení pracovního prostředí. Za třetí, pracovníci úřadu určitě vědí o mnoha dalších pracovních pozicích, které IPS specialista možná ani nezná. A konečně, vzhledem ke své dlouholeté praxi mohl být pracovník úřadu práce v kontaktu s některými vašimi klienty již dříve a může vám tak poskytnout cenné informace o tom, co by jim mohlo pomoci.

JAK PRONIKNOUT DO SYSTÉMU FUNGOVÁNÍ ÚŘADŮ PRÁCE

Abyste mohli s úřadem práce spolupracovat, musíte porozumět tomu, jak celý jeho systém funguje. Například že pracovník úřadu nemůže zahájit s klientem spolupráci, dokud nemá k dispozici dokumentaci k jeho zdravotním omezením. Musí být schopen prokázat, že lze důvodně předpokládat, že úřad práce dokáže klientovi s nalezením zaměstnání pomoci. I když by někteří pracovníci úřadu práce rádi okamžitě začali klientovi hledat uplatnění, musí si nejprve vyžádat aktuální lékařské zprávy obsahující informace o klientově diagnóze. Musí se detailně seznámit se vším, co je třeba, aby byl člověk shledán způsobilým pro konkrétní poskytované služby, a vyžádat si tyto informace spolu s registračním formulářem klienta tak, aby mohl být co nejdříve zapsán do evidence.

Veškeré služby poskytované úřadem práce musí být v souladu s klientovým pracovním plánem. Je třeba mít na paměti, že ne všechny nabízené služby jsou vhodné pro všechny klienty. Pracovník úřadu práce musí být schopen

odůvodnit náklady vynaložené na každého konkrétního klienta. Nemůže například zařadit do rekvalifikačního programu člověka, u nějž nemůže prokázat, že mu daná rekvalifikace skutečně může pomoci získat zaměstnání.

Pracovníci úřadu práce musí také prokazovat, že jejich klienti dosahují trvalých pokroků v plnění cílů, které si stanovili. Nemají tedy takovou svobodu jako IPS specialisté, kteří s klienty pracují jejich tempem, třeba i pomaleji. Nemusí být proto moudré posílat každého klienta hned na úřad práce.

Pracovníci úřadu práce musí rovněž vést řádnou dokumentaci o tom, jaké služby jsou konkrétnímu klientovi poskytovány a jaké dělá pokroky, proto si pravidelně každý měsíc musejí vyžádat od IPS specialistů detailní zprávu. Někdy také požadují, aby byly ve zprávě uvedeny určité specifické informace. IPS specialista, který chce s úřadem práce udržovat dobré vztahy, by proto měl myslet na to, že je třeba dokumenty úřadu pravidelně zasílat.

Pracovníci úřadu práce musí rozhodnout, do jaké kategorie klienta zařadí, a na základě toho mu pak poskytují odpovídající služby a podporu. Například pokud klient ukončil pracovní poměr a je v ochranné lhůtě, je třeba získat doplňující informace a určit, zda může být zařazen do evidence. Pokud by příliš horlivý IPS specialista pomohl klientovi v ochranné lhůtě získat zaměstnání, pracovník úřadu práce by mu pak nemohl poskytovat další podporu.

Pracovníci úřadu práce jsou často hodnoceni podle počtu svých klientů, kteří pracují déle než 90 dní a nevyužívají tak už služeb úřadu práce, i když i to se v jednotlivých státech může lišit. Cíl úřadu práce a služby IPS je tedy stejný – pomáhat lidem najít práci na otevřeném trhu.

A konečně, pracovníci úřadů práce si své zaměstnání vybírají proto, že rádi pracují s lidmi. Chtějí tak být součástí procesu přemýšlení o nejhodnějších pracovních nabídkách či postupech, jak lidem pomoci v profesním životě a jak je co nejlépe podpořit. Berte proto i pracovníka úřadu práce jako součást týmu, který tvoří váš klient, pracovníci služby péče o duševní zdraví a rodinní příslušníci klienta.

POSTUPY KE ZLEPŠENÍ SPOLUPRÁCE S ÚŘADEM PRÁCE

První cestou ke zlepšení spolupráce je seznámit se s tím, jak systém úřadu práce funguje. Zeptejte se úřadu, s nímž spolupracujete, jak by si spolupráci představovali oni a co je pro ně důležité. Ptejte se, kdy od vás potřebují dostávat písemné zprávy a co by měly obsahovat. Pokud jste v IPS nováčkem, požádejte, zda byste mohli třeba jen na půl dne stínovat některého z pracovníků úřadu, abyste se dozvěděli více o tom, co dělají.

Dále se zaměřte na pravidelnou komunikaci s úřadem. Snažte se s jeho pracovníky setkávat alespoň jednou za měsíc a probrat s nimi všechny klienty. I v mezidobí svého kontaktního pracovníka informujte, pokud se u některého z klientů něco změní. Například když někdo z klientů získá novou práci, pošlete mu formulář o jeho nástupu do zaměstnání faxem (naskenovaný), případně mu zavolejte a proberte s ním, zda má klient v souvislosti s nástupem na konkrétní pozici nějaké specifické potřeby. Když má klient v zaměstnání nějaké potíže, můžete přizvat pracovníka úřadu práce na schůzku s ním, abyste společně probrali možná řešení. A konečně, zastavte se na úřadě pokaždé, když máte cestu kolem, abyste si řekli, co je nového. Nezapomeňte, že osobní kontakt je nejlepší způsob, jak budovat vzájemné vztahy.

Shrnutí

IPS specialista je součástí multidisciplinárního týmu, kde má mimo jiné za úkol podporovat i ostatní členy v zaměření na zaměstnávání a jeho význam pro klienty, se kterými pracují. IPS specialista se účastní týmových porad a pravidelně komunikuje s ostatními členy týmu i v mezidobí tak, aby společně dokázali poskytnout klientům vhodné a koordinované služby.

IPS specialisté rovněž úzce spolupracují s úřadem práce. Znají procesy a systém fungování úřadu práce a s jeho pracovníky jsou v pravidelném kontaktu. Komunikují s nimi co nejčastěji, neboť znalosti a zkušenosti pracovníků úřadu jim mohou být užitečné a mohou tak lépe koordinovat služby poskytované klientům.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Kapitola 8

Vedení služby IPS

Každý vedoucí služby IPS se snaží především zajistit, aby jeho tým dosahoval dobrých výsledků při zaměstnávání klientů. Když služba funguje dobře, dokáže většině svých klientů pomoci najít si a udržet práci, v níž budou spokojeni. A vedoucí služby IPS by měl v první řadě dosažení takového cíle zajistit.

Strategie vedení služby IPS pro zajištění co nejlepších výsledků

1. Vytvořit atmosféru respektu ke klientům a jejich rodinám zavedením přístupu orientovaného na silné stránky.
2. Naučit IPS specialisty dovednostem nezbytným k tomu, aby byli ve své práci efektivní.
3. Monitorovat a zlepšovat služby poskytované jednotlivým klientům.
4. Monitorovat a zlepšovat výsledky služby a shodu se škálou IPS (řízení kvality).
5. Zprostředkovávat kontakt mezi vedením organizace, úřadem práce a službami péče o duševní zdraví.
6. Vyhledávat kandidáty na pozici IPS specialistů a zaměstnávat je.

Vytvořit dobrou atmosféru

Když hovoříte o klientech a jejich rodinných příslušnících, vždy se vyjadřujte uctivě. I kdyby někdo z nich udělal něco, co způsobilo problémy, vždy se zaměřujte na jeho silné stránky a na to, jak se bude moci znovu posunout kupředu. Sarkasmus a kritika příliš nepřispívá k tomu, aby pracovníci týmu důvěřovali klientovým schopnostem něčeho dosáhnout. Pomozte kolegům uvědomit si jejich vlastní pocity, například „Štve mě, že z té práce odešel“, „Jsem zklamaný, že nešla na ten pohovor“, „Na té schůzce s jeho zaměstnavatelem jsem se cítil trapně“ nebo „Těžko se mi hledá něco pozitivního, když všechno nasvědčuje tomu, že zase začala pít“. Když si pracovníci své pocity pojmenují, získávají tak do jisté míry kontrolu nad situací. A je to způsob, jak vás nebo někoho dalšího z kolegů požádat o pomoc.

Když někdo z vašich podřízených sdílí svou frustraci, je potřeba pokaždé zareagovat. Dejte mu najevo, že rozumíte tomu, proč se tak cítí, ale zároveň mu připomeňte i jeho úspěchy. Jinými slovy, nemusí se každý den zrovna dařit, ale když se ohlédne o několik měsíců či let zpátky, určitě si uvědomí, kolika lidem už pomohl najít práci. Podpořte ho, aby si vzpomněl na některé konkrétní úspěchy svých klientů z dřívějšího. Mluvte o jeho silných stránkách. Připomeňte mu, že chybami se člověk učí, i když změny přicházejí pomalu. Řekněte mu, že IPS pracovníci jsou oceňováni především za svou vytrvalost a schopnost dodávat naději. Dejte mu najevo, že jste rádi, že je součástí vašeho týmu právě z těchto důvodů, a připomeňte mu, kdy se jako schopný a vytrvalý v práci s klienty osvědčil.

Tak jako klientům dáváme příležitost sdílet příběhy svých úspěchů, chci, aby i IPS pracovníci měli příležitost sdílet příběhy těch svých. Když mám na poradě týmu o klientech dojem, že o sobě někdo z pracovníků pochybuje, vyzvu ho, aby vyprávěl nějaký příběh ze své praxe, kdy klientovi pomohl k úspěchu – co udělal pro to, aby mu pomohl najít lepší práci nebo udržet tu stávající. Pracovníkům to dodává naději a myslím, že jsou i rádi, že si jejich úspěchy pamatují. Renee Homolka, Illinois

Mluvte se zaměstnanci o tom, čím si prošli někteří jejich klienti. Mnozí z nich mají za sebou zkušenosti s bezdomovectvím, závislostmi nebo se léčili z vážného duševního onemocnění. Někteří mnohokrát přišli o práci. Jiným zase v životě chybí jakákoliv opora. To, že překonali takové překážky a stále se snaží svůj život zlepšovat a hledat si práci, je inspirativní. Mít naději je pro lidi, kteří se v životě mnohokrát zklamali, poněkud odvážná představa. Tým by měl respektovat, že lidé, kteří vstoupili do služby IPS, chtějí dostat novou šanci a mají vůli něco pro to udělat.

Pokud pracovníci z jiných služeb mluví o klientech s despektem, zdůrazněte svým zaměstnancům, že od nich očekáváte víc. Připomeňte jim, že lidé jsou schopni dělat větší pokroky, když v ně jejich okolí věří. Každý, kdo do služby přichází, si zaslouží, aby se s ním jednalo s úctou, a to i v jeho nepřítomnosti, a úcta se nakonec odrazí i v kvalitě služby, kterou IPS specialista poskytuje. Když se v týmu o klientech hovoří způsobem, který se zaměřuje na jejich silné stránky, pak i služby, které tým poskytuje, jsou takto zaměřeny. Promluvte si o tom i s ostatními vedoucími ve vaší organizaci a požádejte je, zda by i oni byli ochotni zvolit podobný přístup.

Důležitou roli při udržení pozitivního přístupu v týmu mají i pracovníci, kteří mají sami zkušenost s duševním onemocněním. Ideální je, pokud se vám podaří zaměstnat někoho, kdo se hodí na pozici IPS specialisty, a navíc má vlastní zkušenost, která může být pro tuto práci výhodou. Takový člověk nejenže celému týmu pomůže více se zaměřit na zotavení, ale pokud bude ochoten, může sdílet části vlastního příběhu zotavení se svými klienty. Až tedy budete podávat inzerát s nabídkou pracovní pozice IPS specialisty, zkuste do něj přidat například následující větu: „Uvítáme i uchazeče s vlastní zkušeností s vážným duševním onemocněním.“

V naší organizaci i v jejím vedení pracují jak lidé s vlastní zkušeností s duševní nemocí, tak lidé, kteří ji nemají. Je to důležitá součást naší identity. Když hledáme nové IPS specialisty, inzerujeme tuto pozici pro širokou veřejnost, ale uvádíme zároveň, že jsou vítáni uchazeči s vlastní zkušeností s duševní nemocí. IPS specialista, který sám prošel zkušeností s duševním onemocněním, je pro klienty důvěryhodnější a dokáže ostatním dodávat naději.

Setkala jsem se s jinou vedoucí služby IPS, která ve svém týmu zaměstnávala lidi na „peer pozicích“, ale tito „peeri“ nevykonávali v týmu stejnou práci jako IPS specialisté. Nebyli plnohodnotnými členy týmu. A to my nechceme. Každý člen našeho týmu IPS poskytuje podporu ve všech oblastech spojených se zaměstnáváním. Jediný rozdíl je v tom, že u lidí s vlastní zkušeností s duševní nemocí si ceníme jejich schopnost sdílet svou zkušenost s ostatními.

Při vstupním pohovoru se uchazečů neptáme, zda trpí duševním onemocněním, nebo ne. Když ale člověk s touto zkušeností sám přijde, zeptáme se ho, zda by byl ochoten sdílet svůj příběh nebo jeho část se svými klienty. Jinak se ptáme jen na dřívější pracovní zkušenosti a pracovní cíle, stejně jako bychom to dělali u kteréhokoli jiného uchazeče. Náš tým je celkem úspěšný a myslím si, že jedním z důvodů je právě to, že je v dovednostech pracovníků včetně vlastní zkušenosti různorodý. Chrissy Schayer, New Jersey

Naučit IPS pracovníky potřebným dovednostem

Je málo pravděpodobné, že najdete zaměstnance, kteří budou mít všechny potřebné dovednosti, aby se hned stali vynikajícími IPS specialisty. Vedoucí služby IPS musí pracovníky učit a vést. Abyste to zvládli, musíte se těmto dovednostem nejdřív sami naučit.

Vedoucí, kteří sami nemají praxi v IPS, někdy nechávají odbornou část práce výhradně na IPS specialistovi. Vlastně tím ale dávají najevo, že se IPS specialista nepotřebuje ničemu zvlášť učit, protože jako IPS specialista už všechno potřebné umí a zná. V takovém případě si IPS specialista může náplň své práce určovat sám. Když se například vedoucí zeptá, proč má jeho tým tak slabé výsledky v zaměstnávání klientů, může mu IPS specialista odpovědět, že je celkově špatná ekonomická situace a zaměstnavatelé nepřijímají nové zaměstnance. A pokud vedoucí nemá do této problematiky detailní vhled, nedokáže sám posoudit, zda jsou slabé výsledky týmu skutečně způsobeny ekonomickou situací na trhu, anebo zda jsou zde i určité rezervy v práci a schopnostech týmu IPS.

Vedoucí služby IPS, kteří nemají praxi jako IPS specialisté, by tak měli po nějakou dobu pracovat v běžném provozu s členy svého týmu, aby se naučili a pochopili, jak dělat práci dobře. Mohou si vzít na starost i několik klientů (3–5 lidí), aby si vyzkoušeli, jaké to je klienta zaměstnat, dávat mu podporu při práci a pomáhat s dalším rozvojem v pracovní oblasti. Když si práci v praxi sami vyzkoušíte, získáte větší sebedůvěru a lepší dovednosti k tomu, abyste mohli vést tým.

Některé dovednosti, které by si měl IPS specialista osvojit, jsou popsány na jiných místech knihy. V této kapitole si popíšeme, jak těmto dovednostem naučit ostatní.

JAK UČIT OSTATNÍ DOVEDNOSTEM

Většina lidí se nejlépe učí tím, že pozoruje, jak danou věc dělá někdo jiný, a pak si ji zkouší sami, s případnou podporou a zpětnou vazbou od zkušenějších. V této knize nazýváme tuto metodu *terénní mentoring*.

Příklady: Terénní mentoring

Nová IPS specialista absolvovala školení o komunikaci se zaměstnavateli, ale když šla v doprovodu svého vedoucího poprvé do terénu, začala být nervózní – najednou si nebyla jistá, jak navázat kontakt s člověkem, který měl ve firmě na starost nábor nových pracovníků. Vedoucí jí vysvětlil, jak se zeptat, kde najde personalistu, a nabídl jí, že první kontakt obstará sám, zatímco ona se bude dívat, jak to dělá.

Jeden IPS specialista si stěžoval, že jeho klient má ve vztahu k práci nereálná očekávání, protože chce pracovat výhradně s Afroameričany, protože je sám Afroameričan. Vedoucí šla s IPS pracovníkem na schůzku s klientem, který hledal práci, a z rozhovoru s ním zjistila, že jeho požadavek je pro něj skutečně z nějakého důvodu důležitý. Navrhla proto, že budou hledat práci v tradičních černošských restauracích a v dalších provozovnách, které vlastní Afroameričané. Klientovi se ulevilo, že jeho požadavku bylo vyhověno, a IPS specialistovi se ulevilo, že získal tipy, kde hledat.

Další IPS specialista mluvila o tom, že její klient nechce pracovat a nechodí na schůzky s ní. Když na schůzku s klientem dorazila i její vedoucí, všimla si, že se pracovnice snaží spíše naučit klienta sociálními dovednostmi, než aby mu pomáhala najít zaměstnání. Vedoucí tak navrhla, aby se poohlédli po pozicích, kde sociální dovednosti nebudou tak důležité, a nabídla, že ten den vyrazí žádat o práci s nimi. A skutečně, klient zvládl bez větších obtíží několikaminutové setkání s manažerem a dodalo mu to odvahu do dalšího hledání práce.

V každém z uvedených příkladů musel vedoucí vyrazit s IPS pracovníkem do terénu, aby se situace vyřešila. V takovém případě vedoucí získává lepší představu o dovednostech IPS specialisty a o tom, v čem by se potřeboval dále rozvíjet. Když někoho učíte novým dovednostem, postupujte v následujících krocích:

1. Předvedte novou dovednost. *(Například pokud se má pracovník naučit jednat o nové pracovní pozici, vedoucí předvede, jak probíhá první kontakt se zaměstnavatelem.)*
2. Pozorujte, jak pracovník novou dovednost zkouší využít. *(Pokud zůstaneme u předchozího příkladu, znamená to, že vedoucí doprovází a pozoruje IPS specialistu v průběhu příštího setkání se zaměstnavatelem.)*
3. Diskutujte o tom, jak to šlo a jaké techniky by mohl vyzkoušet příště. *(Vedoucí se ptá pracovníka na jeho pohled, co se mu dařilo a co by příště vyzkoušel jinak. Řekne mu i svůj názor.)*
4. Tento postup opakujte tak dlouho, dokud si IPS specialista dovednost zcela neosvojí a nebude si sám sebou jistý. *(IPS specialista s vedoucím absolvují schůzky se zaměstnavateli společně, zpočátku i několikrát denně, později například jednou týdně nebo každý druhý týden.)*
5. Příležitostně ještě pracovníka sledujte při práci, abyste se ujistili, že nově získané dovednosti nepřestal používat. *(Můžete pracovníka doprovázet například jednou za dva až tři měsíce, abyste si byli jistí, že při schůzkách se zaměstnavateli i nadále využívá efektivní metody.)*

Doporučujeme, abyste si při terénním mentoringu dělali z každé schůzky se zaměstnavatelem poznámky. Dokumentujete tak způsob vedení pracovníků a týmu a zároveň to vám i pracovníkovi pomůže zaměřit se na rozvoj konkrétních dovedností. Několik vzorových záznamů z terénního mentoringu najdete pro inspiraci i v příloze této knihy.

Novým dovednostem můžete své pracovníky naučit i tak, že jim zadáte, aby si nastudovali některé materiály, a pak s nimi budete o daných tématech hovořit. Můžete například zadat IPS specialistovi, aby si každý týden přečetl jednu či dvě kapitoly z této knihy a pak s ním při pravidelné týdenní schůzce diskutujte o tom, co nového se dozvěděl. Četbu můžete doplnit názornými videi, například těmi, které najdete na <https://ipsworks.org/>.

Další možností, jak naučit pracovníky novým dovednostem, je využít pravidelné porady týmu IPS jednou za týden. Když například hodnocení věrnosti modelu IPS ukáže, že podpora klientů nevychází v dostatečné míře

z jejich individuálních potřeb, může se vedoucí služby na poradě zaměřit na plánování podpory během zaměstnání. Může požádat konkrétního pracovníka, aby na poradu přinesl pracovní profil některého ze svých klientů. Tým pak může diskutovat o zkušenostech z předchozího hledání zaměstnání a o tom, jak daná pozice odpovídá jeho přáním a představám. Vedoucí se může ptát na silné stránky klienta a na to, jak je může využít v novém zaměstnání, aby byl zdůrazněn přístup zaměřený na silné stránky. S pomocí vedoucího může celý tým společně přemýšlet o tom, jakou podporu klientovi nabídnout a jak by tato podpora měla být uzpůsobena pro konkrétního člověka a konkrétní pozici. Tímto způsobem je možné využít pokaždé část porady týmu, dokud se nepodaří přizpůsobit podporu klientovi skutečně na míru.

Můžete také objednat online vzdělávací kurz v IPS pro celý tým (viz <https://ipsworks.org/>). Pracovníci budou každý zvlášť, ale všichni stejným tempem procházet výukové moduly i samostatné úkoly a na pravidelných týdenních poradách pak budou společně diskutovat o tom, co se naučili.

Příklad: Jak pracovníky naučit jednat se zaměstnavateli

1. Požádejte IPS specialistu, aby si přečetl kapitulu 4 z této knihy a sepsal si několik úvodních vět, v nichž se zaměstnavatelům představí (viz První setkání se zaměstnavatelem v kapitole 4).
2. Sejděte se s pracovníkem, abyste společně probrali, co se dočetl, a aby si vyzkoušel, jak se zaměstnavateli představí (hraní rolí). Pak jděte společně do terénu a vyzkoušejte si oslovení několika potenciálních zaměstnavatelů. Zaměřte se na dojednání schůzky, abyste se mohli do firmy vrátit a zjistit o ní více informací. V oslovování zaměstnavatelů se střídejte. Pouze v případě, kdy některý zaměstnavatel řekne, že má čas se s vámi sejit hned, povede rozhovor vždy vedoucí.
3. Požádejte IPS specialistu, aby se podíval na videa o hledání zaměstnání, která najdete na <https://ipsworks.org/>.
4. Sejděte se a diskutujte o nich. Co dělal IPS specialista na videu správně, když se setkával se zaměstnavateli? Co mohl udělat jinak? Pomozte pracovníkovi sestavit seznam otázek, které bude na naplánovaných schůzkách zaměstnavatelům klást. Ověřte si, že pracovník prověřil všechny možné firmy, že má diář, kam si zapisuje schůzky, vizitky a leták s informacemi o službě pro zaměstnavatele. Jděte s ním na domluvené schůzky a zkoušejte si společně zjišťovat informace o firmách. Pak diskutujte o tom, co se vám dařilo a co byste případně mohli příště udělat jinak. Vše si zapisujte.
5. Sejděte se s IPS specialistou a společně naplánujte další postup s každým konkrétním zaměstnavatelem. Alespoň jednu z naplánovaných aktivit pak absolvujte společně.
6. Během prvního měsíce chodte s IPS specialistou do terénu nejméně jednou týdně. Domluvte mu možnost stínování zkušenějších kolegů při oslovování zaměstnavatelů.
7. V průběhu druhého měsíce chodte s IPS specialistou do terénu jednou za čtrnáct dní. V mezidobí se s ním scházejte, abyste si společně prošli jeho záznamy ze schůzek se zaměstnavateli, proberte podrobnosti a naplánujte další kroky.
8. Plánujte další podporu prostřednictvím terénního mentoringu podle toho, jak se IPS specialista ve svých dovednostech zlepšuje a jak získává větší sebejistotu v kontaktu se zaměstnavateli. Doprovázejte ho na schůzky alespoň jednou za čtvrt roku, abyste se ujistili, že používá správné techniky, a abyste mu případně navrhli další postupy, které využívají jeho kolegové.

Ještě jedna poznámka k budování vztahů se zaměstnavateli: je to oblast, která je pro IPS specialisty často nejobtížnější. Než získají ve své práci dostatek zkušeností, mnozí z nich se potýkají s dodržením požadavku na nulová vstupní kritéria a s odklonem od zaměření na klientova přání a představy o práci.

Mnozí IPS specialisté i jejich vedoucí bývají nervózní, když mají poprvé oslovit zaměstnavatele. V takovém případě je nejlepším řešením vyrazit do terénu a zkusit si to. Když se nervozity ani tak nezbavíte, myslete na to, že ve své práci musíte také přijímat nové pracovníky a umíte se tedy vžít do role zaměstnavatele. Zaměřte se na to, v čem se liší vaše pracovní role od role a zkušeností zaměstnavatelů, které oslovujete. Nebojte se dělat chyby. Ukažte svým pracovníkům, že když něco nejde tak, jak bychom si přáli, můžeme se tomu zasmát a nebrat si to osobně. Čím více zaměstnavatelů oslovíte, tím více nasbíváte zkušeností a budete mít větší sebedůvěru.

I když IPS specialisté ve vašem týmu uvidí, že se sami učíte zároveň s nimi, získáte tím jejich větší důvěru, protože ukážete, že chcete jejich práci lépe porozumět. Budou mít respekt k tomu, když ukážete snahu vyzkoušet si přímou práci při zaměstnávání klientů.

Příklad: Jak pracovníky naučit vést rozhovor s klientem

1. Požádejte členy týmu, aby si přečetli kapitolu 2 z této knihy.
2. Na poradě týmu si vyhradte 15 minut na diskuzi o otevřených otázkách. Uvádějte příklady otevřených a uzavřených otázek. Pak rozdělte pracovníky do dvojic, aby si vyzkoušeli rozhovor o tom, co během dne dělají, pouze s využitím otevřených otázek. Požádejte je, aby si každý během následujícího týdne zkoušel rozhovory s využitím otevřených otázek.
3. Na příští týmové poradě požádejte pracovníky, aby uvedli příklady otevřených otázek, které použili při rozhovorech se zaměstnavateli.
4. Věnujte 20 minut z porady nácviku shrnutí. Zeptejte se někoho z pracovníků, jak se měl na poslední dovolené, a využijte při rozhovoru shrnutí. Pak rozdělte pracovníky do dvojic a dejte jim 5 minut na to, aby se jeden druhého ptali, jak strávili dovolenou. Při rozhovoru by se měl tazatel snažit využívat shrnutí. Pak si na dalších 5 minut role vymění. Požádejte pracovníky, aby během následujícího týdne v praxi zkoušeli využít shrnutí při rozhovorech s klienty a zaměstnavateli.
5. V rámci terénního mentoringu pracovníkům sami ukazujte využívání otevřených otázek a shrnutí a následně pozorujte, zda to dělají správně.
6. Veďte týmovou diskuzi o tom, co to znamená vyhybat se sporům. Popište situace, v nichž klient nesouhlasí s navrženým plánem a má o něm jinou představu. Zeptejte se pracovníků, jak v praxi takovou situaci poznají. *(Například: klient přestává chodit na schůzky, neplní dohody a domluvené úkoly...)* Diskutujte o možných postupech, které lze v takovém případě využít. *(Například: ptejte se klienta, abyste zjistili, co chce dělat, příliš mu neradte, pozorujte, kdo převážně hovoří – IPS specialista, nebo klient, zeptejte se klienta, zda dostává podporu, kterou očekával...)* Uveďte příklad situace, kdy jste se nechali vtáhnout do sporu s klientem, a řekněte, co byste v budoucnu udělali jinak, abyste takové situaci předešli. Rozdělte pracovníky do dvojic a požádejte je, aby mluvili o svých vlastních zkušenostech se spory. Během společných porad o klientech (týmových i individuálních) dávejte pozor a snažte se odhalit situace, které by mohly vyústit ve spory. Sejděte se společně s IPS specialistou a klientem, abyste si vyslechli klientovy názory na jeho pracovní plán.
7. Věnujte 20 minut z týmové porady diskuzi o tom, jak využívat v rozhovoru zrcadlení. Promluvte si s některým z pracovníků, jehož klienta se v nedávné době podařilo zaměstnat, a ukažte příklad zrcadlení, například „To musel být skvělý pocit“. Pak si promluvte s jiným pracovníkem, jehož klient v poslední době moc úspěšný nebyl, a ukažte příklad zrcadlení, například „To muselo být zklamání“, „Asi jste se cítil zoufale“ apod. Požádejte členy týmu, aby spolu ve dvojicích hovořili o tom, co se jim líbilo a nelíbilo na jejich dřívějším zaměstnání. Měli by se u toho zaměřit na zrcadlení. Po pěti minutách si role vymění.
8. Nabídněte terénní mentoring, při němž budete sami využívat dovednosti aktivního naslouchání a sledovat, jak si je vaši pracovníci osvojili.
9. Kroky 2–7 opakujte v průběhu 6 měsíců.

Příklad: Jak pracovníkům pomoci naučit se podporovat klienty během zaměstnání

1. Ujasněte si, jak aktuálně v týmu vypadá podpora nabízená klientům při zaměstnání. Například si přečtete dokumentaci klientů, které se podařilo zaměstnat, projděte si poslední hodnocení věrnosti modelu IPS a zúčastněte se schůzek s klienty, na kterých s nimi IPS specialisté probírají možnosti podpory. Jaký typ podpory klienti dostávají? Dokážete jich vyjmenovat alespoň deset? Je podpora smysluplná v kontextu klientových pracovních zkušeností, silných stránek, současných projevů nemoci či závislosti a výkonnosti v práci? Jaké problémy musel IPS specialista řešit?
2. Když je někomu z klientů nabídnuta práce, zúčastněte se porady multidisciplinárního týmu, který jej má v péči. Navrhněte, jak zapojit pracovníky služby péče o duševní zdraví do diskuze o tom, jaká podpora by

klientovi mohla být poskytována. Například „Jak jde pracovní pozice dohromady s jeho silnými stránkami a s tím, co si sám přeje?“ „Jsou zde podle vás nějaká rizika?“ „O jakou podporu si klient řekl?“ „Jaký typ podpory bychom společně navrhli?“ „Bude třeba klientovi nějak upravit léčbu nebo pracovní dobu?“

3. Promluvte si s týmem IPS o možnostech podpory na míru. Vysvětlíte, že plán podpory může být pro každého člověka jiný. Pomozte týmu přemýšlet nad možnostmi podpory při zaměstnání a pokuste se navrhnout alespoň 25 různých způsobů podpory. Časem můžete na seznam možností podpory přidávat další položky, když vás nějaké napadnou.
4. Poučte pracovníky o tom, že při tvorbě plánu podpory s klientem je třeba se zaměřit na pět základních oblastí:
 - **Požadavky na pracovní pozici:** Co bude daný člověk dělat? Jaká by měla být pracovní doba? V jakém prostředí by měl pracovat?
 - **Pracovní zkušenosti:** Hleďte v klientově minulosti, co se mu opakovaně dařilo či nedařilo. Například že vždy dobře vycházel se spolupracovníky nebo naopak nedokázal vycházet s nadřízenými. Pokud člověk v posledních letech vůbec nepracoval, měl by IPS specialista umět nabídnout do začátku větší podporu.
 - **Silné stránky ve vztahu k pracovní pozici:** Požádejte IPS specialistu, aby sestavil seznam klientových silných stránek, které by mohl uplatnit v zaměstnání. Například někdo je ranní ptáče, rychle se učí nebo je přátelský k ostatním.
 - **Rizika:** Zeptejte se IPS specialisty i ostatních, kdo klienta dobře znají, zda se dají očekávat nějaké potíže. Bude z nové práce nervózní? Byly v jeho dřívějším zaměstnání překážkou symptomy jeho nemoci? Má potíže s učením se novým věcem? Bude třeba v souvislosti s prací řešit problém se závislostí?
 - **Přání a představy:** Jak nová práce naplňuje/nenaplňuje klientovo očekávání? Jakou podporu by si přál?Připomeňte, že mnohé z těchto informací je možné najít v pracovním profilu klienta. Při přemýšlení o nové pracovní pozici a možných způsobech podpory nám může kromě klienta samotného pomoci i jeho rodina a multidisciplinární tým služby péče o duševní zdraví, který mu poskytuje podporu.
5. V následujících několika měsících společně na poradách týmu uvažujte o možnostech podpory pro klienty, kteří našli práci. Vedte diskuzi tak, aby o klientově aktuální pozici, pracovních zkušenostech z minulosti, silných stránkách, přáních a představách, ale i možných potížích nepřemýšlel jen IPS specialista, ale i celý tým. IPS specialista by pak měl nápady týmu sdílet s klientem.

Monitorovat a zlepšovat služby poskytované jednotlivým klientům

Vedoucí služby IPS využívá k vedení a podpoře pracovníků jak týmové porady o klientech (pravidelně jednou za týden), tak individuální podporu pracovníků při práci s klienty. V této podkapitole popíšeme oba typy podpory při práci s klienty, včetně podpory při práci s klienty, kterým se nedaří dosahovat stanovených cílů.

Pokud chce vedoucí IPS dobře vést porady o klientech, měl by většinu klientů, se kterými tým pracuje, znát. Požádejte IPS specialisty, aby vás s klienty seznámili, když přijdou do organizace na schůzku. Využívejte terénní mentoring, abyste se setkali s co největším počtem lidí. Vaše návrhy a doporučení budou tím cennější, čím lépe budete každého z klientů znát a mít přehled o jeho přáních a představách. Dozvědět se více o klientech můžete také díky účasti na poradách multidisciplinárního týmu, který má vaše klienty v péči.

INDIVIDUÁLNÍ PODPORA PRACOVNÍKŮ PŘI PRÁCI S KLIENTY

Individuální konzultace můžete pracovníkům poskytovat buď v kanceláři, anebo přímo v terénu při terénním mentoringu. Jeden týden se například můžete s IPS specialistou sejit v kanceláři, druhý týden s ním můžete vyrazit na schůzky se zaměstnavateli a během cesty společně probrat některé klienty. Terénní mentoring vám pomůže zhodnotit pracovníkovy dovednosti nebo lépe proniknout do případných potíží klienta.

Noví IPS specialisté potřebují individuální konzultace o práci s klienty jednou týdně. Mívají spoustu otázek, zvláště když dosud v sociálních službách nepracovali. Jak postupně získávají zkušenosti, může se interval prodlužovat na každý druhý týden, ale i nadále byste měli individuální podporu při práci s klienty poskytovat v určité míře každému členovi týmu. IPS specialisté potřebují podporu a pomoc zejména při zvládání obtížných situací.

Během individuálních konzultací si dělejte poznámky. Na konci schůzky si poznámky znovu projděte a shrňte, na čem jste se s pracovníkem dohodli. Následující schůzku pak začněte tím, že se pracovníka zeptáte, jak v jednotlivých aktivitách pokročil. Budete tak mít lepší přehled o tom, jaké služby jsou klientům poskytovány, a budete mít i záznam o individuální konzultaci s pracovníkem. Poznámky z konzultací uchovávejte v uzamčené skříni či místnosti (protože obsahují citlivé informace o klientech), případně postupujte podle interní směrnice vaší organizace pro ochranu osobních údajů.

Někteří vedoucí se IPS specialistů ptají, co by chtěli během individuální konzultace o klientech probrat. Souhlasíme s tím, že by IPS specialisté měli mít právo přinášet na konzultace vlastní témata, ale i vedoucí by si měl sám vybrat, o kterých klientech bude chtít hovořit. Před konzultací si projděte všechny klienty, které má daný pracovník na starost, zda mezi nimi není někdo, o kom jste už dlouho nic neslyšeli. Zaměřte se na ty klienty, kteří mají nějaké potíže s naplňováním cílů, typicky na ty, kteří už práci hledají déle než tři měsíce. Když hledají déle, třeba i pět měsíců, a stále se jim nepodařilo práci najít, mohou to snadno vzdát. Proto je nejvyšší čas promyslet, jak dále postupovat a jak proces hledání zaměstnání zefektivnit. Ale i lidé, kteří v poslední době do práce *nastoupili*, procházejí zátěžovým obdobím. Výzkumy ukázaly, že k ukončení pracovního poměru nejčastěji dochází právě v jeho počáteční fázi. A konečně, zaměřte se i na ty, kdo ze služby vypadávají. Jako vedoucí byste měli dbát na to, aby se nezapomnělo na nikoho, kdo chce pracovat.

Projděte si všechny klienty daného pracovníka a zaměřte se na ty,

1. o kterých jste už dlouho neslyšeli,
2. kteří hledají práci déle než 3 měsíce,
3. kteří během uplynulého měsíce nastoupili do zaměstnání,
4. kteří ze služby vypadávají.

Příklad: Otázky ke klientům, kterým se déle než 3 měsíce nedaří najít zaměstnání

Kolikrát za poslední měsíc odpověděl na inzerát s nabídkou pracovní pozice?

Jak často se s ním IPS specialista schází?

Jak udržují kontakt se zaměstnavatelem poté, co odpoví na jeho inzerát? Dělají to tak pokaždé?

Udržují se zaměstnavateli osobní kontakt, nebo hledají práci pouze na internetu?

Kolik zaměstnavatelů IPS specialista (s klientovým svolením) jeho jménem oslovil?

Příklad: Otázky ke klientům, kteří během uplynulého měsíce nastoupili do zaměstnání

Jak často se IPS specialista s klientem osobně schází?

Pokud klient zaměstnavateli řekl o svém onemocnění, jak a kdy je s ním IPS specialista dále v kontaktu?

Co klient o své práci říká? Co se mu na ní líbí? Co se mu nelíbí?

Jaké problémy měl klient v předchozím zaměstnání? Jaké potíže se dají předvídat?

Jaké jsou silné stránky klienta? Jak by je mohl na dané pracovní pozici využít?

Příklad: Otázky ke klientům, kteří z programu vypadávají

Jaké postupy IPS specialista využil, aby se každého z nich pokusil do spolupráce znovu zapojit? Jak často?

Jak s jejich zaměstnáním pomohl multidisciplinární tým?

Má někdo představu, co klientovi brání docházet na schůzky?

Pokud to klient dovolil, kontaktoval IPS specialista jeho rodinné příslušníky?

Pokud jsou členové týmu přesvědčeni, že konkrétní člověk skutečně nechce pracovat, je čas spolupráci se službou IPS ukončit?

INDIVIDUÁLNÍ PODPORA PRACOVNÍKŮ PŘI HLEDÁNÍ UPLATNĚNÍ PRO KLIENTA

Individuální konzultace s pracovníkem je dobrá příležitost k ověření kvality spolupráce se zaměstnavateli. IPS specialisté si vedou záznamy o schůzkách se zaměstnavateli, aby si všechny informace uchovali v písemné po-

době. Projděte si spolu s IPS specialistou jeho záznamy, abyste si udělali představu o tom, zda se zaměstnavateli zůstává v kontaktu i po druhé schůzce. Probíhá kontakt s nimi pravidelně, např. jednou měsíčně? Zeptejte se, jak probíhala některá druhá setkání. Získal dostatek informací o tom, co je důležité pro zaměstnavatele, nebo se zaměřuje jen na samotný proces zaměstnávání? Je v kontaktu přímo s člověkem, který má pravomoc rozhodovat o tom, koho zaměstná?

Příklad: Otázky týkající se spolupráce se zaměstnavateli

- Co bylo cílem schůzky se zaměstnavatelem?
- Jak jste se na schůzku připravil/a?
- Popište průběh schůzky. Díky čemu považujete schůzku za úspěšnou? Co byste mohli příště zlepšit? Byla nějaká konkrétní otázka užitečná/neužitečná? Došlo v rozhovoru na nějaké téma, které zaměstnavatele obzvlášť zaujalo? Hovořil převážně zaměstnavatel?
- Jakého zaměstnance zaměstnavatel hledá? Co od uchazečů očekává?
- Jak by vám v rámci rozvíjení další spolupráce mohl zaměstnavatel pomoci? (Např. zaměstnání konkrétního klienta, rozhovor klienta se zaměstnavatelem o tom, co práce ve firmě či na konkrétní pozici obnáší, doporučení služby IPS dodavatelům či obchodním partnerům.)
- Jak plánujete dále udržovat kontakt?
- V jaké fázi je vaše spolupráce se zaměstnavatelem?

Pomozte IPS specialistovi přemýšlet nad plánováním další spolupráce se zaměstnavateli. Mějte na paměti, že v podpoře pracovníka v oblasti spolupráce se zaměstnavatelem je zásadní připomínat pravidlo „vracet se“. Když se IPS specialista se zaměstnavatelem opakovaně osobně schází, dává mu tak najevo, že je důvěryhodný – nezmizí v okamžiku, kdy je s jeho klientem podepsána pracovní smlouva. Dokazuje také, že mu na spolupráci záleží a že je ochoten pracovat na tom, aby si získal zaměstnavatelovu důvěru. Projděte si také konkrétní postupy zaměřené na rozvoj a udržování spolupráce se zaměstnavateli uvedené v kapitole 4.

JAK POMOCI IPS SPECIALISTŮM S ROZVRŽENÍM PRACOVNÍ DOBY

Řada individuálních konzultací bývá věnována potížím spojeným s produktivitou práce a administrativou, což svědčí o tom, že IPS specialisté mívají potíže s rozvržením pracovní doby. Na efektivitu jejich práce má vliv také nedostatek schůzek se zaměstnavateli anebo skutečnost, že se pravidelně nesetkávají se svým klientem.

Práce IPS specialisty vyžaduje určitou dávku nezávislosti. Pracují hodně v terénu a sami si plánují čas. Jejich rozvrh musí být navíc dostatečně flexibilní. Když například klient dostane pozvání na pracovní pohovor nebo začne mít potíže na místě, kde pracuje, musí IPS specialista pružně reagovat a své plány rychle změnit. Vedle toho pak mnozí IPS specialisté raději pracují přímo s klienty a nevěnují tak dostatek času administrativě nebo schůzkám se zaměstnavateli.

Když zjistíte, že má někdo z pracovníků potíže s rozvržením pracovní doby, požádejte ho, aby si na pravidelnou týdenní konzultaci o klientech přinesl diář. I když se to může zdát příliš osobní, projděte s ním jeho plány na následující týden. Lidé, kteří mají potíže s využitím a rozvržením pracovní doby, často neumí efektivně plánovat a v kalendáři mívají zapsaných jen málo schůzek. Zdůrazněte pracovníkovi, že si musí plánovat schůzky s klienty vždy na týden dopředu. Pomozte mu najít si čas na setkávání se zaměstnavateli. Může si například naplánovat schůzky se zaměstnavateli vždy na několik hodin v úterý odpoledne a ve čtvrtek dopoledne. Projděte s ním, se kterými zaměstnavateli se v uplynulých dvou týdnech setkal a se kterými z nich by se měl v následujícím týdnu setkat ještě jednou. Vyhradte čas i na administrativu a telefonování. I nadále s ním každý týden zapisujte plánované události do kalendáře, dokud si nebudete jisti, že už to dále zvládne sám.

Když někdo z IPS specialistů přijde s tím, že plánování pracovní doby narušují schůzky s klienty, kteří na ně nechodí, navrhněte některých z následujících postupů:

- Zavolat klientovi den předem nebo ráno před plánovanou schůzkou a připomenout ji.
- Plánovat schůzky s klienty pravidelně každý týden ve stejnou dobu, aby si zvykli, že v tuto dobu se scházejí s IPS specialistou. Některým lidem vyhovuje, když se schůzky konají pravidelně ve stejný čas a den.

- Nabízet schůzky na místech, která jsou pro klienta zajímavá a příjemná. Je možné dát mu na výběr: „Můžeme se setkat u vás doma, v kavárně, v knihovně... co by pro vás bylo nejlepší?“
- Vybírat časy, které klientovi nejlépe vyhovují. S tím může poradit tým služby péče o duševní zdraví, který má klienta v péči, protože má přehled o tom, v kterou denní dobu je to pro něj nejlepší.
- Když klient přesto na schůzku, která se měla konat v terénu, nepřijde, využijte čas k setkání se zaměstnavateli, kteří sídlí v okolí.
- Ptejte se klientů, kteří zapomínají na schůzky, co by jim pomohlo, aby pro ně vaše služby měly smysl.

PORADY TÝMU IPS

Někteří vedoucí tvrdí, že jsou raději v pravidelném každodenním kontaktu s IPS specialisty, než aby se scházeli jednou týdně na poradách týmu. Týmové porady by ale neměly nahrazovat jednorázové případové konzultace. Měly by se zaměřovat spíše na plánování služeb a podpory, nikoliv pouze reagovat na aktuální situace či otázky.

Pracovníci si na nich mohou předávat nové dovednosti a techniky, řešit konkrétní potíže, na které tým naráží, a zlepšovat kvalitu poskytovaných služeb. Například když si vedoucí myslí, že tým nenabízí klientům průběžně podporu na základě individuálních potřeb v dostatečné míře, může při poradě požádat tým, aby diskutovali o klientech, kteří v poslední době získali zaměstnání, a společně pro ně během porady vytvořili plán následné podpory. Může tak celému týmu nabídnout konkrétní nápady a postupy, jak by měla podpora na základě individuálních potřeb klienta vypadat. Vedoucí také může týmu pomoci sestavit si seznam způsobů podpory, kterou pak budou klientům nabízet. Členové týmu mohou do seznamu průběžně přidávat další položky, které vzejdou ze spolupráce s konkrétními klienty.

Pravidelné týdenní porady posilují soudržnost a spolupráci celého týmu. IPS specialisté si během nich předávají zkušenosti, učí se jeden od druhého, vzájemně se podporují a sdílejí poznatky. Tým pravidelně diskutuje o dosažených výsledcích a nápadech, jak tyto výsledky zlepšit. A v neposlední řadě i oslavuje dosažené úspěchy.

Porady týmu IPS se zaměřují především na služby pro klienty, ne tolik na administrativní otázky. Vedoucí může věnovat pár minut diskuzi o organizačních věcech či administrativě, většina času z porady by ale měla být věnována diskuzi o konkrétních klientech a kontaktech se zaměstnavateli.

Příklad programu porady týmu IPS 12. dubna

Shrnutí výsledků programu IPS za první čtvrtletí.....	10 minut
Ocenění za dosažené výsledky.....	5 minut
Spolupráce se zaměstnavateli	10 minut
Klienti IPS.....	15 minut
Klienti, kteří v posledních 3 měsících nenašli práci.....	10 minut
Shrnutí úkolů	5 minut

Pochvala je pro tým IPS velkým povzbuzením. Posilujte v týmu naději sdílením příběhů o úspěších. Může jít o výrazné úspěchy, například to, že někdo z klientů našel práci, ale i o ty méně zřejmé, jako to, že se vám vrátil klient, který s vámi dříve přestal spolupracovat. Vedoucí by pak měli na příběhy povzbudivě reagovat.

Porady by měly být věnovány především diskuzi o klientech. Nabízí příležitost plánovat podporu s celým týmem a sdílet informace o aktuální situaci klientů, jejich pracovních zkušenostech, aktuálních symptomech, silných stránkách, přáních a představách a o tom, jaké další zdroje podpory využívají. Pečlivé plánování vede k vyšší kvalitě poskytovaných služeb. Tým přináší nápady a vedoucí vede diskuzi, dokud se tým neshodne na jedné až dvou možnostech. IPS specialista pak nápady sdílí a diskutuje s klientem.

Vedoucí obvykle nechávají na jednotlivých pracovnících, aby se rozhodli, které nápady klientům nabídnou. Na začátku porady pracovníci uvedou jmenovitě, o kterých klientech chtějí mluvit, aby bylo zajištěno, že se skutečně na každého dostane. Seznam klientů, které je třeba probrat, ale může doplnit i vedoucí. Může se například chtít zaměřit na klienty, kteří ani po několika měsících stále nenašli práci. Požádá příslušného IPS specialistu, aby popsal přání a představy těchto klientů, a zeptá se ostatních členů týmu, zda nevědí o zaměstnavateli, který nabízí odpovídající typ pracovní pozice. V některých případech se pak může v následujících týdnech ptát na práci pro tyto klienty kdokoli z členů týmu. Vedoucí může chtít hovořit i o klientech, kteří nedávno nastoupili do práce, aby tým společně uvažoval o možnostech následné podpory. Když se někdo z IPS specialistů chystá na dovolenou, měl by tým probrat všechny jeho klienty a dohodnout se, kdo z kolegů si je během doby jeho nepřítomnosti vezme na starost. Ve výjimečných případech se také může stát, že někdo z klientů potřebuje intenzivnější podporu a koučování – pak se tým může dohodnout, že s tím vypomůže někdo další z kolegů, aby dotyčný IPS specialista kvůli zvýšeným časovým nárokům nezanedbával péči o své ostatní klienty.

Během porady si vedoucí dělá poznámky o diskutovaných otázkách a navržených řešeních. Na konci porady vedoucí rychle zrekapituluje, na čem se v týmu dohodli a jak si rozdělili úkoly. Později pak vedoucí s konkrétními pracovníky probere, jak se jim daří uvádět navržená řešení do praxe. Poznámky pomáhají vedoucímu udržet si přehled o úkolech a jejich plnění, ale slouží i jako záznam z porady o klientech. Vedoucí by měl tyto záznamy uchovávat v uzamčené skříni či místnosti, případně je jinak zabezpečit v souladu s interními pravidly organizace.

Řízení kvality: Monitorovat a zlepšovat výstupy služby a věrnost škále IPS

V úvodu kapitoly jsme definovali, že dobrá služba IPS pomůže co nejvíce klientům najít práci, v jaké jsou sami spokojeni. V této podkapitole se blíže podíváme na následující otázky:

- Jaké typy výstupů monitorovat
- Jak používat získaná data, abyste se o své službě dozvěděli více
- Jak sbírat přesná data
- Jak data používat pro zkvalitnění služby IPS

Dalším způsobem, jak monitorovat kvalitu poskytovaných služeb, je škála IPS fidelity scale (2008), která uvádí, jak by měly výstupy služby vypadat, aby byly co nejlepší. Jinými slovy, většina služeb, které dosahují dobrých výsledků, splňuje také kritéria stanovená touto škálou. V této podkapitole si také popíšeme, jak mohou vedoucí pro zlepšení služeb využívat statistiky vedené službou IPS. (Více informací o IPS fidelity scale najdete v kapitole 12.)

JAKÉ VÝSTUPY MONITOROVAT

Hlavním cílem služby IPS jsou výsledky v práci s klienty. Patří k nim zejména: počet a procento klientů, které se podařilo zaměstnat, počet a procento klientů, kteří si po určitou dobu práci udrželi, průměrná výše mzdy klientů, kteří pracují, průměrný počet odpracovaných hodin apod. Tyto výstupy ukazují, čeho služba dosáhla.

Hodnotí se postupy a aktivity využívané k dosažení výsledků při práci s klienty. Úspěšnost služby IPS je hodnocena mimo jiné podle počtu schůzek IPS specialistů se zaměstnavateli za týden a průměrného počtu dní od zařazení klienta do programu do první schůzky se zaměstnavatelem. Hodnocení dat směřuje k získání určitého vodítka pro zlepšování výsledků při práci s klienty. Například pokud průměrný počet dní od vstupu klienta do služby IPS do první schůzky se zaměstnavatelem je 25 (vysoká shoda na škále), ale klientům se nedaří získat práci, musí vedoucí IPS hledat jinde, aby našel příčinu nízké úspěšnosti v zaměstnávání klientů. Měl by se zaměřit na jinou oblast hodnocení, například počet schůzek konkrétního IPS specialisty se zaměstnavateli za týden. Pokud je průměr počtu schůzek nižší než 6x týdně, měl by týmu pomoci tento počet navýšit. Je-li počet 6 schůzek za týden splněn nebo překročen, měl by pracovníkům pomoci zlepšit a rozvíjet kvalitu spolupráce se zaměstnavateli.

Doporučujeme, aby vedoucí sledoval jak výstupy z hlediska úspěšnosti v práci s klienty, tak postupy a aktivity, které jsou využívány k dosahování výsledků při práci s klienty. Příklad, jakým způsobem může vedoucí sledovat a evidovat data o práci týmu IPS, uvádíme v následující excelové tabulce:

Příjmení	Jméno klienta	IPS specialista	Case manager	1. schůzka s pracovníkem	1. schůzka se zaměstnavatelem	Počet dnů od 1. schůzky s pracovníkem do 1. schůzky se zaměstnavatelem	Počet měsíců ve službě IPS	Status	Počet zaměstnání po dobu zapojení do služby	Registrace na ÚP	Jméno pracovníka ÚP
xxx	William	Jamal	Rachael	30/11/2011	15/01/2012	46	9,50	Studující	0	14/02/2012	John
xxx	Patrice	Jamal	Sue	06/07/2012	02/08/2012	27	2,20	Studující / Hledá práci	0	21/09/2012	Claire
xxx	John	Jamal	Christine	15/05/2012	30/06/2012	46	3,93	Hledá práci	0	ne	
xxx	Anna	Dave	Ron	09/02/2012	28/02/2012	19	7,13	Hledá práci	0	01/04/2012	Claire
xxx	Joe	Dave	Jacinto	03/04/2012	30/04/2012	27	5,33	Hledá práci	0	28/04/2012	John
xxx	Pat	Dave	Jacinto	07/03/2012	08/05/2012	62	6,23	Hledá práci	0	01/05/2012	Claire
xxx	Eric	Dave	Matt	15/03/2012	02/04/2012	18	5,97	Hledá práci	0	16/04/2012	Claire
xxx	Adam	Dave	Ron	17/06/2012	25/06/2012	8	2,83	Hledá práci	0	01/09/2012	John
xxx	Claire	Dave	Jacinto	01/08/2012	23/08/2012	22	1,33	Hledá práci	0	08/09/2012	Claire
xxx	Cindy	Jamal	Christine	01/07/2012	28/07/2012	27	2,37	Hledá práci	0	07/08/2012	Claire
xxx	Michelle	Dave	Ron	30/06/2012	09/07/2012	9	2,40	Hledá práci	0	07/08/2012	Claire
xxx	Chris	Jamal	Rachael	01/03/2010	02/06/2010	93	30,80	Hledá práci	1	ne	
xxx	Anna	Dave	Ron	30/04/2010	17/07/2010	78	28,80	Hledá práci	1	ne	
xxx	Ted	Jamal	Rachael	27/02/2011	01/03/2011	2	18,70	Pracuje	3	15/04/2011	Claire
xxx	George	Dave	Jacinto	23/07/2011	01/08/2011	9	13,83	Pracuje	1	22/08/2011	Claire
xxx	Ed	Jamal	Ron	30/06/2009	12/07/2009	12	38,93	Pracuje	2	19/08/2009	Claire
xxx	Toby	Dave	Ron	01/09/2011	14/09/2011	13	12,50	Pracuje	1	30/11/2011	John
xxx	Lou	Jamal	Rachael	05/12/2011	19/12/2011	14	9,33	Pracuje	1	20/12/2011	John
xxx	Sharelle	Jamal	Jacinto	02/08/2011	17/08/2011	15	13,50	Pracuje	1	03/09/2011	John
xxx	Xavier	Jamal	Christine	05/06/2011	08/07/2011	33	15,43	Pracuje	1	30/06/2011	Claire
xxx	LaTonya	Jamal	Sue	15/03/2011	23/04/2011	39	18,17	Pracuje	2	15/05/2011	Claire
xxx	Nickie	Dave	Ron	07/05/2011	30/06/2011	54	16,40	Pracuje	1	30/07/2011	Claire

Příklad přehledové tabulky s daty služby IPS

* 1. schůzka s pracovníkem = termín prvního osobního setkání mezi klientem a IPS specialistou

** 1. schůzka se zaměstnavatelem = termín prvního osobního setkání s člověkem, který má pravomoc rozhodovat o přijímání nových zaměstnanců

Case manageri
Christine
Christine
Christine
Jacinto
Jacinto
Jacinto
Jacinto
Jacinto
Jacinto
Matt
Rachael
Rachael
Rachael
Rachael
Ron
Ron
Ron
Ron
Ron
Ron
Ron
Ron
Sue
Sue

Tabulka A

V uvedeném příkladu používá vedoucí excelovou tabulku, která mu umožňuje třídit výsledky podle jednotlivých kritérií. Pokud seřadíme sloupec se jmény case managerů podle abecedy, přehledně se zobrazí, kdo z nich posílá do služby IPS nejvíce klientů a kdo nejméně. V abecedně seřazeném sloupci (Tabulka A) vidíme, že Ron zprostředkoval spolupráci se službou IPS u celé řady klientů, Matt jen u jednoho. Vedoucí IPS tak může požádat o schůzku s Mattem, aby zjistil, proč si myslí, že jeho klienti nemají o práci zájem. Může mu nabídnout letáky s informacemi o službě IPS pro klienty nebo i osobní setkání s klienty, kteří přemýšlejí o tom, že by práci chtěli.

Pokud si vedoucí seřadí jména IPS specialistů v tabulce podle abecedy, je zřejmé, že 27 procent Daveových klientů je zaměstnáno, zatímco v případě Jamala je to 55 %. Možná je Dave v IPS nováčkem a ještě neměl příležitost zaměstnat mnoho klientů, anebo potřebuje pomoci a naučit se, jak budovat užší spolupráci se zaměstnavateli. V každém případě týmový výsledek 41 % toho sám o sobě příliš nevyovídá. Pokud porovnáme hodnotu za celý tým s výsledkem jednotlivých IPS specialistů, získáme informaci o tom, kdo z nich by potřeboval pomoc a podporu.

V uvedené tabulce vedoucí sleduje také počet dní, které uběhnou mezi první schůzkou s IPS specialistou a pohovorem se zaměstnavatelem. Poskytuje vedoucímu informaci o tom, zda služba IPS uplatňuje zásadu zahájení hledání práce co nejdříve poté, co klient projevil zájem pracovat. V tomto případě uběhne do pracovního pohovoru v průměru 30 dní, což ukazuje, že je tým úspěšný a je to důvod k ocenění.

Vedoucí služby IPS se zaměřuje na klienty, kteří jen obtížně dosahují stanovených cílů. Údaje z tabulky vedoucímu ukazují, jak dlouho je jednotlivým klientům služba poskytována a zda během tohoto období pracovali. Když si tabulku prohlédnete, o které klienty byste jako vedoucí měli mít obavu? Vyplývá z ní, že přinejmenším čtyři z klientů službu využívají už dlouho a dosud se jim žádné zaměstnání najít nepodařilo (Anna, Joe, Pat a Eric). I John už hledá práci téměř čtyři měsíce a zatím bez úspěchu. U Patrice není jasné, kdy začala práci hledat, protože je možné, že do služby IPS vstoupila, aby se nejdříve rekvafikovala, ale vedoucí by se měl o její situaci snažit zjistit víc.

Z tabulky může vedoucí také zjistit, kdo už vystřídal více zaměstnání. Někteří lidé si vyzkouší práci na jedné či dvou pracovních pozicích, než najdou tu správnou, která jim bude vyhovovat. Vedoucí by se ale měl snažit zjistit, zda někteří klienti neměli problém udržet si práci, i když v ní byli spokojeni. Pokud ano, měl by se sejít s case managerem i IPS specialistou a zjistit, jaké zkušenosti si z předchozích zaměstnání klient odnesl a jaká pozice by mu lépe vyhovovala. A v neposlední řadě by se na to měl zeptat i samotného klienta.

Excelové tabulky mívají i více listů. Tabulka, kterou jsme zde uvedli jako příklad, má ještě druhý list s údaji o klientech, kteří v průběhu spolupráce se službou IPS pracovali (viz níže). Pokud seřadíme sloupec, kde jsou uvedeni jednotliví zaměstnavatelé podle abecedy, je zřejmé, že se ani jeden z nich neopakuje. Seřazením sloupce s názvy pracovních pozic se ukazuje, že některé z nich se opakují dvakrát. Při označení sloupce „nástupní mzda“ vyplývá, že průměrná mzda činí 8,70 \$. Filtrováním sloupce s počty odpracovaných hodin zjistíme, že průměrný počet odpracovaných hodin za týden je 20. Ke dni aktualizace tohoto přehledu činila průměrná délka trvání pracovního poměru 6,7 měsíců. Seřazením sloupce s názvem „datum ukončení“ může vedoucí vybrat pouze buňky odpovídající pracovním poměrům, které už skončily, aby zjistil, že trvaly v průměru dva měsíce.

Pokud si ve vaší organizaci chcete založit podobnou tabulku, můžete použít vzor, který je ke stažení na našich webových stránkách <https://ipsworks.org/>, kde jsou doplněny i výpočtové vzorce.

Příjmení	Jméno klienta	IPS specialista	Zaměstnavatel	Pozice	Nástupní mzda / hod.	Počet hodin / týden	Datum nástupu	Datum ukončení	Počet měsíců zaměstnání
xxx	Anna	Dave	Pekařství John's Bakery	Pokladní	7,70\$	15	02/09/2011	30/09/2011	0,93
xxx	Ed	Jamal	Hračkářství	Skladník	8,60\$	20	16/08/2011	02/09/2011	0,57
xxx	Ed	Jamal	Koloniál Silvia's Grocery Store	Skladník	8,15\$	10	25/01/2012		7,53
xxx	George	Dave	Prodejce vozů Keelan's Car Dealership	Účetní závazků	12,50\$	35	15/09/2011		11,93
xxx	LaTonya	Jamal	Psi školka Jane's Doggy Day Care	Venčení psů	8,50\$	15	30/05/2011	20/06/2011	0,70
xxx	LaTonya	Jamal	Psi salon Dog's in Suds	Úprava psů	8,00\$	25	30/08/2011		12,47
xxx	Lou	Jamal	Hotelový řetězec Statler Arms	Ostraha	9,50\$	20	01/02/2012		7,30
xxx	Nickie	Dave	Restaurace Apple's	Příprava jídel	8,10\$	12	10/01/2012		8,03
xxx	Patrice	Jamal	Škola Edison	Lektor	12,00\$	16	02/04/2011	01/12/2011	8,10
xxx	Sharelle	Jamal	Rychlé občerstvení Jay's Diner	Příprava jídel / mytí nádobí	7,70\$	20	20/10/2011		10,77
xxx	Ted	Jamal	Zařízení kanceláří Office Essentials	Údržbař	8,00\$	20	07/05/2011	15/06/2011	1,30
xxx	Ted	Jamal	Pizzeria House of Pizza	Řidič	7,80\$	20	10/08/2011	14/08/2011	0,13
xxx	Ted	Jamal	Superior Auto Parts	Řidič	8,25\$	32	15/11/2011		9,90
xxx	Toby	Dave	Údržba budov Don's Janitorial Service	Údržbař	7,70\$	20	01/12/2011		9,37
xxx	Xavier	Jamal	Obchodní dům Hansen's	Pokladní	8,00\$	20	24/09/2011		11,63

Příklad přehledové tabulky s daty služby IPS (list 2 – Pracovní poměry)

JAK SBÍRAT PŘESNÁ DATA

Informaci o tom, jak služba funguje, mohou dát vedoucímu jen data, která jsou přesná. Aby data, která máte k dispozici, měla vypovídací hodnotu, sbírejte je průběžně. Když se například týmu zeptáte, které klienty se podařilo zaměstnat za poslední čtvrtletí, budou informace, které dostanete, pravděpodobně nepřesné. I když budete chtít informace za poslední měsíc, někteří IPS specialisté vám nebudou umět odpovědět přesně, protože si nevezpomenou.

Jednou z možností, jak zajistit průběžný sběr dat, je požádat pracovníky, aby vám posílali v kopii e-mailem registrační formulář každého nového klienta, který projevil zájem o spolupráci se službou IPS. Získáte tak informaci, se kterým case managerem klient spolupracuje, a budete zároveň vědět, že klient v nejbližší době absolvuje první schůzku s IPS specialistou, případně s prvním zaměstnavatelem. Na pravidelné týmové poradě, která probíhá jednou za týden, se zeptejte, zda se někdo s novým klientem už sešel. Pokud schůzka proběhla v uplynulém týdnu, IPS specialista vám velmi pravděpodobně bude schopen říci přesný termín. Zeptejte se také, zda už klient, případně IPS specialista od poslední porady kontaktovali některého potenciálního zaměstnavatele.

Abyste získali údaje, které se vyplňují do druhého listu přehledové tabulky, můžete v organizaci zavést využívání dalších nástrojů k pracovnímu profilu klienta. Najde je v příloze této knihy: formulář o nástupu do zaměstnání a o jeho ukončení a formulář o dosaženém vzdělání. Požádejte IPS specialisty, aby vám posílali formulář o nástupu do zaměstnání pokaždé, když někdo z jejich klientů začne pracovat, a budete tak mít k dispozici informace o datu nástupu, o zaměstnavateli, pozici, mzdě i pracovní době. Abyste získali podrobnější informace o průběhu zaměstnání a případném dalším vzdělávání klienta, používejte formulář o ukončení zaměstnání a formulář o dosaženém vzdělání. Ověřte, že máte k dispozici všechny informace – každý týden shrňte na poradě týmu, které formuláře jste dostali, a zeptejte se, zda ještě nějaké nechybí.

Příklad: Jak sbírat informace včas

Žádejte o kopie těchto dokumentů:

- Formulář o registraci do **služby** IPS
- Formulář o nástupu do zaměstnání
- Formulář o ukončení zaměstnání
- Formulář o dosaženém vzdělání

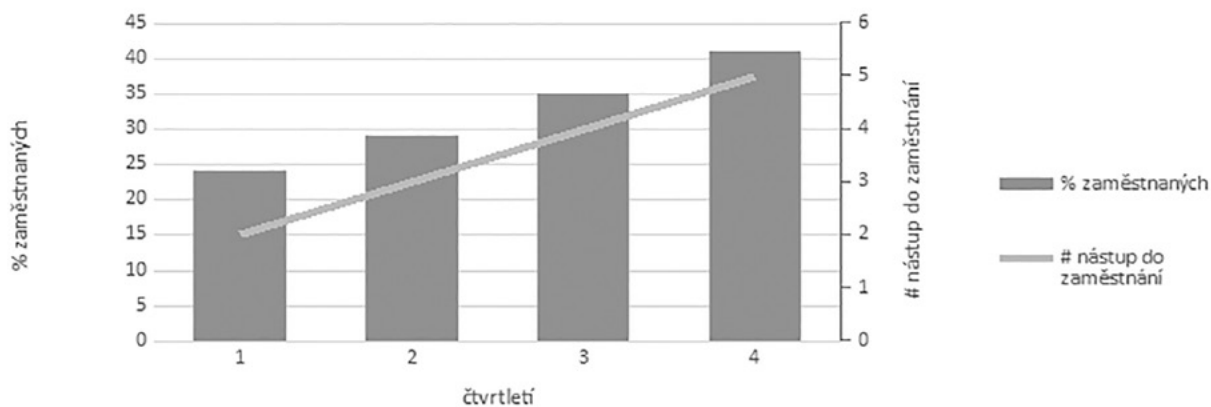
Během týmových porad:

- Ptejte se, zda měl během uplynulého týdne někdo z pracovníků schůzku s klientem
- Ptejte se, zda během uplynulého týdne proběhla nějaká schůzka se zaměstnavateli
- Ověřte informace zaznamenané ve formulářích, které jste dostali

Abyste zajistili přesnost informací, je také možné sledovat menší objem dat. List 2 například obsahuje informace o nástupní mzdě a pracovní době sjednané při nástupu do zaměstnání. Všechny další údaje, jako například změny ve výši mzdy nebo v rozsahu pracovní doby, už není tak jednoduché přesně sledovat. Pokud chcete dát přednost kvalitě před kvantitou, vyberte si pouze data, která jsou pro vás důležitá.

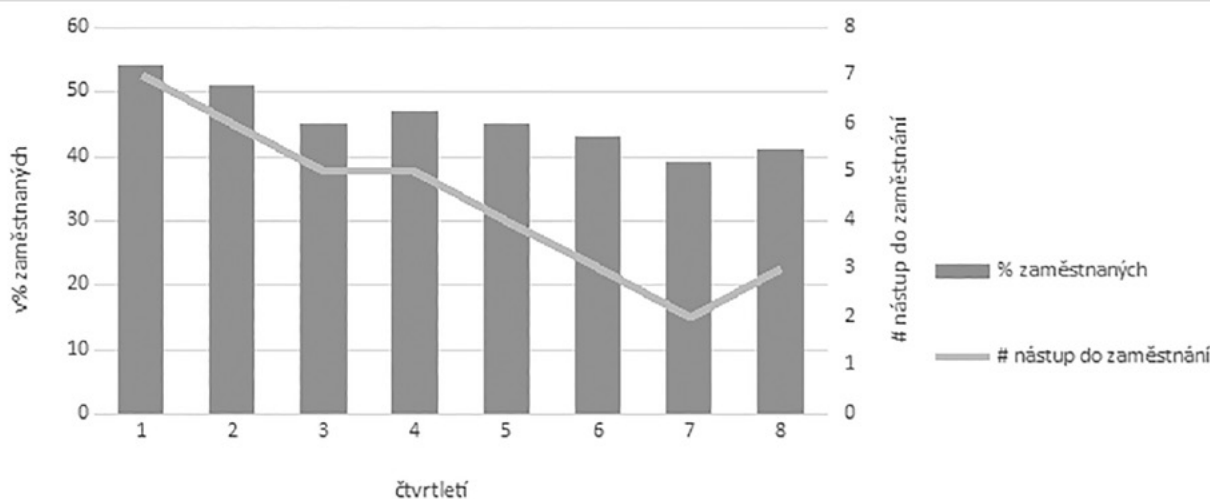
JAK VYUŽÍVAT DATA KE ZKVALITNĚNÍ SLUŽBY IPS

Práce s daty nespočívá pouze v jejich sběru a v hodnocení výsledků služby. Vedoucí sleduje, jaké má služba výsledky v posledním měsíci, čtvrtletí, několika posledních čtvrtletích, ale i posledních několika letech, a zaměřuje se na dlouhodobější vývoj. Například informace, že se službě IPS podařilo zaměstnat 41 % klientů, nemá sama o sobě příliš velkou vypovídací hodnotu. Ale ve chvíli, kdy vedoucí zaznamená údaje do grafu podobného tomu, který uvádíme níže, je zřejmé, že se služba IPS neustále zlepšuje a ubírá se tak správnou cestou.



Výsledky služby IPS, fiktivní organizace, 1. 1. 2011–30. 6. 2012

V následujícím grafu už naopak výsledky služby IPS za poslední dva roky tak optimisticky nevypadají. Přesto je procento zaměstnaných klientů stále stejné, tedy 41 %.



Výsledky služby IPS, fiktivní organizace, 2011–2012

Průběžné vyhodnocování dat za určitá období je jedním ze způsobů, jak zjistit, zda si služba vede dobře, nebo má naopak nějaké potíže. Když procento zaměstnaných klientů klesne na méně než čtvrtinu, může to být způsobeno změnou celkové ekonomické situace, fluktuací zaměstnanců, nízkým počtem volných pracovních míst nebo vstupem většího množství nových klientů do služby. Vedoucí se zaměřují na příčiny, které *mohou* nějakým způsobem ovlivnit, ale také na ty, které ovlivnit nemohou. Například ve chvíli, kdy ukončí provoz velký výrobní podnik ve venkovské oblasti a řada lidí se zde ocitne bez práce, vznikne větší konkurence na pracovním trhu, která se dotýká i klientů. Vedoucí se ale i tak může věnovat otázce, jak jeho tým dokáže spolupracovat s potenciálními zaměstnavateli. Byl v poslední době s pracovníky v terénu a sledoval, jakým způsobem se zaměstnavateli spolupracují? Ví, jak často oslovují nové zaměstnavatele? Setkávají se se zaměstnavateli pravidelně a udržují s nimi spolupráci? Může se také zamyslet nad tím, nakolik jsou jejich klienti schopni si již získané zaměstnání udržet. Nízké počty nástupů do zaměstnání v předchozím grafu (Výsledky služby IPS, fiktivní organizace, 2011–2012) naznačují, že klienti mají potíže se získáváním práce.

Porovnání s dalšími službami: Další možností, jak se podívat na data získaná ve službě IPS v souvislostech, je jejich porovnání se srovnávacími tabulkami jiných služeb. Johnson & Johnson – Dartmouth Community Mental Health Program sbírá údaje z více než 130 služeb IPS po celých Spojených státech. Každá z nich zasílá čtvrtletně své výsledky Výzkumnému centru v oblasti psychiatrie v Dartmouthu (Dartmouth Psychiatric Research Center) a celkové vyhodnocení pak dostávají všechny zapojené služby. (K datu vydání této publikace se do výzkumu zapojily i tři evropské země, ale zatím neposílají své čtvrtletní výsledky.) Na základě shromážděných dat byly vytvořeny srovnávací tabulky pro služby IPS (Drake, Bond, Becker 2012). Hodnota 31 % zaměstnaných klientů je považována za minimální standard. Hodnota 41 % ukazuje již na dobrý výsledek a 50 % na velmi dobrý výsledek. Tyto standardy vznikly v době, kdy byla ekonomika v USA v recesi.

Do čtvrtletně zasílaných výsledků byli zahrnuti všichni lidé, kteří využili službu IPS a získali v uplynulém čtvrtletí práci na otevřeném trhu, bez ohledu na to, zda na konci daného čtvrtletí ještě pracovali, nebo ze zaměstnání odešli. Pro stanovení počtu osob, které využily službu IPS (včetně těch, které nepracovaly), započítali vedoucí všechny klienty, kteří byli v programu IPS registrováni alespoň po část daného čtvrtletí. Práce na otevřeném trhu byla definována jako pozice, která nebyla zřízena speciálně pro lidi se zdravotním postižením. Pracovníci museli navíc pobírat stejnou mzdu jako jejich spolupracovníci a trvání pracovního poměru mělo vycházet z potřeb zaměstnavatele. Doporučujeme vám sledovat výsledky vaší organizace stejným způsobem, aby je bylo možno srovnávat s takto nastavenými standardy.

Ocenění úspěchů: Vedoucí služby IPS by měl IPS specialisty, multidisciplinární týmy, se kterými služba spolupracuje, klienty i pracovníky úřadu práce ocenit za každý nový úspěch. Když například roste počet klientů, kteří jsou doporučováni a vstupují do služby IPS, měl by vedoucí zajít na poradu multidisciplinárního týmu, podělit se s pracovníky o tuto zprávu a zeptat se jich, proč má nyní podle nich více klientů zájem pracovat. Když roste počet klientů, kteří si udrží zaměstnání déle než 3 měsíce, měl by to vedoucí zdůraznit na pravidelné měsíční schůzce týmu IPS s pracovníkem úřadu práce.

Plány ke zkvalitňování služby: Vedoucí sdílejí data služby s řídicím výborem a současně zpracovávají plán, jak výsledky nadále zlepšovat. Pokud například vedoucí zjistí pokles počtu klientů nově nastupujících do zaměstnání, měl by se pokusit zjistit, jaké faktory mohou mít na tuto změnu vliv. Může si například projít zápisy ze schůzek se zaměstnavateli, aby si ověřil, že se s nimi IPS specialisté skutečně osobně scházejí každý týden. Při individuálních konzultacích pak může tyto zápisy projít ještě s konkrétními pracovníky a zdůraznit jim, aby byli se zaměstnavateli v pravidelném kontaktu a spolupráci s nimi aktivně udržovali. Může také sledovat, jak IPS specialisté se zaměstnavateli komunikují. Může si projít karty klientů, aby zjistil, zda jim pracovníci skutečně účinně pomáhají žádat o práci a udržovat i následný kontakt s potenciálními zaměstnavateli. A konečně, může se také zeptat ostatních členů týmu, proč se podle nich výsledky zhoršily.

Poté co vedoucí nasbírá veškeré dostupné informace, měl by již umět pojmenovat jednu až dvě pravděpodobné příčiny toho, proč došlo k poklesu počtu klientů, kteří nastupují do zaměstnání. Může například konstatovat, že k poklesu přispěla vysoká míra celkové nezaměstnanosti, ale že se tým zároveň odchýlil od dobré praxe v oblasti zaměstnávání definované v IPS. Následně by měl společně s řídicím výborem nebo s oddělením řízení kvality organizace promyslet plán, jak poskytované služby zlepšit.

Pro vytvoření plánu na zlepšení kvality služeb:

1. Sledujte dlouhodobý vývoj, zhodnoťte výsledky za několik uplynulých čtvrtletí nebo i let.
2. Snažte se odhalit možné důvody změn.
3. Vytvořte si plán na zlepšení společně s řídicím výborem nebo oddělením řízení kvality vaší organizace.
4. Sledujte výsledky po několik kalendářních čtvrtletí.
5. Vyhodnoťte a upravte plán podle potřeby.

Příklad: Plán, jak zvýšit počet nástupů do zaměstnání

Datum: 9. května 2020

Popis problému: Průměrný čtvrtletní počet nově zaměstnaných klientů na jednoho IPS specialistu v uplynulém roce průběžně klesal ze 3 na 2.

Cíl: Zvýšit počet klientů, kteří nastoupili do nového zaměstnání, na 3 za čtvrtletí na jednoho IPS specialistu, a to do konce třetího čtvrtletí tohoto roku.

Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termín
1. Vedoucí služby IPS projde s týmem materiály k podpoře klientů při zaměstnávání. (Projít a společně diskutovat o tématech zahrnutých v kapitole 4 této knihy. Podívat se na video na webových stránkách https://ipsworks.org/ .)	Gordon Smith	5. červen 2020
2. Vedoucí služby IPS bude jednou týdně doprovázet alespoň jednoho IPS specialistu na schůzky se zaměstnavateli.	Gordon Smith	od června 2020 do července 2020
3. Vedoucí služby IPS projde alespoň dvakrát měsíčně v rámci individuálních konzultací s pracovníky záznamy o schůzkách se zaměstnavateli a ujistí se, že jsou se zaměstnavateli pravidelně v osobním kontaktu.	Gordon Smith	od června 2020 do května 2021
4. Vedoucí služby IPS vyhradí 15 minut z každé týmové porady na diskuzi o spolupráci se zaměstnavateli.	Gordon Smith	od června 2020 do května 2021
5. Vedoucí služby IPS probere čtvrtletní výsledky s celým týmem IPS i s řídicím výborem.	Gordon Smith	průběžně čtvrtletně

Vedoucí služby by měl vytvořený plán sdílet s celým týmem IPS, se svým nadřízeným i členy řídicího výboru. Měl by si vyslechnout jejich názor a připomínky a podle toho zvážit jeho případné úpravy. Sdílením plánu s ostatními vedoucí zároveň zajistí, že budou všichni seznámeni s cíli služby IPS.

Cíle by měly být měřitelné. Ve výše uvedeném plánu vedoucí stanovil jako cíl „zvýšit počet klientů, kteří nastoupili do nového zaměstnání“. Jak členové týmu poznají, že se jim to podařilo? Bude stačit, když se počet nově zaměstnaných klientů zvýší o jednoho či dva za rok? Cíle by měly zahrnovat i výsledky práce s klienty. K čemu by například bylo, kdyby se zvýšil počet schůzek IPS specialistů se zaměstnavateli, kdyby se díky tomu zároveň nezvýšil počet zaměstnaných klientů? Je možné sledovat procesní cíle (jako je počet schůzek se zaměstnavateli), ale je třeba je vnímat jako jeden z kroků k dosažení cíle souvisejícího s klienty (více lidí najde práci, případně získají práci na různých pracovních pozicích u různých typů zaměstnavatelů).

Další plán ke zkvalitnění služby, který se zaměřuje na udržení zaměstnání, uvádíme níže. Vedoucí služby IPS zjistila, že větší množství klientů v poslední době přichází o práci, a domnívala se, že důvodem je volba pracovních pozic, které jim nevyhovují. Zároveň si byla vědoma toho, že v tomto ohledu tým dosahuje nízké shody s referenčními hodnotami škály IPS (různorodost nabízených pozic, výběr z různých zaměstnavatelů, hledání práce na míru). IPS specialisté tvrdili, že se snaží vyhovět osobním přáním a představám klientů. Vedoucí si ale všimla, že s nimi pracovníci neprobírají všechny možnosti, které pracovní trh nabízí. Když například někdo z klientů řekl, že by chtěl dělat vrátného, protože vždycky pracoval jako vrátný, IPS specialista s ním už dále nediskutoval o tom, zda by ho zajímaly i jiné pracovní pozice. Neptal se ani na to, co se klientovi na práci vrátného líbilo a nelíbilo. Nebo když klient řekl, že by vzal jakoukoli práci, IPS pracovník už se dále nezabýval jeho přáními a požadavky, aby například zjistil, zda by klient raději pracoval venku, v kolektivu více lidí apod. Vedoucí byla zděšená, když se dozvěděla, že pracovníci nutili klienty, kteří měli v mi-

nulosti potíže se zákonem, aby vzali práci v místním kamenolomu, protože zaměstnavatel nezkoumal trestní minulost uchazečů. Rozhodla se, že se celý tým musí v tomto směru výrazně zlepšit.

Příklad: Plán, jak zkvalitnit hledání práce na míru

Datum: 1. října 2025

Popis problému: Klientům není systematicky nabízena podpora tak, aby měli na výběr z širší škály pracovních pozic, ani pomoc při promyšlení toho, jaká pozice z nabízené škály by jim osobně nejlépe vyhovovala.

Cíl: Klienti budou nacházet práci, která bude odpovídat jejich přáním, představám a potřebám. Zlepšení bude při dalším hodnocení (březen 2026) měřeno podle škály v položkách „Různé typy práce“, „Různí zaměstnavatelé“ a „Hledání pracovní pozice na míru klientovi“.

Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termín
Tým bude diskutovat o různých postupech, jak podpořit lidi ve výběru vhodné pracovní pozice. Mohou například navštívit různá pracoviště a pozorovat zaměstnance při práci, sjednat schůzku se zaměstnavatelem, na které se klient může vyptat, co práce na konkrétní pozici obnáší, vést rozhovory s rodinou a přáteli o pracovní pozici, na které pracují, zorganizovat schůzku s rodinou klienta a společně hledat nápady.	Mary Lane (vedoucí služby IPS)	8. 10. 2025
IPS specialisté budou nabízet schůzky s rodinou u klientů, kterým se nedaří stanovit si v oblasti práce cíl. Vedoucí služby IPS bude při schůzkách poskytovat podporu prostřednictvím terénního mentoringu. Každý pracovník zorganizuje alespoň jednu schůzku s rodinou v nadcházejících dvou měsících.	IPS specialisté a Mary (vedoucí služby IPS)	1. 1. 2026
Vedoucí služby IPS požádá pracovníky úřadu práce, aby se s ním podělili o své zkušenosti s podporou lidí se záznamem v trestním rejstříku při hledání práce.	Mary (vedoucí služby IPS) a pracovníci úřadu práce	15. 11. 2025
Vedoucí multidisciplinárního týmu požádá case managery, aby pomohli IPS specialistům přemýšlet o vhodných pracovních pozicích pro jednotlivé klienty.	Chris Rawlings (vedoucí multidisciplinárního týmu)	15. 11. 2025
IPS specialisté pomohou klientům s trestní minulostí sepsat prohlášení pro zaměstnavatele. Mohou při tom využít pracovní list s názvem „Nikdo by mě nezaměstnal, kdyby to věděl“ (viz příloha). Vedoucí služby IPS si připraví prohlášení proče.	IPS specialisté a Mary (vedoucí služby IPS)	1. 12. 2025
IPS specialisté požádají multidisciplinární tým o tipy na vhodnou pracovní pozici pro klienta, který tvrdí, že bude dělat jakoukoliv práci, nebo který si dovede představit jenom práci na stejné pozici, se kterou má z minulosti zkušenost.	IPS specialisté	1. 11. 2025
Při poradách týmu IPS se Mary bude pravidelně ptát, jak se klientům daří dosahovat stanovených cílů.	Mary (vedoucí služby IPS)	1. 11. 2025 až 1. 5. 2026

Cíle pro jednotlivé IPS specialisty: Vedoucí podporuje jednotlivé pracovníky ve stanovování cílů za účelem zlepšování dosažených výsledků. Vedoucí by měli průběžně sledovat procento zaměstnaných klientů a počet nově uzavřených pracovních smluv za čtvrtletí u každého IPS specialisty. V níže uvedeném individuálním plánu IPS specialisty dosahuje pracovník (Dave) čtvrtletně 27% míry zaměstnanosti klientů (6 osob z celkového počtu 22). Vzhledem k tomu, že referenční hodnota pro týmy IPS činí 41 % v kategorii kvalitní služby a 50 % v kategorii velmi kvalitní služby, měla by vedoucí pomoci Daveovi zvýšit počet zaměstnaných klientů nejméně na 41 %. Měla by mu pomoci nastavit krátkodobé cíle tak, aby se jeho výsledky postupně zlepšovaly. V uplynulém čtvrtletí Dave spolupracoval s 22 klienty. Několik z nich s ním spolupráci ukončilo, několik dalších do služby vstoupilo, takže ve stejnou chvíli pracoval přibližně s 19 klienty. Kdyby se Daveovi podařilo zvýšit počet zaměstnaných klientů na osm, činila by míra úspěšnosti v jeho případech 42 %. Jeho vedoucí by mu tedy měla pomoci sestavit plán tak, aby se počet pracujících klientů zvyšoval v každém čtvrtletí alespoň o jednoho.

Příklad: Plán IPS specialisty, jak zvýšit procento zaměstnaných klientů

Datum: 1. června 2020

IPS specialista: Dave

Cíl: Do 1. ledna 2021 zvýšit procento zaměstnaných klientů na 42 % (Dave zvýší počet zaměstnaných klientů o 1 za každé čtvrtletí.)

Úkoly
1. Sharon (vedoucí služby IPS) a Dave se budou scházet se zaměstnavateli společně dvakrát měsíčně, červen–srpen 2020.
2. Sharon a Dave se budou scházet se zaměstnavateli společně jednou měsíčně, září 2020–červen 2021.
3. Sharon a Dave se budou každý týden setkávat, aby probrali Daveovy schůzky se zaměstnavateli a naplánovali, jak s nimi bude Dave nadále udržovat kontakt.
4. Dave se bude se zaměstnavateli scházet častěji, nejméně šest schůzek týdně.
5. Sharon a Dave jednou za 3 měsíce společně proberou, jaké se podařilo udělat pokroky.

Někteří vedoucí se obávají, jak budou IPS specialisté na cíle v oblasti výsledků práce s klienty reagovat. Co když klient odmítne všechny nabízené nápady nebo nebude docházet na pohovory se zaměstnavateli? I ve službách se 40–50% úspěšností v zaměstnávání se najdou klienti, jejichž vztah k práci je přinejmenším rozporuplný. Vedoucí se mohou do plánu na zkvalitnění služby také sami zapojit, aby pracovníkům pomohli získat větší důvěru v individuální cíle a dali jim najevo, že je podpoří a nenechají je v tom samotné.

Vedoucí služby hodnocené v uvedené přehledové tabulce by měla se sestavením plánu na zkvalitnění služeb pomoci i druhém IPS specialistovi, Jamalovi. I když byl Jamal úspěšnější (50 % zaměstnaných klientů), platí, že všichni IPS specialisté by se měli snažit neustále zlepšovat. I zkušeným a schopným pracovníkům to pomáhá udržet si motivaci a zájem o jejich práci. Vedoucí by si proto měla s Jamalem promluvit o tom, co ho zajímá a co by se chtěl ještě naučit. Kdyby měl Jamal zájem zlepšit se v oblasti budování vztahů se zaměstnavateli, se kterými je těžké spolupráci navázat, měla by mu jeho vedoucí pomoci sestavit plán.

Příklad: Plán IPS specialisty, jak navázat spolupráci s obtížně dostupnými zaměstnavateli

Datum: 1. června 2020

IPS specialista: Jamal

Cíle: 1) Do prosince 2020 pomoci Amber najít práci ve výrobě na plný úvazek, kde by získala i další benefity.

2) Do června 2020 pomoci Jordonovi najít zaměstnání v nemocnici.

Úkoly
1. Vedoucí služby IPS a Jamal se zeptají Allison (vedoucí úřadu práce), zda někdo z úřadu spolupracuje s největšími místními výrobními podniky. Zeptají se i na to, zda jim Allison může v této věci zprostředkovat kontakt s Národním týmem pro zaměstnanost, který spadá pod úřad práce (National Employment Team).
2. Vedoucí služby IPS a Jamal navštíví vedení střediska pro zaměstnávání One-Stop a zeptají se, zda spolupracují s místními výrobními podniky (a nemocnicemi) a mohou jim na ně předat kontakty.
3. Sharon se sejde s Dickem Clarkem (výkonným ředitelem organizace) a zeptá se, koho zná v nemocnici a zda může nějak pomoci s navázáním kontaktu.
4. Sharon a Jamal budou kontakty získané na základě předchozích tří kroků dále společně rozvíjet.
5. Výrobním podnikům, které nespolečně spolupracují s úřadem práce, s agenturou One-Stop ani jinými, rozešle Jamal dopisy, v nichž se představí, a následně jim zatelefonuje, aby si domluvil osobní setkání.

Příklad: Plán IPS specialisty, jak zapojit klienty do spolupráce

Datum: 1. června 2020

IPS specialista: Carlos

Cíle: 1) Carlos zapojí do spolupráce alespoň 80 % klientů, kteří k němu budou doporučení.

Úkoly
1. Sharon (vedoucí služby IPS) a Carlos se v následujících dvou měsících budou s novými klienty scházet společně.
2. Pokud se někdo z nich do služby aktivně nezapojí, budou Sharon (vedoucí služby IPS) a Carlos plánovat další postup společně.
3. Carlos bude klientům nabízet více možností, kde se setkávat, aby si mohli vybrat.
4. Když klienti nebudou na schůzky docházet, Carlos jim bude ráno v den schůzky volat, aby jim ji připomněl.
5. Když výše uvedené postupy nebudou fungovat, požádá Carlos multidisciplinární tým o pomoc.

Zveřejňování výsledků: Řada vedoucích IPS sleduje jak výsledky celého týmu, tak výsledky jednotlivých IPS specialistů, a všechny pak sdílejí s celým týmem. Výhodou zveřejňování výsledků je motivace pracovníků se zlepšovat. Další výhodou je možnost diskutovat o výsledcích s celým týmem a snažit se porozumět tomu, co k nim vedlo.

Takový postup může zpočátku některé pracovníky uvádět do rozpaků, zvláště pak ty, kteří mají horší výsledky než ostatní kolegové v týmu. Časem ale začnou sledování výsledků vnímat jako běžnou součást své práce. Vedoucí jim může pomoci zvyknout si na tento způsob práce, když vysvětlí, že cílem každého pracovníka je zlepšovat se s podporou celého týmu. IPS specialista, který je dobrý v zapojování klientů do spolupráce, může s ostatními sdílet své postupy, jiný pracovník, kterému se daří v navazování spolupráce se zaměstnavateli, může sdílet zase ty své.

Příklad: Výsledky týmu IPS (sdílené na poradě týmu)

Výsledky za první čtvrtletí 2020

Počet klientů	50
Zaměstnaní klienti celkem	20 osob / 40% zaměstnanost (dobrý výsledek)
Cíl celkem	21 osob / 42% (referenční hodnota pro dobrý výsledek)
Dave	6 z 22 osob / 27% zaměstnanost
Jamal	12 z 24 osob / 50% zaměstnanost
Mary (vedoucí)	2 ze 4 osob / 50% zaměstnanost

Výsledky za čtvrté čtvrtletí 2019

Počet klientů	52
Zaměstnaní klienti celkem	18 osob / 35% zaměstnanost (dobrý výsledek)
Cíl celkem	22 osob / 42% (referenční hodnota pro dobrý výsledek)
Dave	6 z 24 osob / 25% zaměstnanost
Jamal	11 z 25 osob / 44% zaměstnanost
Mary (vedoucí)	1 ze 3 osob / 33% zaměstnanost

Výsledky za rok 2019 (všechna 4 čtvrtletí)

Počet klientů	76
Zaměstnaní klienti celkem	28 osob / 37% zaměstnanost (dobrý výsledek)
Cíl celkem	32 osob / 42% (referenční hodnota pro dobrý výsledek)
Dave	10 z 33 osob / 30% zaměstnanost
Jamal	16 z 37 osob / 43% zaměstnanost
Mary (vedoucí)	2 ze 6 osob / 33% zaměstnanost

ŠKÁLA IPS FIDELITY SCALE

Škála IPS fidelity scale (2008) je nástroj, který měří, do jaké míry se službě daří využívat postupy založené na důkazech. Pro názornost ho můžeme přirovnat k pečení sušenek. Když pečeme sušenky s kousky čokolády, je možné do nich přidat i oříšky, ale není to nutné, v každém případě budeme mít sušenky s čokoládou. Bez některých ingrediencí se ale neobejdeme. Kdybychom vynechali mouku anebo kousky čokolády, neupekli bychom čokoládové sušenky. Škála IPS sestává z 25 položek, které jsou pro metodu IPS zásadní. Podrobnější informace o věrnosti metodě IPS včetně práce se škálou najdete v kapitole 12.

Audit shody se škálou většinou probíhá tak, že proškolení auditoři navštíví organizaci, stráví v ní jeden až dva dny, během nichž hovoří s IPS specialisty, s klienty, s dalšími pracovníky služeb, s rodinnými příslušníky, s vedením organizace, ale i s pracovníky úřadu práce, specialisty na dávky apod. Pozorují zaměstnance při práci a procházejí si dokumentaci klientů. Pokud nejsou k dispozici školení auditoři, může organizace škálu využívat i tak a o hodnocení

požádat někoho z oddělení řízení kvality. Všechny shromážděné informace se využívají pro výpočet skóre na škále a následnou formulaci doporučení ke zlepšení služeb.

Při prvním hodnocení služba obvykle příliš vysokého skóre nedosahuje. Vedoucím doporučujeme, aby se příliš nezaměřovali na dosažené skóre a využili auditní zprávu spíše jako podpůrný materiál ke zlepšování kvality. Řada služeb, které zpočátku dosáhnou nízkých nebo jen průměrných hodnot, se po zavedení odpovídajících změn začne zlepšovat a dosahované skóre se u nich rychle zvyšuje. A služby s vysokým skóre mají obvykle i dobré výsledky při práci s klienty.

Vedoucí služby si může přečíst auditní zprávu a promluvit si s auditory o tom, jak postupovat, aby služba své skóre zlepšila. Snažte se pochopit logiku a smysl jednotlivých položek škály a pracovat na zavedení takových změn, které budou naplňovat smysl dané položky. Nezaměřujte se jen na zvýšení skóre. Jako příklad nevhodného zavádění změn můžeme uvést službu, která dosahovala nízkých hodnot v položce zaměřené na poskytování služeb v komunitě. Tým začal pořádat porady IPS v kavárně, aby IPS specialisté trávili více času v terénu, to ale nijak nezlepšilo výsledky služby v práci s klienty. Pokud se služba zaměří na zlepšování kvality, bude se vedoucí snažit porozumět tomu, proč IPS specialisté mají trávit většinu pracovní doby mimo kancelář. V průběhu porad o klientech se ptá pracovníků, kde se s klienty setkávají, a povzbuzuje je v tom, aby jim nabízeli schůzky v terénu. Může si s týmem promluvit o tom, co jim podle nich brání trávit více času mimo kancelář. Podpořit poskytování služeb v terénu a ukázat jejich výhody může také terénní mentoring.

Do akčního plánu naplňování kritérií škály IPS by měl vedoucí zahrnout také nápady a návrhy členů týmu. Plán může zahrnovat i některé části jiných plánů pro zkvalitňování služeb. Příkladem může být využití plánu, jak zvýšit počet nástupů do zaměstnání, který jsme uvedli v této kapitole. Vedoucí může na základě doporučení z auditní zprávy doplnit i další cíle.

Příklad: Akční plán naplňování kritérií škály IPS, 1. července 2020

Položka	Cíl	Úkoly
Počet klientů na 1 pracovníka	Snížit počet klientů na jednoho IPS specialistu, aby nepřekračoval 20.	Gordon Smith (vedoucí IPS) a Sharon Darnell (odborný ředitel organizace) se sejdou s finančním manažerem a s výkonným ředitelem organizace, aby společně probrali možnost přijmout od 1. září dalšího IPS specialistu.
Role vedoucího týmu	<ul style="list-style-type: none"> Poskytovat terénní mentoring při schůzkách se zaměstnavateli. Diskutovat o výsledcích služby s týmem a podpořit ho ve stanovení cílů k jejímu zkvalitnění. 	Viz příložený plán, jak zvýšit počet nástupů do zaměstnání.
Příprava a motivace klienta k práci	Zprostředkovat klientům možnost konzultace s proškoleným specialistou na dávky, a to jak před nástupem do zaměstnání, tak ve chvíli, kdy se rozhodují o změnách.	<ul style="list-style-type: none"> Gordon (vedoucí IPS) se do 1. září sejde s vedoucím úřadu práce a rozhodnou, jakým způsobem zprostředkují klientům IPS možnost sestavit si plán v oblasti dávek. Gordon bude monitorovat počet/procento klientů, kteří využívají podporu specialisty na dávky a sestavili si plán (říjen–březen).

Co nejdříve najít klientovi práci na otevřeném trhu	Doba od vstupu klienta do služby do prvního osobního pohovoru se zaměstnavatelem za účelem získání práce na otevřeném trhu bude průměrně činit 30 dní.	<ul style="list-style-type: none"> • Gordon (vedoucí IPS) se do 1. srpna sejde s IPS specialisty a vysvětlí jim, že je potřeba vyhnout se dobrovolnickým pracovním pozicím s výjimkou těch, které mohou vést k získání plnohodnotného zaměstnání. • Gordon a Chris (vedoucí multidisciplinárního týmu) si do 1. srpna promluví s case managery o tom, jak mohou podpořit klienty, kteří chtějí pracovat jako dobrovolníci a není třeba jim nabízet službu IPS. • Gordon bude s IPS specialisty pracovat na tom, aby lidem, kteří nyní pracují jako dobrovolníci, byla nabídnuta práce na otevřeném trhu, případně aby je v dobrovolnictví podpořili jejich case manageři. Splnit do 1. listopadu.
Kontakt se zaměstnavateli – kvalita	IPS specialisté budou rozvíjet spolupráci se zaměstnavateli prostřednictvím častých osobních návštěv zaměřených na zjišťování potřeb a představ zaměstnavatelů.	Viz příložený plán, jak zvýšit počet nástupů do zaměstnání.

Spolupráce s vedením organizace, s úřadem práce a multidisciplinárními týmy

Vedoucí služby IPS rozvíjejí spolupráci s dalšími službami v rámci organizace i s úřadem práce, aby zajistili návaznost služeb poskytovaných klientům. V této podkapitole si řekneme více o tom, jak vedoucí spolupracuje s vedením celé organizace, s úřady práce a multidisciplinárními týmy.

KOMUNIKACE S VEDENÍM ORGANIZACE

Vedoucí služby IPS by měl v pravidelných čtvrtletních intervalech, nebo alespoň dvakrát ročně, hovořit s vedením organizace o tom, jak služba IPS funguje. V řadě organizací se vedoucí služby IPS obrací na odborného ředitele nebo jinou osobu, která informace z IPS předává dále vedení organizace. Nicméně vedoucí služby IPS by měl s nadřízenými komunikovat raději přímo, protože svou službu zná nejlépe. IPS obvykle představuje v rámci celé organizace úzce specializovanou, a ne příliš rozsáhlou službu, o jejímž fungování má vedení často jen zběžnou představu. Proto by se měl vedoucí IPS pravidelně scházet s širším vedením včetně výkonného ředitele, aby vysvětlil, jak jeho služba pracuje, a mohl případně požádat o pomoc a podporu. Může například požádat, aby jednou za čtvrtletí dostal prostor alespoň na 15 minut na poradě vedení organizace. I v případě, že se poradě vedení neúčastní zástupci jiných služeb v rámci vaší organizace, můžete se o svou účast na nich přihlásit s vysvětlením, že služba IPS je odlišná a vyžaduje větší podporu. Navíc nežádáte o mnoho – je to jen hodina za celý rok.

Příklad: Zpráva ze služby IPS

Služba IPS, únor 2025

Nedávné úspěchy

- Dosáhli jsme 50% míry zaměstnanosti klientů. Ve srovnání se standardem služeb IPS na celostátní úrovni představuje toto procento vysokou úspěšnost.
- Dva klienti zaměstnaní na plný úvazek, kteří zatím zároveň pobírají dávky, jsou připraveni vzdát se dávek určených pro lidi se zdravotním postižením.

Výzvy

- Dva IPS specialisté přešli na pozici case managera, aby získali o 2000 \$ vyšší mzdu.
- Změny v obsazení týmu mají vliv na příjmy organizace, protože novým pracovníkům se zatím nedaří zaměstnávat tolik klientů a od počtu zaměstnaných klientů se odvíjí výše dotací, které organizace dostává od úřadu práce. Změny v obsazení týmu ovlivňují také kvalitu poskytovaných služeb.

Co může změnit vedení

- Zvýšit mzdu IPS specialistů o 2000 \$.

Pokud vedení vaší organizace nemá možnost setkávat se pravidelně s klienty, kteří pracují, snažte se pro ně zorganizovat alespoň jednou ročně schůzku, kde budou klienti vyprávět své příběhy o tom, jak se jim podařilo získat a udržet práci. Vedení by mělo významu práce pro klienty rozumět a podporovat ho. Osobní příběhy jsou v tomto směru inspirativní. I výkonný ředitel si jistě rád vyslechne konkrétní příběhy, které pak bude moci dále předávat správním radě nebo i mimo organizaci.

KOORDINACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB S ÚŘADEM PRÁCE

Klienti, kteří jsou registrováni jak na úřadu práce, tak ve službě IPS, mohou využívat zkušenosti a zdroje obou systémů. Doporučujeme, aby se vedoucí IPS zaměřili na budování či zlepšování spolupráce s místním úřadem práce tak, aby na sebe služby poskytované klientům navazovaly.

Úřad práce má v některých oblastech jiné priority než služba IPS. Vyžaduje například, aby většina lidí, kteří jsou zde registrováni, dělala rychlé pokroky při plnění cílů, které si stanovili v oblasti zaměstnání. Člověk, který se potýká s významnými překážkami v oblasti práce, může být z jejich programu vyloučen, protože v mnoha zemích jsou pracovníci úřadu práce hodnoceni zčásti i podle toho, jak rychle se klienty podaří zapojit do pracovního procesu. Se zásadou nulových vstupních kritérií pro klienty, kterou se řídí služby IPS, se někteří pracovníci úřadu práce nikdy neseekali. Nicméně úřad práce a služba IPS mají jeden společný cíl: pomoci lidem najít práci. Sejděte se proto s vedoucím úřadu práce ve vaší spádové oblasti a vysvětlete mu, že se zaměřujete na dosažení co nejlepších výsledků a postupujete při tom v souladu s praxí založenou na důkazech. Podělte se s ním o vaše úspěchy a podrobněji mu popište, jakým způsobem se vaše služba snaží zlepšovat výsledky v oblasti zaměstnávání klientů. Požádejte o radu. Pokud budete upřímní, ukážete vstřícnost a snahu o dobrou spolupráci za účelem dosažení co nejlepších výsledků, vedoucí i pracovníci úřadu práce budou za setkání s vámi určitě rádi.

Ptejte se pracovníků úřadu na to, jaké jsou jejich priority. Snažte se porozumět jejich obavám, dozvědět se více o jejich postupech a metodách. Jak je možné, že jeden člověk má nárok na určitý typ podpory, zatímco jiný ne? Požádejte je, aby vám pomohli do systému podpory ze strany úřadu lépe proniknout.

Spolupráce s pracovníky úřadu práce je přínosná, protože mají přístup ke zdrojům, které služba IPS nemá k dispozici, ale také proto, že mají bohaté zkušenosti a znalosti. Jsou proškoleni a měli by se orientovat ve všech typech zdravotních postižení i chronických nemocí. Někteří vaši klienti pravděpodobně mají kromě duševního onemocnění či závislosti i jiná zdravotní omezení. Pracovníci úřadu práce navíc dobře znají místní zaměstnavatele, protože v průběhu let pracovali s celou řadou klientů. Mohou vědět o pracovních pozicích, se kterými se pracovníci ve vašem týmu ještě neseekali. Kolik IPS specialistů ve vašem týmu se například vyzná ve specifických typech pracovních míst ve výrobě?

A konečně, zeptejte se, zda by vedoucí nebo pracovníci úřadu práce byli ochotni se s vámi setkávat pravidelně, abyste

se poradili o společných klientech a o tom, jak jim nabízet co nejlepší služby a podporu. Pozvěte je na některou z vašich týmových porad a nabídněte, že se také můžete v případě potřeby zúčastnit porad či setkání na úřadu práce.

SPOLUPRÁCE SE SLUŽBAMI PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

V metodě IPS je důležité, aby se do podpory klienta v oblasti práce zapojili všichni pracovníci služby péče o duševní zdraví. Členové multidisciplinárního týmu ale někdy nemají příliš konkrétní představu o tom, jak by v této oblasti mohli klienta podpořit. Když budete docházet na jejich porady, můžete je ke spolupráci navést a ukázat, v čem mohou pomoci, tím že se budete ptát na jejich názory – jaké pracovní pozice by byly pro jejich klienty nejlepší nebo jak nabídnout a zprostředkovat službu IPS co nejvíce lidem. Můžete jim také pomoci, aby změnili přístup a způsob, jak se svými klienty hovoří o práci. Když se například někoho zeptají, zda by chtěl pracovat, a on odpoví, že ano, můžete navrhnout další otázky, které mu mohou položit, než jej doporučí do služby IPS: Kdy byste chtěl začít pracovat? Jaký typ práce byste si představoval? Jak se vám změní život, když začnete pracovat – co vám to přinese a co by mohlo být naopak náročné? Když někdo z klientů získá zaměstnání, můžete zorganizovat malou oslavu a začít společně uvažovat o tom, jak ho v zaměstnání dále podpořit. Jaká podpora by mu i podle ostatních členů týmu nejlépe pomohla? Kdo může pomoci s vytvořením plánu?

Účast na poradách multidisciplinárního týmu je důležitá i proto, aby se nově nastupující IPS specialisté seznámili s kolegy a lépe se do týmu začlenili. Noví pracovníci se zpočátku mohou stydět sdílet své nápady ve skupině s pracovníky, kteří mají daleko více zkušeností. Můžete je na porady doprovázet, dokud nebude zřejmé, že jejich nejistota opadla a že jim už účast na poradách nedělá potíže.

A konečně, scházejte se s vedoucími multidisciplinárních týmů pravidelně a mluvte s nimi o tom, jak problematika zaměstnávání zapadá do celkové koncepce další práce, kterou tým dělá. Jak probíhá doporučování klientů do služby IPS? Komunikuje tým efektivně? Praktikují všichni zásadu nulových vstupních kritérií? Pokud se vyskytnou nějaké obavy, nabídněte pomoc.

Personální obsazení služby IPS

ZAMĚSTNÁVÁNÍ IPS SPECIALISTŮ

Najít ty správné lidi nebývá vždy jednoduché. Možná se domníváte, že nejlepší bude zaměstnat někoho, kdo se orientuje v problematice duševních onemocnění, má zkušenosti z obchodní sféry, už pracoval ve službách zaměřených na podporu zaměstnávání, anebo má určitý typ vzdělání. Ve skutečnosti ale schopný IPS specialista může vzejít z jakéhokoli oboru. Důležitá je osobnost. Mezi charakteristiky dobrého IPS specialisty patří především:

- Pozitivní přístup. IPS specialisté věří, že každý může pracovat, a dokáží snadno pojmenovat klientovy silné stránky.
- Vytrvalost při řešení problémů. Efektivní IPS specialisté umí neúnavně hledat řešení.
- Schopnost naslouchat. IPS specialisté se upřímně zajímají o druhé.
- Orientace na aktivitu. IPS specialisté chtějí být v terénu a setkávat se s lidmi. Nečekají, až budou moci začít hledat klientovi zaměstnání – přirozeně jednají hned teď.

Při pohovorech s uchazeči se snažte rozlišovat mezi lidmi, kteří se skutečně chtějí stát IPS specialistou, a lidmi, kteří hledají jakoukoliv práci. Vedoucí jedné IPS služby se osvědčilo zadat uchazečům úkol ještě předtím, než přišli na pohovor. Požádala je, aby se před osobním setkáním podívali na webové stránky o IPS a o metodě si něco přečetli. Při pohovoru se jich pak vyptávala, co se o IPS dozvěděli, co si myslí, že by se jim na práci ve službě IPS líbilo, a co je naopak odrazuje. Uchazeč, který si o IPS nic nenastudoval, už nebyl přizván ani do druhého kola výběrového řízení.

Když už máte vybraného vhodného uchazeče, můžete mu nabídnout možnost vyzkoušet si na pár hodin stínování zkušenějšího IPS specialisty z týmu. V ideálním případě by s ním mohl zajít na schůzku se zaměstnavatelem. Uchazeč tak bude mít příležitost lépe pochopit, že se jedná o práci v terénu a že kontakt se zaměstnavateli je jednou z jejich nejdůležitějších součástí.

Je také třeba vzít v úvahu, z jakého kulturního prostředí přicházejí vaši klienti a jak by se o něm váš tým mohl dozvědět víc. Přemýšlejte o tom, jak zaměstnat alespoň některé IPS specialisty, kteří do tohoto prostředí zapadají.

Našich služeb využívají lidé z nejrůznějších prostředí, proto také zaměstnáváme různorodý personál. Pro klienty je výhodnější, když mohou spolupracovat s IPS specialisty, kteří mají podobné zkušenosti jako oni a umí se tak na klientovo prostředí lépe napojit. Členové týmu, kteří rozumí kultuře lidí, s nimiž pracují, si mnohdy všimají věcí, které člověk z jiné kultury většinou ani nezaznamená. Například IPS specialista, který je muslim, chápe, že pro jeho klienta, který je také muslim, je zásadní, aby se během dne mohl v určitou hodinu pomodlit. Anebo jiný příklad – když jsem byla ještě mladá a nastoupila jsem nově na pozici IPS specialisty, pracovala jsem se ženou ze Somálska a neuvědomila jsem si, že ji můj způsob komunikace uvádí do rozpaků. Byla jsem pak překvapená, že na schůzky se mnou přestávala docházet. Kolega z týmu, také Somálec, mi vysvětlil, že moje chování není pro jejich kulturu typické. Musela jsem omezit oční kontakt a při rozhovoru s klientkou se začít chovat méně asertivně.

Abychom našli vhodné zaměstnance z co nejrozmanitějšího prostředí, měli bychom se poohlédnout v komunitě ve spádové oblasti, kde působíme. Musíme se snažit hledat lidi z různých kultur, kteří jsou pro tuto práci osobnostně vhodní, a následně je proškolit, aby se z nich stali dobří IPS specialisté. Můžeme například zveřejnit inzerát v novinách, které vydává místní vietnamská komunita, anebo v kulturním centru hispánské komunity. Inzerujeme i ve Středisku pro nábor pracovníků, kam často přicházejí hledat práci imigranti. Příležitostně jsme zkoušeli hledat uchazeče i prostřednictvím církevních organizací. Joan Distler, Minnesota

CO DĚLAT, KDYŽ PRACOVNÍK NEDOSAHUJE DOBRÝCH VÝSLEDKŮ

Pokud se IPS specialistovi jeho práce nedaří, pomozte mu s vytvořením plánu na zlepšení – podobného, jaký jsme již popsali výše. Pokud se mu například daří zaměstnat jen nízké procento klientů a výsledek není možné zdůvodnit tím, že začal pracovat s větším počtem nových klientů najednou, jděte s ním do terénu, sledujte ho při práci a pomozte mu s vypracováním plánu. Pokud se mu nedaří klienty zaměstnávat (začne jich pracovat méně než 10/rok nebo 2,5/čtvrtletí), pomozte mu vytipovat, v jakých oblastech by se mohl zlepšit, a naplánovat jednotlivé kroky, jak toho dosáhnout. Využijte terénní mentoring, možnosti dalšího vzdělávání a individuální konzultace s pracovníkem jednou za týden. Pokud ale pracovník své výsledky zlepšit nedokáže, je na místě probrat s ním možnosti přechodu na jinou pozici. Spolupracujte při tom s personálním oddělením ve vaší organizaci a ptejte se, zda jsou k dispozici jiné pracovní pozice, které by pro něj mohly být vhodné. Pokud vhodnou nabídku práce v organizaci nenajdete, budete s ním muset pracovní poměr ukončit. Při jednání s pracovníkem, který nedosahuje požadovaných výsledků, postupujte podle interních směrnic vaší organizace. Rozvázání pracovního poměru určitě není nic příjemného, ale nezapomínejte na to, že cílem vaší práce je zajistit, aby většina klientů služby IPS našla práci, ve které budou spokojeni. Jste zodpovědní za to, že služba nabídne klientům podporu, kterou potřebují.

Shrnutí

Úkolem vedoucího služby IPS je zajistit, aby klientům byly poskytovány co nejkvalitnější služby. Kvalita je posuzována podle toho, zda si většina klientů najde práci, ve které jsou spokojeni. Aby měla služba dobré výsledky, musí vedoucí v týmu vybudovat atmosféru respektu k lidem, jimž má služba pomáhat. Vedoucí by měl zároveň vést a podporovat IPS specialisty, aby se dále rozvíjeli a zlepšovali ve svých dovednostech. K průběžnému získávání informací o službě a jejímu zlepšování využívá týmové porady a individuální podporu pracovníků při práci s klienty, plánování a škálu IPS fidelity scale. V neposlední řadě pak zprostředkovává kontakt mezi pracovníky IPS služby a vedením organizace, úřady práce a multidisciplinárními týmy.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete:

- Nástroje pro podporu týmu a IPS specialistů při práci s klienty
- Vzorové formuláře
- Škálu IPS Fidelity Scale
- Manuál k hodnocení služby podle škály IPS
- Vzory akčních plánů naplňování kritérií škály IPS
- Návod, jak sbírat a zaznamenávat data hodnocená na škále IPS

Kapitola 9

Role pracovníků multidisciplinárních týmů v IPS

Tato kapitola je určena pracovníkům služeb péče o duševní zdraví a všem ostatním, kteří se chtějí dozvědět více o tom, jak může tým péče o duševní zdraví pomoci klientovi se zaměstnáním. IPS využívá při podpoře klientů v oblasti práce týmový přístup. Součástí týmu jsou case manageři, terapeuti, psychiatři a pracovníci dalších profesí, kteří klientovi a jeho IPS specialistovi pomáhají při hledání vhodného zaměstnání a poskytují mu i další návaznou podporu, včetně možností dalšího profesního rozvoje. Služby, které multidisciplinární tým klientovi poskytuje, pak může i vhodně uzpůsobit, aby mu pomohl v práci uspět.

V této kapitole shrneme hlavní důvody, proč lidem v oblasti práce poskytovat podporu, a také zásady poskytování služby IPS. Vysvětlíme, jak může multidisciplinární tým klientům pomoci uvažovat o zaměstnání, zapojit se do služby IPS, pomoci při sestavování pracovního plánu a poskytnout návaznou podporu i během zaměstnání.

Práce a zotavení

Řada lidí mluví o tom, že jim práce ve zotavení pomohla více než cokoli jiného. Podpora v rámci péče o duševní zdraví i case managementu by měla směřovat k návratu člověka zpět do běžného života a jeho opětovnému zapojení do společnosti. Ne každý se rozhodne pracovat, ale lidé, kteří to udělali, mluví o tom, že se cítí lépe a více si sami sebe váží, a jsou rádi, že mohou být dobrým příkladem svým dětem a mají ve svém životě určitý řád a zodpovědnost.

Návrat do práce byl pro mě důležitý. Pracovní stres není nic ve srovnání se stresem z toho, že člověk nemá celý den do čeho píchnout. Práce mě baví. Člověk má ze sebe mnohem lepší pocit. Barbara

Pracuji v oddělení služeb zákazníkům. Když má zákazník nějaký problém, neobrací se rovnou na vedoucího, ale řeší ho se mnou. Někdy je to náročné, ale neměnila bych za nic na světě. Práce mě udržuje v kondici a dává mi svobodu. Christine

Nemoc mě zastihla po prvním ročníku na vysoké škole. Byl jsem několik let nezaměstnaný – nebyla to příjemná doba. Rodina i lidé v psychiatrické nemocnici mě podporovali v tom, abych se do školy vrátil, tak jsem to nakonec zkusil. Ale chtěl jsem mít i nějaký příjem, abych si mohl dovolit auto a být nezávislý. Tehdy jsem potkal Wendy ze služby IPS. Teď mám práci na plný úvazek, a ještě k tomu studuji psychologii. V práci dělám údržbu aut – čištění, kontrolu kapalin a tlaku v pneumatikách, když je třeba, přeparkuju v rámci areálu. Jsem rád venku a práce mě baví, protože si při ní popovídám se spoustou lidí. Chci, aby ze mě něco bylo. Mám pocit, že jsem zase vzal život do vlastních rukou. Anthony

Služba IPS

IPS je metoda založená na důkazech, která pomáhá lidem v návratu do práce. Až dosud byla využívána především k podpoře lidí s vážným duševním onemocněním, ale ukazuje se, že může být užitečná i pro lidi s jinými typy potíží. IPS se od jiných služeb v oblasti podpory zaměstnávání, které jste dříve pro své klienty využívali, může lišit.

Jediným předpokladem pro využití služby IPS je chuť pracovat. Lidé mohou využívat služby IPS, i když mají potíže se závislostí, projevují se u nich příznaky duševního onemocnění, byli nedávno hospitalizováni, mají potíže se sebezprezentací, jsou bez domova, mají záznam v trestním rejstříku nebo jsou ve spolupráci s týmem péče o duševní

zdraví nespolehliví. Výzkumy ukazují, že odborníci nedokáží vždy přesně určit, kdo je skutečně schopen pracovat; chuť pracovat je tak spolehlivějším ukazatelem.

IPS specialisté pomáhají lidem hledat zaměstnání na otevřeném trhu práce. Jedná se o pracovní pozice, které nejsou určené výhradně lidem se zdravotním postižením, a klienti na nich pobírají stejnou mzdu jako ostatní. O tom, jaký *druh* práce bude hledat, se rozhoduje samotný klient. IPS specialista lidem pomáhá najít zaměstnání, které bude odpovídat jejich zájmům, přáním a představám o místě, výši úvazku, pracovní době, pracovním prostředí a dalších okolnostech.

IPS specialisté se každý týden scházejí s členy multidisciplinárního týmu (case managery, terapeuti, psychiatry, sestrami, adiktology a pracovníky podpory bydlení), aby společně koordinovali nabízené služby a promýšleli, jak konkrétně klienty při naplňování jejich vlastních cílů v oblasti práce a vzdělávání podpořit. IPS specialisté a pracovníci multidisciplinárního týmu spolu zároveň zůstávají v kontaktu i mezi poradami a vzájemně sdílejí informace a nápady.

IPS nevyžaduje, aby klienti procházeli zdlouhavým testováním pracovních předpokladů, pracovali na zkoušku nebo se účastnili skupinových setkání zaměřených na oblast práce. Místo toho se snaží, aby se uchazeč o práci osobně sešel do pár týdnů od první schůzky s IPS specialistou s potenciálním zaměstnavatelem, ať už v doprovodu IPS specialisty, nebo sám.

Lidem, kteří už pracují, poskytují IPS specialisté návaznou podporu přibližně po dobu jednoho roku. Pokud se klientovi v práci daří, může IPS specialista po uplynutí této doby požádat multidisciplinární tým, aby si dlouhodobou podporu klienta v oblasti práce vzal na starost, protože intenzivní podporu služby IPS už nepotřebuje. IPS specialistovi se tak uvolní kapacita pro přijetí nových klientů.

Pracovníci multidisciplinárního týmu pomáhají lidem zvážit, zda chtějí pracovat

Protože nelze předem s jistotou říci, kdo bude v práci úspěšný, měli byste se všemi svými klienty zvážit, zda chtějí pracovat. Představte si, že byste dnes večer přišli domů a řekli rodině nebo přátelům, že jste se rozhodli už nikdy nepracovat. Nejspíš vám to přijde směšné, protože práci považujete za samozřejmost a nad možností, že byste byli najednou nezaměstnaní, se ani nezamýšlíte. A teď si představte, že jste klientem služeb péče o duševní zdraví, kterého se nikdo nikdy neptal, zda chce pracovat. Jak byste se cítili při pomyšlení na to, že se od vás ani neočekává, že budete pracovat? Když s klientem o práci nikdo nemluví, dostává tak najevo, že nikdo neuvažuje o tom, že by byl schopen pracovat.

Mluvte proto o práci se všemi svými klienty, ale zároveň je netlačte k tomu, aby řekli, že chtějí pracovat. Snažte se nehodnotit, jen jim pomozte přemýšlet o tom, jak by se jejich život změnil, kdyby pracovali. Službu IPS byste měli zprostředkovat lidem, kteří skutečně *stojí* o to pracovat. Měli byste s nimi sdílet něco v tomto smyslu: „Věřím, že můžete pracovat, ale rozhodnutí je na vás. Jen vy sám víte, zda už je ten správný čas hledat si práci.“ Přemýšlejte společně s klienty o výhodách, ale i případných nevýhodách toho, když si najdou zaměstnání. Snažte se pochopit, jak oni sami práci vnímají, protože každý člověk na to může mít jiný pohled.

Zpočátku možná budete mít dojem, že pracovat chce jen málokdo. Klienti o sobě totiž často jako o pracujících lidech dlouho nepřemýšleli. Přesto se pravidelně k tématu práce vracíte. Jeden klient vysvětlil, že když s ním jeho case manager téma práce otevřel poprvé, nebyl ještě připravený. Nicméně rozhovor mu „nasadil brouka do hlavy“ a postupně začal o zaměstnání přemýšlet. Po nějaké době pak skutečně požádal o doporučení do služby IPS.

Někdo potřebuje více informací, aby se mohl rozhodnout. Služba IPS vám může pomoci získat informace, které zatím nemáte.

Příklady: Jaké informace mohou klientům pomoci rozhodnout se, že chtějí pracovat

- Informace o dávkách a podpůrných programech pro lidi se zdravotním postižením v oblasti zaměstnávání. Zeptejte se klientů, zda vědí, jaký bude mít nástup do práce dopad na vyplácení dávek či další podporu pro lidi se zdravotním postižením.
- Služba IPS a práce nebo další vzdělávání. Lidé, kteří již dříve využili jinou službu v oblasti podpory zaměstnávání, možná budou váhat ohledně IPS. Vysvětlete jim, že služba IPS nevyžaduje testování pracovních předpokladů, absolvování různých školení a či skupinových setkání, ani práci na zkoušku. Řekněte, že IPS specialista pomáhá klientům, aby se do několika týdnů od zahájení spolupráce začali aktivně ucházet o práci, a že služba IPS pro ně nemá žádná předem připravená pracovní místa. Podrobně vysvětlete, že IPS specialisté lidem pomáhají hledat zaměstnání, které bude co nejvíce odpovídat jejich zájmům, schopnostem a silným stránkám. Někteří klienti se možná budou chtít s IPS specialistou nejdříve sejit a vyslechnout si více o tom, jak služba funguje. V takovém případě pozvete IPS specialistu na společnou schůzku s klientem, aby mu odpověděl na jeho otázky.
- Podpora ze strany peer konzultanta. Pro některé klienty může být užitečné promluvit si s někým, kdo začal znovu pracovat. Může je zajímat, jak se práce celkově promítla do jeho života nebo jak se mu daří zvládat práci s duševním onemocněním.
- Typy pracovních pozic. Někteří lidé se obávají, že je nikdo nebude chtít zaměstnat, případně že budou moci pracovat jen na málo kvalifikovaných pozicích, kde je práce nebude bavit. Může se to týkat zejména lidí s trestní minulostí. Zeptejte se klientů, zda by chtěli na společnou schůzku pozvat IPS specialistu a probrat, jaké typy pracovních míst už se službě IPS dříve podařilo najít.

Někdy se pracovníci multidisciplinárního týmu všech svých klientů ptají, zda by chtěli pracovat, ale nejsou si jistí, co dělat, když jim klient řekne „Ne, děkuji“. Promyslete si různé způsoby, jak s klienty mluvit o tom, jak by práce ovlivnila jejich dosavadní život.

Příklady: Jak se klienta ptát na práci

- Jak by se změnil váš život, kdybyste začal pracovat? Co by vám to přineslo, kdybyste byl zaměstnaný? A v čem by to mohlo být problematické?
- Jak vypadá váš denní režim? Co jste dělal například včera, když jste ráno vstal? Co jste dělal pak? Vypadá takhle váš typický den? Chcete tak trávit veškerý svůj čas?
- Jak byste na stupnici od 1 do 10 ohodnotil svoji důvěru v to, že můžete pracovat? Proč čtyřka (například) a ne třeba dvojka? Co by vám pomohlo, aby vaše sebedůvěra stoupla na šestku?
- Jak byste na stupnici od 1 do 10 ohodnotil, jak je pro vás práce důležitá? Proč sedmička (například) a ne třeba pětka? Co by vám pomohlo, aby se pro vás význam práce posunul na devítku?
- Jak zjistíte, že jste připravený hledat si práci?
- Jak chcete, aby vypadal váš život za pět let? Jak chcete, aby vypadaly vaše vztahy? Kde budete bydlet? Jak budete trávit dny?
- O čem přemýšlíte v souvislosti s prací nebo dalším vzděláváním?
- Jaké pracovní cíle jste měl, když jste byl mladší?
- Jaké máte dovednosti a silné stránky?
- Jak by se práce promítla do vašich vztahů s jinými lidmi?
- Za jak dlouho byste chtěl začít hledat práci? (Zdůrazněte, že nejlepší je začít hledat hned teď, během pár měsíců, případně se alespoň rozhodnout, kdy začnu.)
- Kdo ve vašem okolí pracuje? Co dělá?

Hledání práce se také může ukázat jako přirozená nutnost, když má člověk existenční potíže. Můžete se zeptat: „Jak myslíte, že tyto problémy řeší jiní lidé?“ „Už jste přemýšlel o tom, že byste si našel práci, abyste byl finančně nezávislejší?“ „Kolik myslíte, že byste měl každý měsíc peněz navíc, kdybyste si našel práci na částečný úvazek?“

Když klient začne mluvit o tom, že si připadá osamělý nebo že se nudí, je to další příležitost, jak se zmínit o hledání práce. „Kde si myslíte, že se většina dospělých lidí seznamuje?“ „Znáte lidi, kteří pracují? Jak vypadá jejich každodenní život?“

Mluvte o práci s lidmi se závislostí

U klientů, kteří užívají návykové látky, možná budete váhat, zda je pro ně služba IPS vhodná. Možná jste přesvědčeni, že by měli větší šanci uspět, kdyby se nejprve zbavili závislosti, ale cesta k zotavení je u každého člověka jiná. Řada lidí mluví o tom, že právě práce pro ně byla motivací, která jim pomohla se závislostí skoncovat, protože si ji chtěli udržet nebo proto, že jim dala naději na lepší život.

Někteří lidé si potřebují vyzkoušet několik různých zaměstnání, než se naučí, jak při práci zvládat zároveň svou závislost. Podporujte klienta, aby neztrácel naději a věřil, že příště mu to už v práci vyjde. Zrekapitulujte společně, co se mu dařilo, a pomozte mu promyslet nové postupy, které bude moci v nové práci vyzkoušet. Společně s klientem i IPS pracovníkem sestavte plán, jak dosáhnout toho, aby do práce nechodil pod vlivem návykových látek. Promyslete, v kterou denní dobu by měl chodit do práce, a vyhněte se takovým pracovním místům, kde se podává alkohol. Zeptejte se klienta, zda by mu pomohlo sestavení plánu, jak zacházet s penězi, protože někteří lidé mohou mít tendenci utrácet díky vyššímu příjmu za drogy či alkohol. Zeptejte se, co by mu pomohlo, aby chodil do práce střízlivý a zůstal střízlivý i po celou pracovní dobu.

Pomáhejte klientům se zapojením do služby IPS

I lidé, kteří chtějí pracovat, mohou být nejistí, když se mají setkat s někým, koho neznají (s IPS specialistou). Pokud je to možné, vyhradte si čas a na schůzku klienta doprovodte, abyste mu pomohli překonat počáteční ostych.

Někteří klienti také z různých důvodů přestanou na schůzky s IPS specialistou docházet. Pomoci můžete tak, že se klienta budete ptát, co mu ve schůzkách brání, případně můžete IPS specialistu pozvat, aby přišel na další schůzku, kterou máte s klientem domluvenou vy. Případně můžete společně s IPS specialistou zajít za klientem domů nebo se s ním setkat na jakémkoliv jiném místě, a pomoci mu spolupráci se službou IPS znovu navázat.

Někteří klienti se mohou rozhodnout spolupráci se službou IPS na čas přerušit. K tématu práce se s nimi čas od času vracete a ve chvíli, kdy budou připraveni, jim pomozte navázat spolupráci s IPS specialistou.

Sdílejte nápady k pracovnímu plánu klienta

Často znáte uchazeče o práci lépe než kdokoli jiný, protože s ním spolupracujete nejdéle. IPS specialista pravděpodobně ocení, když se s ním podělíte o nápady, jaká práce by klientovi mohla vyhovovat. Zamyslete se nad tím, jaké má klient osobnostní předpoklady, hodnoty, dovednosti i minulé zkušenosti. IPS specialista bude chtít pravděpodobně vědět víc i o tom, kde klient dříve pracoval – co se mu dařilo a co naopak méně. Když se rozhodnete doporučit některého ze svých klientů do služby IPS, sdílejte informace a nápady na poradě celého týmu.

Pokud s tím klient bude souhlasit, IPS specialista si pravděpodobně bude chtít osobně promluvit společně s ním i s jeho rodinou, aby zjistil víc o jeho pracovních zkušenostech a vzdělání a probral s nimi další postup. Pokud jste s rodinou klienta již v kontaktu, můžete nabídnout pomoc při zprostředkování schůzky.

Pomáhejte s návaznou podporou při zaměstnání

IPS specialista poskytuje klientovi přibližně po dobu jednoho roku od nástupu do zaměstnání nejrůznější podporu. Může se s ním například scházet a hovořit o tom, jak se mu v práci daří, může mluvit i s jeho zaměstnavatelem, pomoci mu najít nejlepší způsob dopravy do zaměstnání, zajišťovat další profesní vzdělávání apod. Každý člověk potřebuje trochu jiný typ podpory. O tom, jaká podpora bude nejvhodnější pro konkrétního klienta, můžete uvažovat společně. Pokud váš klient například obtížně vycházel s minulým zaměstnavatelem, můžete navrhnout, aby se s ním IPS specialista scházel společně a v komunikaci se zaměstnavatelem ho podpořil.

Návaznou podporu můžete klientovi dát také vy. Když je například někdo příliš nesmělý, promluvte si s ním o tom, jak může navázat hovor s kolegy. Když má potíže se závislostí, pomozte mu promyslet, jak reagovat v situaci,

kdy jdou kolegové po práci na skleničku. Půjde s nimi? Jak jim vysvětlí, že nechce pít? Někdo potřebuje pomoc s praním prádla a péčí o svůj zevnějšek, jiný zase s tím, aby hned neutratil celou výplatu. V IPS spolupracuje při podpoře klienta v zaměstnání celý tým.

Když má člověk stabilní zaměstnání, kde je spokojený, může s ním služba IPS spolupráci ukončit. Taková situace nastává většinou nejdříve po roce trvání pracovního poměru. V takovém případě přebírá další následnou podporu již pracovník služby péče o duševní zdraví, který mu nadále pomáhá s řešením nejrůznějších situací spojených se zaměstnáním. Pokud začne mít klient v práci vážnější potíže, může být znovu doporučen do služby IPS, která mu poskytne intenzivnější podporu.

Shrnutí

IPS je metoda založená na důkazech zaměřená na podporu lidí s vážným duševním onemocněním, kteří chtějí najít zaměstnání. Každý, kdo chce pracovat, má mít ke službě přístup bez ohledu na potíže související s jeho duševním onemocněním, závislostí či dalšími okolnostmi. Pro klienty, kteří službu IPS zatím neznají, by mohlo být zajímavé se dozvědět, že IPS specialisté pomáhají lidem hledat práci na základě jejich přání a konkrétních požadavků ohledně pracovní pozice, výše úvazku, místa apod. Jiné lidi může ke spolupráci povzbudit informace o tom, že IPS od klientů nevyžaduje, aby se věnovali konkrétním aktivitám, které je na práci mají připravit.

Pracovníci týmu péče o duševní zdraví jsou do podpory v oblasti práce zapojeni. Průběžně podporují své klienty, aby o práci uvažovali. Mluví s nimi o možných výhodách či nevýhodách zaměstnání a poskytují jim potřebné informace. Když je klient doporučen do služby IPS, pracovníci multidisciplinárního týmu mu pomáhají navázat spolupráci se službou a nabízejí vlastní nápady k tomu, jaká práce by mu mohla nejlépe vyhovovat. Poskytují také podporu během prvního roku zaměstnání a následnou podporu v době, kdy už klient není zapojen do služby IPS.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

Kapitola 10

IPS a programy pracovní rehabilitace

V USA má každý stát své úřady práce, které pomáhají lidem se zdravotním postižením v návratu do práce. Podrobnější informace o spolupráci s úřadem práce a o programu pracovní rehabilitace najdete v první kapitole.

V této kapitole osvětlíme, v čem se metoda IPS liší od jiných přístupů podporovaného zaměstnávání. Popíšeme, jak úřady práce přistupují k poskytování služby IPS a k jejím hlavním zásadám, kterých je celkem osm:

Zásady IPS pro praxi:

1. Služby IPS jsou poskytovány každému člověku, který chce pracovat, včetně podpory při hledání práce.
2. Cílem je nalezení práce na otevřeném trhu.
3. IPS je součástí služeb péče o duševní zdraví.
4. IPS nabízí individuální podporu a plánování v oblasti dávek.
5. Hledání práce je zahájeno co nejdříve poté, co člověk projevil zájem pracovat.
6. IPS specialisté budují vztahy za zaměstnavateli.
7. Individuální podpora v oblasti práce není časově omezená.
8. IPS vychází z individuálních přání a požadavků klienta.

Služba IPS

Termín podporované zaměstnávání odkazuje na řadu různých přístupů, které poskytují dlouhodobou podporu lidem se zdravotním postižením v oblasti práce. IPS využívá k podpoře při hledání a udržení zaměstnání postupy založené na důkazech, které byly v průběhu posledních 25 let v komunitních službách předmětem výzkumů. Jedná se o metodu podporovaného zaměstnávání označovanou jako Individual Placement and Support (IPS), která je definována osmi zásadami pro praxi uvedenými v této kapitole a škálou IPS fidelity scale o 25 položkách, která bude podrobněji popsána ve 12. kapitole. IPS je v současné době jedinou metodou založenou na důkazech určenou pro lidi s vážným duševním onemocněním. Stručný přehled výzkumů týkajících se metody IPS najdete v kapitole 1, podrobnější informace pak na webových stránkách Výzkumného centra v oblasti psychiatrie v Dartmouthu (<https://ipsworks.org/>).

Služba IPS bývá zpravidla součástí služby péče o duševní zdraví. IPS specialisté poskytují klientům širokou škálu služeb spojených se zaměstnáváním: přijetí a zapojení klienta do služby, sestavení pracovního profilu (který obsahuje informace o pracovních zkušenostech, vzdělání, zájmech apod.), hledání pracovního uplatnění pro klienta a jeho návaznou podporu při zaměstnání. Úzce při tom spolupracují s pracovníky multidisciplinárního týmu, kteří klientům v rámci své odbornosti také poskytují podporu. Například terapeuti pomáhají s rozvojem sociálních dovedností potřebných pro oblast práce, psychiatři pomáhají s úpravou medikace tak, aby se zlepšily klientovy pracovní výkony. IPS specialisté by měli úzce spolupracovat i s pracovníky úřadů práce.

Zásady IPS pro praxi

V této podkapitole podrobněji popíšeme jednotlivé zásady a vysvětlíme, jak postupují někteří pracovníci úřadu práce, aby s nimi byli v souladu. Pracovníci úřadů práce se v mnoha ohledech ukázali jako velmi vstřícní a flexibilní, pokud jde o spolupráci se službou IPS. Oceňují totiž intenzivní podporu, kterou IPS lidem s vážným duševním onemocněním nabízí, a rádi v oblasti práce spolupracují s týmem pracovníků péče o duševní zdraví.

ZÁSADA IPS: SLUŽBY IPS JSOU POSKYTOVÁNY KAŽDÉMU ČLOVĚKU, KTERÝ CHCE PRACOVAT

Přání pracovat je výrazným předpokladem úspěchu. IPS specialisté proto přijímají do služby každého člověka, který má zájem vrátit se do práce. Podpora je poskytována každému bez ohledu na to, zda u něj přetrvávají příznaky duševního onemocnění, zda má potíže se závislostí, se sebe prezentací, a na jakékoliv další okolnosti.

Výzkumy zaměřené na IPS prokázaly, že u lidí se závislostí existuje stejná pravděpodobnost, že najdou práci, jako u většiny ostatních. Mnozí z nich dokázali najít způsob, jak zajistit, aby do práce chodili střízliví. Řada lidí dále uvedla, že jim práce pomohla užívání návykových látek omezit nebo dokonce abstinovat, protože měli co dělat nebo si chtěli práci udržet. Ujistěte se, že máte přehled o tom, jaká pravidla uplatňují úřady práce pro práci s lidmi, kteří mají potíže se závislostí na návykových látkách či alkoholu. I když mnohé úřady práce odmítají s lidmi se závislostí spolupracovat, případně s nimi spolupracují jen v případě, že se léčí, nemusí to být vždy v souladu s aktuálně platnými pravidly.

Užívání alkoholu či návykových látek s sebou může nést určitá rizika jak pro samotného klienta, tak i pro jeho okolí. Níže uvádíme příklad, jak k této otázce přistoupili na úřadu práce ve Wisconsinu:

Naše interní směrnice zahrnuje ustanovení o omezení rizik. Je naší povinností předcházet situacím, ve kterých by lidé mohli ohrozit sami sebe nebo ostatní. Pracovníkům doporučuji, aby se přitom řídili zdravým rozumem. Pokud má někdo například potíže se závislostí, pravděpodobně s ním nebudete hledat práci, kde bude muset řídit. Pracovníci jsou vedeni k tomu, aby zvažovali vhodné pracovní prostředí s ohledem na potíže se závislostí a možná rizika.

Spolupráce s týmem péče o duševní zdraví se pracovníkům osvědčila. (Ve Wisconsinu se pracovníci úřadu práce účastní porad týmů služeb péče o duševní zdraví minimálně jednou za měsíc.) Pracovníci týmu si vyslechnou jejich názory a připomínky a společně sestavují pracovní plán s ohledem na klientovy potíže s užíváním návykových látek. Tým se tak od pracovníků úřadu dozvídá více z oblasti zaměstnávání, a naopak – pracovník úřadu lépe pronikne do způsobu řešení situací a otázek ve službě péče o duševní zdraví. Především ale díky spolupráci s týmem zaměstnanci úřadu práce nepracují osamoceně, což velmi oceňují, zvláště pak u klientů s duální diagnózou.
Kathleen Enders, Wisconsin

Lidem, kteří trpí duševním onemocněním a závislostí zároveň, dává práce naději na lepší život a může je motivovat k tomu, aby začali abstinovat nebo alespoň užívání návykových látek omezili. Je to jeden z důvodů, proč jim v oblasti práce poskytovat podporu. Bylo by samozřejmě jednodušší, kdyby každý dokázal chodit do práce střízlivý, ale ne vždy to tak funguje. Motivace udržet si práci nebo navýšit pracovní úvazek pak alespoň některé klienty přivádí k zamyšlení nad tím, jak jde jejich závislost dohromady s cíli, které si v tomto směru stanovili.

Pracoval jsem s jedním klientem, který měl potíže s alkoholem a k tomu trpěl duševní nemocí. Sestavili jsme společně plán návratu do práce a probírali jsme jeho dřívější zaměstnání: co mu fungovalo a co ne. Mluvili jsme o jeho aktuální situaci, co ho podle něj vede k tomu, že pije, kdy bývá střízlivý a v kterou denní dobu by pro něj bylo nejlepší pracovat. Našli jsme práci na částečný úvazek, pět dní v týdnu na odpoledne. Klientovi to tak připadalo jako nejlepší řešení, protože odpoledne obvykle neměl na alkohol takovou chuť. Nadřízenému také řekl o svém duševním onemocnění a dohodli se, že mu vyjde vstříc a nechá ho pracovat převážně v odpoledních hodinách, i když práce přeci jen vyžadovala jistou míru flexibility. Se svým case managerem se nakonec domluvil i na tom, že začne docházet do svépomocné skupiny anonymních alkoholiků, protože chtěl s pitím skončit úplně, aby si práci udržel. David Harper, Anglie

Užívání návykových látek jsme s klientkou začali řešit ve chvíli, kdy se jí téměř podařilo získat práci, o kterou stála, ale neprošla testováním na přítomnost drog. Úplně jí to zdrtilo, protože kouření marihuany do té doby nepovažovala za žádný větší problém. Trvala na tom, že užívání drog nijak nenarušuje její schopnost pracovat, ale já jsem věděla, že už v dřívějších zaměstnáních měla potíže s dochvilností a někdy i s pochopením složitějších pracovních úkolů. Nakonec se nám podařilo najít práci, kde testování návykových látek neprováděli, a začala do zaměstnání docházet na večerní směny (byla tak větší šance, že bude do práce chodit včas). Klientka s užíváním drog nepřestala, ale začala

ho omezovat, protože jí práce dodávala sebedůvěru. Když se dozvěděla, že zaměstnavatel uvažuje o jejím povýšení, přestala marihuanu kouřit úplně, aby tentokrát testováním na přítomnost návykových látek prošla. Ruth

A konečně, většina služeb IPS pracuje s každým klientem, který je do služby doporučený, i když není registrován na úřadu práce. Pokud klientovi závislost značně komplikuje život nebo pokud byl v poslední době opakovaně hospitalizovaný, může s ním služba IPS zatím pracovat samostatně, dokud se jeho šance na to, že najde zaměstnání, nezvýší.

ZÁSADA IPS: CÍLEM JE NALEZENÍ PRÁCE NA OTEVŘENÉM TRHU

IPS se stejně jako úřad práce zaměřuje na hledání zaměstnání na otevřeném pracovním trhu. Pracovní pozice musí být dostupná pro všechny kvalifikované uchazeče bez ohledu na zdravotní postižení. Klienti musí za práci pobírat stejnou mzdu jako jejich kolegové na stejné pozici, a to alespoň ve výši minimální mzdy. Přechodné zaměstnání není považováno za práci na otevřeném trhu. Výjimkou jsou sezónní práce, protože důvodem pro přechodné trvání pracovního poměru jsou potřeby zaměstnavatele, ne zdravotní postižení pracovníka.

ZÁSADA IPS: IPS JE SOUČÁSTÍ SLUŽEB PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Na rozdíl od mnoha jiných služeb podporovaného zaměstnávání je IPS součástí služeb péče o duševní zdraví. Většinou bývá součástí organizace, která pracuje s lidmi s duševním onemocněním, a poskytuje podporu jejím klientům. IPS specialisté se každý týden účastní porad multidisciplinárního týmu, diskutují o společných klientech a navrhují, kteří klienti by mohli pracovat a zatím s IPS nespolupracují.

Týmové porady jsou pro IPS specialisty užitečné ze dvou důvodů: jednak jim pomáhají lépe porozumět tomu, co jejich klienti zažívají v souvislosti s duševním onemocněním, a jednak je mohou členové multidisciplinárního týmu podpořit při tvorbě pracovního plánu. Pracovníci služby péče o duševní zdraví zase oceňují účast IPS specialisty, protože do jejich práce vnášejí jiný pohled. Řada klientů se vrací do práce či ke studiu a pracovníci se díky tomu více zaměřují na jejich silné stránky a na zotavení. Týmové porady pomáhají v neposlední řadě i klientům, kteří mluví o tom, že se jim s odborníky dobře spolupracuje, když všichni vědí o jejich cílech. Úzká spolupráce jednotlivých služeb vede k lepším výsledkům v oblasti zaměstnávání.

Týmům IPS také doporučujeme úzce spolupracovat s úřady práce. Zaměstnanci úřadu práce a IPS specialisté si většinou plánují schůzky jednou měsíčně a v mezidobí jsou spolu v kontaktu i telefonicky nebo alespoň e-mailem. Někde úřady práce a IPS specialisté spolupracují i jiným způsobem.

Příklady: Jak mohou IPS specialisté a úřady práce spolupracovat

- Pracovníci úřadu práce docházejí na porady týmů služeb péče o duševní zdraví. Například ve Wisconsinu je každému týmu IPS přidělen jeden pracovník úřadu práce, který pak spolupracuje s většinou klientů služby IPS. V takovém případě se pracovník úřadu práce účastní alespoň jedné porady multidisciplinárního týmu měsíčně, aby si o pracovních plánech klientů mohli promluvit všichni společně. Pracovníci úřadu práce říkají, že tyto porady jsou užitečné, protože se na nich dozví více o tom, jak probíhá léčba jejich klientů, a mohou sdílet informace o jejich zaměstnávání. Pro pracovníky úřadu práce je to také příležitost dozvědět se o nových klientech, kteří k nim v budoucnu mohou být doporučeni.
- Pracovníci úřadu práce docházejí na některé porady týmu IPS, kde IPS specialisté a jejich vedoucí diskutují o jednotlivých klientech. Docházejí na ně každý týden nebo jednou měsíčně.
- Někdy si pracovníci úřadu práce vyhradí některé úřední hodiny přímo v prostorách poskytovatele služeb péče o duševní zdraví. Pracovník úřadu práce může mít například k dispozici kancelář v prostorách organizace na jedno dopoledne v týdnu nebo na několik dní v měsíci. I to pomáhá lepší spolupráci, protože jak členové multidisciplinárního týmu, tak pracovníci IPS si zvyknou, že v tomto vyhrazeném čase bývá pracovník úřadu práce přítomen u nich v budově, a vědí, kdy se za ním mohou zastavit a probrat s ním, co potřebují. Pracovníci úřadu práce také říkají, že je tak pravděpodobnější, že klienti budou na schůzky s nimi docházet, protože prostředí organizace už dobře znají.

V některých státech už je zavedený systém spolupráce mezi úřadem práce a IPS.

V Connecticutu jsme zavedli oblastní týmy složené z pracovníků úřadů práce a služeb IPS. Aktuálně máme 19 takových týmů, které se scházejí jednou za měsíc nebo za dva a společně diskutují o stávajících i nových klientech. Příležitostně zveme k účasti i odborníky jiných profesí, když probíráme klienty, které má jejich tým v péči. Je to příležitost, jak lépe poznat ostatní služby, s nimiž spolupracujeme. Zavedení oblastních týmů nám také pomohlo vylepšit systém doporučování klientů ke spolupráci.

Spolupráci mezi různými složkami péče a podpory je možné zlepšovat neustále, ale vytvoření oblastních týmů se při zavádění IPS ukázalo jako jeden z neúčinnějších postupů, které jsme vyzkoušeli. Obě složky přinášejí do spolupráce to nejlepší, co mohou nabídnout. Ruth Howell, Connecticut

ZÁSADA IPS: IPS NABÍZÍ INDIVIDUÁLNÍ PODPORU A PLÁNOVÁNÍ V OBLASTI DÁVEK

Klientům je nabízena pomoc při získávání spolehlivých informací o tom, jak návrat do práce ovlivní dávky, které pobírají, a také informace o úlevách a podpůrných programech. Poskytuje jim je pracovník, který je v této problematice průběžně proškolen. IPS specialisté i pracovníci multidisciplinárních týmů se totiž často zdráhají klientům informace v této oblasti poskytovat, pokud neprošli důkladným vzděláváním.

IPS specialisté pomáhají lidem sjednávat schůzky s dávkovými specialisty ve chvíli, kdy se rozhodnou hledat práci nebo když zvažují změny, které mají vliv na výši příjmu. S lidmi, kteří chtějí pracovat na plný úvazek, pak specialista na dávky hovoří i tom, zda a za jakých podmínek budou mít na dávky nárok i po ukončení spolupráce se službou IPS.

Poradenství v oblasti dávek je vnímáno jako důležité i ze strany úřadu práce, protože se pravidelně setkávají s tím, že lidé se v dopadech zaměstnání na vyplácení dávek potřebují zorientovat.

ZÁSADA IPS: HLEDÁNÍ PRÁCE JE ZAHÁJENO CO NEJDŘÍVE POTÉ, CO ČLOVĚK PROJEVIL ZÁJEM PRACOVAT

IPS specialisté pomáhají lidem hledat práci co nejdříve, obvykle do několika týdnů od jejich zapojení do služby IPS. Od klientů nevyžadují testy pracovních předpokladů, ani žádné další hodnocení připravenosti pracovat, účast na skupinových setkáních za účelem získání pracovních dovedností či návyků ani v jiných programech, které by člověka měly na práci teprve připravit. IPS specialista se s člověkem po dobu několika týdnů seznamuje, hovoří s ním o jeho minulých pracovních zkušenostech a cílech, shromažďuje informace od pracovníků týmu péče o duševní zdraví a se svolením klienta také od rodinných příslušníků. Informace jsou zaznamenávány do pracovního profilu. Nejpozději do 30 dnů od vstupu do služby IPS by se měl IPS specialista sám nebo společně s uchazečem o práci sejit osobně s potenciálním zaměstnavatelem.

IPS se řídí touto zásadou, protože výzkumné studie ukázaly, že se lidem s větší pravděpodobností podaří nastoupit do zaměstnání, pokud dostanou podporu při jeho výběru a hledání hned. Většina klientů také tvrdí, že dává přednost hledání práce na otevřeném trhu před trávením času aktivitami zaměřenými na přípravu na práci.

Dodržování této zásady může být pro pracovníky úřadu obtížné, protože musí nejdříve rozhodnout, zda je člověk možné zařadit do evidence uchazečů o zaměstnání, a teprve poté mu mohou začít nabízet práci. Vedoucí IPS si proto často zjišťují už předem, jaké doklady člověk k zařazení do evidence potřebuje, a příkládají je rovnou k žádosti. Ale není možné to tak vyřešit pokaždé, protože někteří lidé mají kromě duševního onemocnění i jiná omezení či potíže a služba péče o duševní zdraví nemusí mít přístup ke všem potřebným dokumentům či dokladům. Úřad práce pak potřebuje více času ke zjištění, jaký dopad mohou mít další omezení na klientův pracovní plán.

Potíže mohou nastat také v případě, že IPS specialista začne s klientem hledat práci ještě před jeho zařazením do evidence úřadu práce. Někde se v této situaci pracovníci úřadu práce sejdou s klientem a jeho IPS specialistou, aby zjistili, jak se jim při hledání práce dařilo, a pomohli jim dosavadní postup vyhodnotit a v případě potřeby s nimi upravit pracovní plán. Je také možné, aby se pracovník úřadu práce scházel s IPS specialistou či multidisciplinárním týmem pravidelně a získával tak průběžně informace o klientech, kteří se budou chtít na úřadu práce zaregistrovat. Může tak týmu pomoci naplánovat, kdy bude nejlepší klienta na úřad práce odkázat, a podílet se na tvorbě jeho pracovního plánu hned od počátku.

ZÁSADA IPS: IPS SPECIALISTÉ BUDUJÍ VZTAHY SE ZAMĚSTNAVATELI

IPS specialistům je doporučováno, aby se příliš nespolehali na hledání pracovních nabídek na internetu. Měli by místo toho trávit čas raději v terénu a každý týden se osobně scházet se zaměstnavateli. Důležité je budování spolupráce s potenciálními zaměstnavateli a zjišťování jejich potřeb.

Příklad: Jak správně rozvíjet spolupráci se zaměstnavateli

1. IPS specialista navštíví zaměstnavatele, aby se představil a požádal jej o 20minutovou schůzku, na které by se o firmě dozvěděl víc.
2. IPS specialista se schází se zaměstnavatelem, aby zjistil, jaký typ uchazečů o práci si vybírá, jaké pracovní pozice ve firmě existují, jaké má firma nebo její oddělení cíle apod. Na první schůzce IPS specialista nepředstavuje službu IPS ani nezjišťuje, zda jsou ve firmě volná pracovní místa.
3. Na následující schůzce již IPS specialista představí profil konkrétního klienta, o kterém si myslí, že by mohl být pro zaměstnavatele vhodným kandidátem, bez ohledu na to, zda zaměstnavatel někoho právě hledá, nebo ne. Pokud má dojem, že zaměstnavatel ještě není připravený přemýšlet o konkrétním uchazeči, zaměří se na to, aby se o firmě dozvěděl víc.
4. IPS specialista dále udržuje kontakt se zaměstnavatelem. Buď se za ním jednou za čas jen krátce zastaví a snaží se zjišťovat další informace, nebo ho požádá o radu či pomoc pro konkrétního uchazeče o práci. Aby získal další podrobnosti o firmě, může například požádat, aby si provozovnu mohl prohlédnout, mohl krátce pozorovat zaměstnance při práci, mohl se seznámit s vedoucími jednotlivých oddělení apod. Aby pomohl klientovi, může například zaměstnavatele požádat, aby s člověkem, který delší dobu nepochoval, vedl pracovní pohovor nanečisto. Může ho také požádat o pohovor s uchazečem zaměřený na získání podrobnějších informací o konkrétní pracovní pozici, aby si klient mohl udělat lepší představu, nebo o zpětnou vazbu k jeho životopisu.

IPS specialista by měl každý týden absolvovat alespoň šest osobních schůzek se zaměstnavateli, které průběžně zaznamenává a konzultuje se svým vedoucím. Některé služby vkládají tyto záznamy i do klientovy dokumentace.

Kopii záznamů o schůzkách se zaměstnavateli někdy vyžaduje i úřad práce. Pracovník úřadu tak totiž může doporučit další zaměstnavatele, o kterých IPS specialista neví. Když pracovník úřadu práce vyhodnotí, že klient už hledá práci dlouho a bez úspěchu, může si záznamy projít a společně s IPS specialistou se zamyslet, co by bylo možné udělat jinak. Udržuje například IPS specialista dostatečně intenzivní kontakt se zaměstnavateli? Oslovuje všechny, které by oslovit mohl?

Více informací o tom, jak IPS specialisté spolupracují se zaměstnavateli, najdete v kapitole 4.

ZÁSADA IPS: INDIVIDUÁLNÍ PODPORA V OBLASTI PRÁCE NENÍ ČASOVĚ OMEZENÁ

Tradiční služby podporovaného zaměstnávání poskytují klientům podporu dlouhodobě. Platí to i pro IPS, i když podporu klientovi nemusí poskytovat po celou dobu jen IPS specialista. Ten s klientem obvykle spolupracuje přibližně po dobu jednoho roku. Když klient nemá v zaměstnání žádné potíže a se svou prací je spokojen, převezme následnou podporu jeho klíčový pracovník ve službě péče o duševní zdraví. Protože IPS specialista se s celým týmem potkává na pravidelných týdenních poradách, může ostatním kolegům navrhnout, jakou podporu klientovi nabízet. Když pracující klient ukončí spolupráci se službou IPS a podporu mu nadále poskytuje multidisciplinární tým, uvolní se IPS specialistovi kapacita pro přijetí nových klientů. Zároveň v průběhu spolupráce se službou IPS získá většina klientů potřebné dovednosti a znalosti a intenzivní podporu v oblasti práce nadále nepotřebují.

Návazná podpora je v IPS poskytována každému klientovi na základě jeho individuálních potřeb. Každému člověku se tak dostává trochu jiné podpory, která vychází z jeho přání a požadavků, zkušeností, omezení a potíží i silných stránek a je uzpůsobena nárokům konkrétní pozice, na které pracuje.

Někdo například potřebuje, aby mu IPS specialista každý den před odchodem do zaměstnání zatelefonoval a alespoň jednou týdně se s ním osobně sešel. Někdo jiný se zase chce se svým pracovníkem scházet alespoň jednou za dva týdny na kávu a probrat s ním, jak se mu v práci daří. IPS specialisté by se měli při plánování následné podpory

snažit předcházet případným potížím a zohlednit klientovy silné stránky. Pokud je klient rovněž veden v evidenci úřadu práce, měl by s ním na tvorbě plánu podpory kromě IPS specialisty spolupracovat i pracovník úřadu práce.

ZÁSADA IPS: IPS VYCHÁZÍ Z INDIVIDUÁLNÍCH PŘÁNÍ A POŽADAVKŮ KLIENTA

IPS specialisté respektují stejně jako pracovníci úřadu práce konkrétní představu klienta o tom, jakou práci by chtěl dělat, a jeho požadavky ohledně pracovní doby, místa výkonu práce apod. Stejně požadavky jsou uplatňovány i na konkrétní podporu, která je klientovi poskytována a která by měla odpovídat jeho přáním a potřebám. IPS specialisté by se měli například každého člověka zeptat, zda chce zaměstnavateli říct o svém onemocnění, a nijak ho přitom neovlivňovat. Měli by se s klientem také domluvit, jaký způsobem budou při hledání práce postupovat (co udělá klient a co pracovník) a jaká podpora by mu nejlépe vyhovovala.

Shrnutí

Úřad práce je pro službu IPS cenným partnerem. Ukazuje se, že klienti, kteří dostávají podporu jak od IPS, tak od úřadu práce, dosahují v oblasti zaměstnávání nejlepších výsledků. Každá služba totiž vnáší do podpory jiné zkušenosti a odborné znalosti a využívá odlišné zdroje, které může klientovi nabídnout.

Spolupráce se službou IPS někdy vyžaduje od pracovníků úřadu práce, aby své postupy do jisté míry uzpůsobili. Zároveň ale hovoří o tom, že intenzivní podporu lidí s vážným duševním onemocněním ze strany služby IPS vnímají jako prospěšnou a že týmová spolupráce při tvorbě pracovního plánu společně s multidisciplinárním týmem je pro klienty výhodná.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

FAQ (Často kladené dotazy): <https://ipsworks.org/index.php/faqs/>

Kapitola 11

Spolupráce s rodinou klienta

Tato kapitola je určena rodinným příslušníkům lidí, kteří se službou IPS spolupracují nebo by o ni mohli mít zájem. Rodinnými příslušníky máme na mysli sourozence, rodiče, dospělé děti, partnery, přátele a další blízké osoby. Pokud víte o někom, kdo by se o IPS rád dozvěděl víc, můžete mu dát tuto kapitolu přečíst.

IPS je metoda podporovaného zaměstnávání pro lidi s vážným duševním onemocněním, která je založená na důkazech. Výzkumy opakovaně potvrdily, že se lidem díky službě IPS daří snáze najít práci na otevřeném pracovním trhu. Zkratka IPS znamená Individual Placement and Support. IPS je specifická metoda podporovaného zaměstnávání, i když se s ní někde můžete setkat pod zjednodušeným označením „podporované zaměstnávání“, případně „na důkazech založená metoda podporovaného zaměstnávání“. Zda služba využívá metodu IPS, je možné zjistit podle toho, zda vyhodnocuje své služby na základě škály IPS Fidelity Scale (viz kapitola 12).

Tato kapitola se věnuje následujícím tématům:

- Jakou úlohu hraje zaměstnání v zotavení
- Výzkumy v oblasti IPS
- Zásady IPS pro praxi (popis služeb poskytovaných IPS)
- Jak služba IPS spolupracuje s úřady práce
- Jak do pracovního plánu klienta zapojit jeho rodinu
- Jak mohou rodinní příslušníci získat informace o tom, zda je v jejich okolí služba IPS dostupná

ZOTAVENÍ A ZAMĚSTNÁNÍ

Práce nemusí svědčit každému člověku, ale řada lidí s námi mluvila o tom, že právě práce pro ně byla důležitým krokem na cestě ke zotavení.

Dříve jsem měl potíže, také protože jsem nepracoval. Myslím, že jsem bral drogy hlavně proto, že jsem měl moc volného času. A když jsem pak začal pobírat invalidní důchod, neměl jsem z toho vůbec dobrý pocit, protože jsem si uvědomoval, že jsem sám státu ničím nepřispěl. Dost mě to trápilo. Teď když pracuju, aspoň se mám o čem bavit, když se sejdu s rodinou. Už se necítím méněcenný, protože platím daně stejně jako ostatní. Znovu jsem se začlenil do společnosti. Kenneth

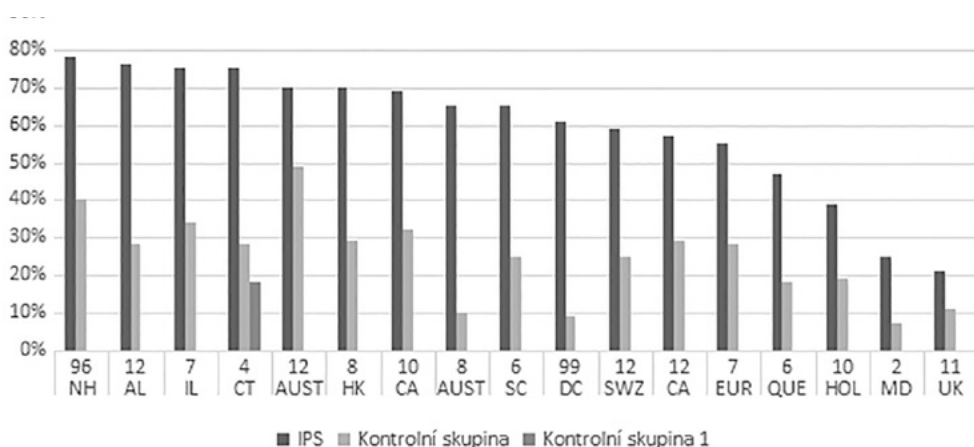
Když nemáte práci, nemáte auto, vlastně nemáte co dělat, je to dost deprimující. Teď už ale místo mám, pracuju většinou 30 hodin týdně. Můžu tak doma přispívat na nájem a konečně jsem si pořídil i vlastní auto. Někdy je to dost vyčerpávající, ale mám skvělý pocit, když vím, že jsem někde potřebný, takže do práce chodit chci. Jsem moc rád, že něco dělám a už jen nesedím doma. Mám zodpovědnost a ostatní na mě spoléhají. Práce mi zvedla sebevědomí. Nick

Práce probouzí v lidech cílevědomost a posiluje v nich pocit vlastní identity. V zaměstnání většina z nás nachází přátele, náš den má určitý řád. Práce může člověka někdy stresovat, ale stejně tak se nemusí cítit dobře, když se potýká s chudobou a má pocit, že nikam nepatří. Výzkumy ukazují, že u lidí, kteří pracují, dochází méně často ke zhoršení příznaků nemoci a k hospitalizacím.

Výzkumy v oblasti IPS

Na rozdíl od jiných přístupů v oblasti podporovaného zaměstnávání pro lidi s duševním onemocněním byla metoda IPS podrobena vědeckým výzkumům. Na různých místech v USA i jinde ve světě (někde i opakovaně) bylo realizováno celkem 17 randomizovaných studií. Lidem, kteří se do nich zapojili, bylo řečeno, že budou zařazeni buď do služby IPS, nebo do jiné služby podporovaného zaměstnávání (většinou takové, která se v dané lokalitě využívala nejčastěji). Zařazení člověka do služby bylo určováno náhodně – asi jako když si hodíte mincí. Výzkumníci pak po určité době hodnotili výsledky u obou skupin, aby zjistili, která ze služeb pomohla více lidem najít zaměstnání. Výzkumné studie prováděné tímto způsobem jsou v oblasti lékařského výzkumu „zlatým standardem“.

Níže najdete tabulku, kde jsou shrnuty výsledky výzkumu služby IPS. Vodorovná osa zachycuje údaje o tom, kde výzkum probíhal: New Hampshire, Alabama, Illinois, Connecticut, Austrálie (2012), Hongkong, Kalifornie (2010), Austrálie (2008), Jižní Karolína, Washington DC, Švýcarsko, Kalifornie (2012), skupina 6 evropských zemí, Québec, Holandsko, Maryland a Spojené království. Číslice nad zkratkou jednotlivých zemí, států či oblastí označuje rok, ve kterém studie probíhala. Levý, tmavší sloupec označený u jednotlivých studií ukazuje, jaké procento osob zapojených do služby IPS získalo práci. Pravý sloupec zaznamenává procento zaměstnaných osob ze skupiny zařazené do jiné služby podporovaného zaměstnávání. (V Connecticutu byly využity dvě kontrolní skupiny.) Výsledky ukazují, že práci našlo přibližně 70 % osob, které využily službu IPS, a pouze 24 % osob zapojených do jiných služeb. Kromě toho lidé, kteří využili služby IPS, získali práci dříve, odpracovali větší počet hodin a měli vyšší mzdu (Drake, Bond, Becker, 2012).



Tabulka 1: Porovnání míry osob zaměstnaných na otevřeném trhu práce v 17 randomizovaných studiích metody IPS (Drake, Bond, Becker, 2012)

Málokterá metoda využívaná v oblasti péče o duševní zdraví byla podrobena tak pečlivému výzkumu, jehož výsledky se navíc v jednotlivých studiích více méně shodují. Ve všech výzkumných studiích dosáhla metoda IPS výrazně vyšší hodnoty.

Z některých studií také vyplynulo, že lidé si práci zvládli udržet. Dvě dlouhodobé návazné studie (Salyers, 2004; Becker, 2007) ukázaly, že 52 % zapojených osob mělo po 10 letech stálou práci. Za stálou práci byla považována skutečnost, že lidé pracovali po více než polovinu sledovaného období.

Výzkumné studie zaměřené na IPS, stejně jako zkušenosti celé řady pracovníků z Johnson & Johnson – Dartmouth Community Mental Health Program potvrdily, že IPS může být úspěšně zavedeno v různém prostředí. V programu Johnson & Johnson – Dartmouth je zapojeno 14 států USA a tři evropské země, kde je zaváděno IPS. Ukazuje se, že úspěšnost v zaměstnávání metodou IPS je stejně vysoká ve venkovských oblastech i ve městech. Více informací o programu Johnson & Johnson – Dartmouth i o dalších výzkumech metody IPS najdete na stránkách <https://ips-works.org/>.

Metoda IPS

Metoda IPS je definována jednak škálou IPS fidelity scale (viz následující kapitola) a jednak osmi zásadami pro poskytování služby IPS. Popíšeme nyní, jak služba IPS vypadá.

VŠICHNI LIDÉ, KTEŘÍ CHTĚJÍ PRACOVAT, MAJÍ NÁROK NA PODPORU METODOU IPS

Výzkumy ukázaly, že lidé, kteří chtěli pracovat, uspěli bez ohledu na potíže s alkoholem či drogami, přetrvávající symptomy onemocnění, bezdomovectví nebo jiné okolnosti. Z toho důvodu přijímají služby IPS každého člověka, který projeví zájem pracovat. Lidé nejsou ze služby nikdy vylučováni na základě následujících skutečností:

- Trestní minulost
- Příznaky duševního onemocnění
- Rozhodnutí v souvislosti s léčbou, včetně rozhodnutí nebrat medikaci
- Osobní vzhled a vystupování
- Zmeškané schůzky
- Závislosti (potíže s alkoholem či drogami)
- Kognitivní poruchy
- Bezdomovectví nebo nestabilní bydlení
- Problémy v zaměstnání v minulosti

Služby IPS se nesnaží lidi měnit předtím, než jim poskytnou podporu v zaměstnávání. Naopak se snaží lidem pomoci najít práci, ve které nebudou narážet na obtíže, nebo jich bude minimum. Když se někdo obtížně soustředí a je pro něj náročné řešit různorodé úkoly či problémové situace, IPS specialista mu bude hledat práci, která je monotónní a předvídatelná. Když se někdo necítí dobře ve společnosti více lidí, navrhne mu práci, kde bude moci pracovat sám.

IPS specialisté berou v potaz také silné stránky každého člověka, například pevnou pracovní morálku, vytrvalost, schopnost vycházet s druhými lidmi, dovednosti potřebné pro určitou pracovní pozici nebo předchozí pracovní zkušenosti. Zájmy mohou být rovněž silnými stránkami. Silnou stránkou může být také vzdělání, služba v armádě, absolvovaný odborný výcvik apod. Každý člověk má své silné stránky, které mohou vyvážit možné pracovní problémy, pokud mu pomůžeme najít zaměstnání odpovídající jeho schopnostem.

Podpořit svého blízkého, který chce pracovat, mohou také rodinní příslušníci. Požádejte o schůzku s vedoucím služby IPS a vysvětlete mu, proč si myslíte, že by práce vašemu blízkému prospěla, přestože má například přetrvávající potíže se závislostí nebo příznaky duševního onemocnění.

CÍLEM JE NALEZENÍ PRÁCE NA OTEVŘENÉM TRHU PODLE KLIENTOVA VLASTNÍHO VÝBĚRU

IPS klientům pomáhá najít zaměstnání na otevřeném trhu práce. Nevyužívá pracovní pozice určené speciálně pro lidi se zdravotním postižením, ani se nezaměřuje na krátkodobé zaměstnávání, které má lidem zprostředkovat zkušenosti v oblasti práce (přechodné zaměstnávání). Netýká se to sezónních prací, kde krátkodobý charakter pracovního poměru vychází z potřeb zaměstnavatele a neurčují ho uměle nastavená pravidla služby pro lidi se zdravotním postižením.

Lidé, kteří trpí duševním onemocněním a chtěli by pracovat, říkají, že dávají přednost pracovním pozicím na otevřeném trhu, nikoliv těm, které jsou vytvořené speciálně pro lidi s postižením. Řada lidí totiž chce pracovat hlavně proto, aby se znovu zapojili do společnosti. Z tohoto důvodu se služba IPS zaměřuje na pomoc s hledáním práce v běžném prostředí.

Při hledání práce IPS vychází z přání a požadavků konkrétního člověka. IPS specialisté s každým člověkem procházejí jeho pracovní zkušenosti, vzdělání a dlouhodobé pracovní cíle, aby si udělali představu o jeho osobních hodnotách, osobnostních rysech, přáních a specifických potřebách ve vztahu k jeho zdravotnímu postižení. Hovoří také s pracovníky služby péče o duševní zdraví a se svolením klienta rovněž s jeho rodinou, aby zjistili, co by mu mohlo nejlépe pomoci v práci uspět. Pro někoho je nejdůležitější typ práce, pro jiného pracovní doba, místo výkonu práce nebo konkrétní pracovní prostředí.

IPS JE SOUČÁSTÍ SLUŽEB PÉČE O DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Na rozdíl od řady dalších metod podporovaného zaměstnávání je IPS součástí systému péče o duševní zdraví. Většinou je součástí organizace, která tyto služby poskytuje. IPS specialisté se každý týden účastní porad multidisciplinárního týmu, kde hovoří o společných klientech.

Porady pomáhají IPS specialistům lépe porozumět tomu, co konkrétní lidé v souvislosti s duševním onemocněním prožívají a s čím se potýkají, a ostatní členové týmu mohou přinášet nápady pro vypracování pracovního plánu. Multidisciplinární porady jsou zároveň užitečné i pro klienty, protože díky nim mají všichni pracovníci služeb představu o tom, jaké mají cíle.

Pokud bude váš blízký souhlasit, můžete požádat o schůzku s pracovníky týmu péče o duševní zdraví a s IPS specialistou, abyste společně mluvili o jeho pracovním plánu. Můžete s týmem sdílet cenné informace o tom, jak se mu dařilo v dřívějších zaměstnáních, případně co mu dělalo potíže. Podělte se o informace o tom, co ho baví, co jste vy sami vyzorovali, pokud jde o současné zaměstnání nebo cíle v oblasti vzdělávání. Pracovníci služby a IPS vám naopak mohou dát více informací o tom, jaké služby nabízejí. Můžete nabídnout podporu při naplňování pracovního plánu, ale dejte si pozor, abyste se nedostali do pozice, kdy budete svého blízkého přesvědčovat či hlídat, aby chodil na schůzky s pracovníky nebo do práce. Pracovní plán by neměl být zdrojem konfliktů v rodině.

IPS NABÍZÍ INDIVIDUÁLNÍ PODPORU A PLÁNOVÁNÍ V OBLASTI DÁVEK

Všem klientům služby IPS je nabízena možnost získat informace o tom, o jaké dávky (například invalidní důchod, příspěvek na bydlení, pomoc v hmotné nouzi apod.) by mohl v případě zaměstnání a výdělku přijít. Poradenství by měl poskytovat výhradně dávkový specialista, tedy člověk, který je v dané problematice důkladně proškolen a dále se v ní vzdělává. Pokud si klient přeje pracovat na plný úvazek a nepobírat již dále dávky, IPS specialista mu pomůže získat informace o tom, jak a kdy mu bude vyplácení dávek pozastaveno.

Konzultace se specialistou na dávky by měla být klientovi nabídnuta ještě předtím, než nastoupí do zaměstnání, obvykle brzy poté, co začne se sužbou IPS spolupracovat. Zároveň by mu měla být nabídnuta vždy, když uvažuje o jakékoli změně, například když je mu nabídnuto navýšení pracovního úvazku, povýšení, anebo při ukončení pracovního poměru.

Rodinní příslušníci, kteří mají zájem se dozvědět více o možnostech, jaké jejich blízký při hledání práce má, mohou také požádat o účast na schůzce. Řekněte si o informační leták, případně si dělejte během schůzky sami poznámky. Můžete se také zeptat, zda je možné pracovníkovi zavolat, kdyby vás ještě později napadly nějaké otázky.

HLEDÁNÍ PRÁCE JE ZAHÁJENO CO NEJDŘÍVE POTÉ, CO ČLOVĚK PROJEVIL ZÁJEM PRACOVAT

Pomoc s hledáním práce na otevřeném trhu IPS nepodmiňuje žádnou předchozí přípravou klientů. Nepožaduje, aby lidé pracovali nejdříve jako dobrovolníci, účastnili se skupinových setkávání zaměřených na oblast práce či absolvovali testy pracovních předpokladů. Lidem se totiž s větší pravděpodobností podaří skutečně vrátit do práce, když je jim podpora v hledání práce na otevřeném trhu poskytnuta hned.

Když člověk začne spolupracovat se službou IPS, věnuje pracovník několik týdnů tomu, aby se s ním seznámil a dozvěděl se co nejvíce o jeho cílech, pracovních zkušenostech a vzdělání. V horizontu několika týdnů od vstupu do služby IPS se IPS specialista nebo uchazeč o práci, případně oba dohromady osobně setkají s potenciálním zaměstnavatelem. Mohou ale být i výjimky, například když si uchazeč o práci přeje postupovat pomaleji. IPS specialista mu může v takové situaci nabídnout, zda by nechtěl navštívit různá pracoviště, podívat se, jak tam lidé pracují, a probrat, kde všude je možné pracovat.

IPS SPECIALISTÉ BUDUJÍ VZTAHY ZA ZAMĚSTNAVATELI

IPS specialisté navazují kontakt se zaměstnavateli prostřednictvím osobních schůzek, na kterých se snaží získat více informací o tom, co konkrétní zaměstnavatel potřebuje a jaké charakteristiky jsou pro něj u uchazečů o práci podstatné. Snaží se s nimi budovat vztahy založené na vzájemné důvěře tak, aby zaměstnavatel věděl, že mu IPS specialista bude doporučovat uchazeče, kteří budou splňovat jeho požadavky.

IPS specialista má díky tomu představu o tom, jak firma funguje a co potřebuje, a dokáže tak lépe posoudit, zda bude práce uchazeči o zaměstnání vyhovovat a má pro ni předpoklady. Může se stát, že zaměstnavatel bude nabízet pozice, které budou pro uchazeče zajímavé, ale nebude mu vyhovovat pracovní prostředí. Kromě toho, pokud má zaměstnavatel k IPS specialistovi určitou důvěru, dá spíše na jeho úsudek ohledně vhodného kandidáta, i když se jedná o člověka, který nějakou dobu nepracoval, nebo když vstupní pohovor neproběhl úplně hladce.

Někteří lidé nechtějí, aby zaměstnavatel věděl, že využívají služeb péče o duševní zdraví nebo služby IPS. V tom případě může IPS specialista nabídnout, že klientovi zprostředkuje informace, které o zaměstnavatelích získal, ale uchazeč je už osloví sám. Výhodou je, že uchazeč má již k dispozici všechny informace o tom, co zaměstnavatel potřebuje a jaké zaměstnance hledá.

INDIVIDUÁLNÍ PODPORA V OBLASTI PRÁCE NENÍ ČASOVĚ OMEZENÁ

Při poskytování podpory v oblasti práce vychází tým IPS z potřeb a přání každého jednotlivého člověka. IPS specialista se například může s klientem scházet a mluvit s ním o tom, jak se mu v práci daří, mohou se ale setkávat i společně s jeho rodinou. Může se ptát jeho zaměstnavatele, jak je s jeho prací spokojen. Může klientovi pomáhat například s plánováním trasy pro cestu do práce, případně pokud si to klient přeje, může mu každé ráno zavolat, aby se ujistil, že nezaspal. Může mu pomoci s obstaráním pracovního oděvu, případně s administrativou při vykazování příjmů do systémů dávek apod. Přispět mohou i pracovníci multidisciplinárního týmu, např. probrat s klientem, jak se připravit na nejrůznější situace, k nimž na pracovišti mezi kolegy běžně dochází, sestavit s ním rozpočet nebo upravit medikaci.

Služba IPS poskytuje klientovi podporu, dokud není jeho zaměstnání považováno za stabilní a dokud sám neřekne, že už podporu IPS specialisty nepotřebuje. Většinou to trvá přibližně rok. Od té chvíle pak další podporu poskytuje tým služeb péče o duševní zdraví.

PODPORA PŘI STUDIU A DALŠÍM VZDĚLÁVÁNÍ

Služba IPS pomáhá klientům i se studiem a dalším vzděláváním, pokud souvisí s jejich cíli v oblasti práce. Když se někdo chce například rekvalifikovat, aby mohl pracovat jako mechanik, může mu služba IPS pomoci najít rekvalifikační kurz a poskytnout mu odpovídající podporu.

Služby IPS se zaměřují na studium, tréninky či rekvalifikační kurzy určené široké veřejnosti. Neměly by být zaměřené pouze na lidi se zdravotním postižením. Příkladem může být dálkové studium s maturitou, dále střední školy, další profesní vzdělávání dospělých, vyšší odborné nebo vysoké školy.

SLUŽBA IPS SPOLUPRACUJE S ÚŘADY PRÁCE

V USA má každý stát své úřady práce, které pomáhají lidem se zdravotním postižením s návratem do práce. Jednotlivé státy používají k označení úřadu odlišné názvy, např. BRS (Bureau of Rehabilitation Services), DRS (Division of Rehabilitation Services), VRS (Vocational Rehabilitation Services), BVR (Bureau of Vocational Rehabilitation), DVR (Division of Vocational Rehabilitation) nebo RSC (Rehabilitation Services Commission). Pracovníci úřadů práce jsou proškoleni ohledně nejrůznějších zdravotních postižení, včetně duševního onemocnění, mentálního postižení a chronických zdravotních problémů v souvislosti se zaměstnáváním. Poskytují poradenství a pomáhají lidem s plánováním návratu na pracovní trh. Při zprostředkování zaměstnání svým klientům mohou uzavírat smlouvy s jinými subjekty, jako je například IPS, a služby od nich nakupovat. V některých státech úřady práce poskytují služby přímo. Poskytované služby se liší, vycházejí z pracovního plánu konkrétního člověka. V mnoha státech pak úřady práce při poskytování služeb spolupracují s IPS.

V jiných zemích podpora a spolupráce funguje odlišně, i když některé jednotlivosti mohou být podobné. Někde je služba IPS alespoň částečně hrazena prostřednictvím státních dotací na poskytování sociálních služeb, jinde může být součástí systému podpory v nezaměstnanosti.

IPS specialisté by měli s úřady práce úzce spolupracovat. Člověk může být zaregistrován na úřadu práce a zároveň spolupracovat se službou IPS. Některé výzkumy ukazují, že lidé, kteří využívají obě možnosti, s větší pravděpodobností najdou zaměstnání než ti, kteří využívají jen službu IPS. Tým IPS by se měl za účelem

koordinace poskytovaných služeb a podpory alespoň jednou měsíčně scházet s pracovníky místního úřadu práce a diskutovat o tom, jak se jejich společným klientům daří naplňovat pracovní cíle, které si stanovili. Obě strany do spolupráce přinášejí odlišné znalosti, dovednosti a možnosti podpory. Pracovníci úřadu práce mají často větší přehled o nabízených pracovních pozicích a jsou proškoleni a orientují se v problematice různých onemocnění a zdravotních postižení. IPS specialista zase dokáže intenzivně pracovat s klienty, kteří hledají práci nebo už pracují, protože jich má v jednu chvíli na starost jen omezený počet (ne více než 20 osob), zatímco na jednoho pracovníka úřadu práce připadá často i více než 100 klientů.

Příklad: Spolupráce IPS specialisty a pracovníka úřadu práce

Jacky dokázal najít zaměstnání díky spolupráci služby IPS a úřadu práce. Úřad práce mu pomohl se získáním příspěvku na slušné oblečení, aby mohl docházet na pracovní pohovory, opravu auta, aby mohl dojíždět do práce, a zdravotnické pomůcky, aby si v práci mohl pohodlněji píchat inzulin, protože je diabetik. IPS specialista ho podporoval, aby hledání práce nevzdával. Jeho IPS specialista o něm říkal: „Když Jacky nepracoval, izoloval se a bylo dost obtížné navázat s ním kontakt. Nechtěl vůbec vycházet z domova, aby nějakou práci našel – stálo to dost úsilí, než jsem ho z té jeho marionetky dostal. Ale teď, když už konečně pracuje, je z něho úplně jiný člověk – je upovídaný, má smysl pro humor, umí se o sebe postarat sám včetně toho, jak vyjít s penězi.“

Řada pracovníků úřadu práce se ještě s metodou IPS nesešla a nemá představu, jakým způsobem funguje. Mnohdy jsou pak pro ně informace o IPS přínosné a potřebují si promyslet a vyzkoušet, jak se službou IPS nejlépe spolupracovat. Informace o nových metodách mohou pracovníkům úřadů práce obvykle poskytnout samotné služby IPS nebo jejich nadřízení.

Jak mohou rodinní příslušníci pomoci při tvorbě pracovního plánu

IPS specialista by se měl klientů ptát, zda by do tvorby pracovního plánu nechtěli zapojit i někoho ze svých blízkých či přátel. I když mnozí klienti říkají, že by někoho takového rádi zapojili, IPS specialisté se často zdráhají jejich rodiny oslovit. Pravděpodobně zatím nemají ve spolupráci s rodinou příliš zkušeností a necítí se na to, aby uspořádali schůzku se zapojením rodiny. Pokud s tím váš blízký souhlasí, zkuste jeho IPS specialistovi zavolat sami a společnou schůzku mu navrhnout. Když vám IPS specialista odpoví, že k tomu potřebuje souhlas klienta, povzbudte ho, aby ho o něj požádal.

Můžete totiž přispět cennými informacemi do pracovního plánu vašeho blízkého. Vaše postřehy k jeho předchozím pracovním zkušenostem mohou přinést inspiraci a nápady ohledně vhodné podpory. Nejspíš budete mít také představu, jaká práce by se vašemu blízkému mohla líbit a odpovídala by jeho znalostem, dovednostem a osobnostnímu nastavení, protože ho dobře znáte. Víte, jaké jsou jeho silné stránky, co ho baví, v jakou denní dobu by mu vyhovovalo pracovat apod. IPS specialista by měl samozřejmě především naslouchat přáním samotného klienta, ale vaše nápady mohou při tvorbě pracovního plánu významně pomoci.

Můžete také pomoci při hledání vhodného zaměstnání. Možná znáte někoho, kdo má vlastní firmu nebo pracuje na vedoucí pozici v podniku, který nabízí pracovní místa, která by se vašemu blízkému líbila. Nebo se můžete zapojit do následné podpory při zaměstnání. Snažte se ale vyhnout situacím, kdy by se práce mohla stát zdrojem konfliktů v rodině. Nabízejte jen takovou pomoc, která bude vám i vašemu blízkému příjemná.

Jak zjistit, zda ve vašem okolí funguje služba IPS

Přestože v mnoha zemích je metoda IPS zaváděna do služeb, není zatím dostupná všude. Pokud žijete v USA a chtěli byste najít službu IPS ve vašem okolí, můžete pro začátek obrátit na státní úřad pro duševní zdraví nebo na místní úřad práce. Informace o IPS můžete získat také prostřednictvím kanceláře NAMI (National Alliance on Mental Illness), jejíž nejbližší pobočku najdete na webových stránkách www.nami.org.

Shrnutí

IPS je metoda založená na důkazech, která je využívána v praxi a pomáhá lidem s vážným duševním onemocněním v oblasti zaměstnávání. Služba IPS je otevřená každému, kdo chce pracovat, bez ohledu na to, zda se u něj projevují příznaky duševního onemocnění, zda se léčí nebo zda se potýká se závislostí. Každému, kdo má zájem pracovat, je poskytnuto poradenství v oblasti dávek. IPS specialisté vyhledávají volná pracovní místa na otevřeném trhu a zaměřují se přitom na přání a požadavky svých klientů. Poskytují rovněž podporu ve vzdělávání a rekvalifikaci, pokud je v souladu s cíli, které si člověk v oblasti práce stanovil. Služba IPS bývá součástí služeb péče o duševní zdraví a úzce spolupracuje i s úřady práce. S hledáním práce začíná bezprostředně poté, co klient projeví zájem pracovat. Poskytuje klientům také návaznou podporu při zaměstnání, která je časově neomezená, ať už ji poskytuje přímo IPS specialista nebo později pracovníci týmu péče o duševní zdraví.

Internetové odkazy, na kterých můžete dohledat další informace k této kapitole: <https://ipsworks.org/>

Na stránkách najdete informace, videa, prezentace, příběhy, doporučenou literaturu, dokumenty a materiály k metodě IPS.

FAQ (Často kladené dotazy): <https://ipsworks.org/index.php/faqs/>

Kapitola 12

Škála IPS Fidelity Scale

Věrnostní škála je nástroj, který posuzuje, do jaké míry je v konkrétní službě či organizaci zavedena jakákoliv na důkazech založená metoda. Škála IPS Fidelity Scale (poslední revize 2008) definuje základní charakteristiky metody IPS a umožňuje tak rozlišovat mezi službami, které se ve všech oblastech řídí metodu IPS, a těmi, které ji naopak vůbec nevyužívají. Výzkumy ukázaly, že služby s vysokou mírou shody se škálou jsou efektivnější než ty, které mají shodu nízkou. Škálu IPS Fidelity Scale lze využít jako nástroj ke zlepšení poskytovaných služeb a k dosažení lepších výsledků v zaměstnávání. Samotnou škálu najdete na konci této kapitoly, která je věnována tomu, jak škálu IPS používat.

Audity IPS

Proškolení auditoři navštíví organizaci a stráví v ní dva dny, během nichž provádějí hodnocení. Snaží se zjistit co nejvíce o tom, jakým způsobem jsou služby v organizaci poskytovány. Hovoří s IPS specialisty, s pracovníky multidisciplinárního týmu, vedoucími služby IPS i ostatních služeb, s vedením organizace, s klienty IPS i s rodinnými příslušníky, kteří se službou spolupracují. Účastní se v roli pozorovatelů týmových porad i schůzek IPS specialistů se zaměstnavateli při hledání práce pro klienty. Procházejí veškerá data a záznamy související se službou IPS (včetně počtu klientů na pracovníka a záznamů o nástupu do zaměstnání) a pročítají dokumentaci vybraných klientů. Získané informace jsou využity k vypracování zprávy, která definuje oblasti, kde se organizaci daří kritéria naplňovat, a zároveň jsou zde formulována doporučení ke zlepšení. Auditoři o výsledcích a zprávě hovoří s pracovníky organizace a nabízejí podporu při vypracování plánu na zlepšení.

První audit zpravidla probíhá po čtyřech až šesti měsících od zahájení činnosti služby, když už někteří klienti začali pracovat a dostávají návaznou podporu. Opakuje se vždy po půl roce, dokud organizace nedosáhne skóre 100 a vyšší (částečná shoda se škálou). Nižší skóre může být způsobeno řadou okolností, jako je fluktuace pracovníků, změny v rozpočtu organizace nebo změna metodiky úřadu práce. Audity probíhají nadále i ve službách, které dosáhly vysoké shody se škálou, ale už s nižší frekvencí, například jednou ročně.

Organizace může s pomocí škály hodnotit službu IPS i v případě, že nemá k dispozici školené auditory. Audit mohou vést pracovníci oddělení řízení kvality, kteří ve službě přímo nepracují a mají tak potřebný odstup. Provádět audit ve vlastní organizaci sice není úplně jednoduché, ale interní auditoři mají k dispozici škálu, které se mohou držet, a manuál pro auditory (ke stažení na stránkách <https://ipsworks.org/>). Vedoucím služby IPS pak může posloužit i samotné studium škály a manuálu pro auditory.

Doporučujeme, aby si každá organizace ustavila řídicí výbor, který bude na základě výstupů auditu pomáhat se zaváděním IPS a udržováním kvality poskytovaných služeb. V řídicím výboru by měli být zastoupeni členové vedení organizace, vedoucí služby IPS, klienti, jejich rodinní příslušníci i pracovníci úřadu práce. Úkolem řídicího výboru je pomoci s průběžným monitorováním shody se škálou a sestavováním plánů na zlepšení v konkrétních oblastech definovaných na škále.

Příklad: Plán, jak urychlit zaměstnávání klientů

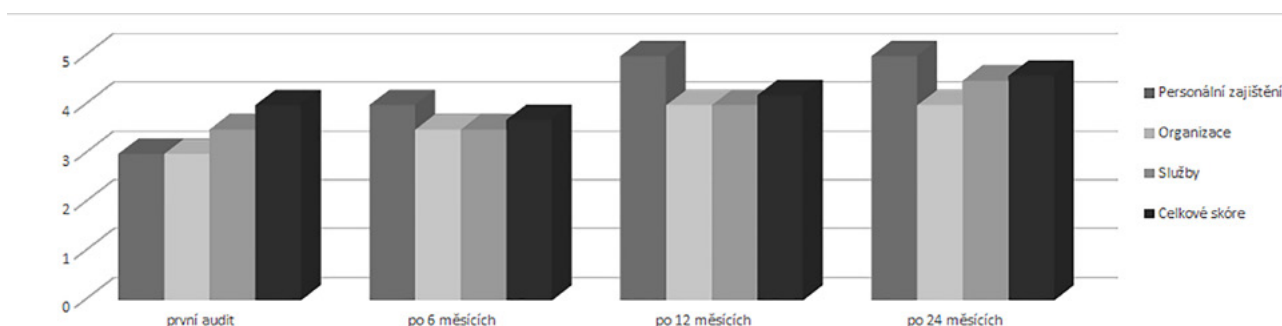
Cíl: První osobní schůzka se zaměstnavatelem za účelem získání práce (IPS specialista a/nebo klient) proběhne ve lhůtě do 30 dnů od zapojení klienta do služby, do 1. září.

Současná situace: Audit shody se škálou ukázal, že průměrná doba do první schůzky se zaměstnavatelem činí 41 dnů.

Úkoly	Kdo za ně zodpovídá	Termín
<p>Vedoucí služby IPS a odborná ředitelka budou sledovat, kolik dní uběhne od zapojení klienta do první schůzky se zaměstnavatelem.</p> <ul style="list-style-type: none"> Vedoucí služby IPS se bude na pravidelné týdenní poradě týmu ptát, kdy proběhly první schůzky klientů s IPS specialisty a kdy proběhly první osobní pohovory se zaměstnavateli. Vedoucí služby IPS bude tyto údaje zaznamenávat do excelové tabulky. Vedoucí IPS bude výsledky každý měsíc hodnotit spolu s odbornou ředitelkou. 	<p>Bernice Howard (vedoucí služby IPS) Charlene Evans (odborná ředitelka organizace)</p>	1. květen
<p>Vedoucí služby IPS se bude scházet s IPS specialisty, kteří vykazují průměrně 30 a více dní do první schůzky se zaměstnavatelem, a pomůže jim promyslet konkrétní postupy, jak tuto lhůtu zkrátit.</p>	<p>Bernice Howard (vedoucí služby IPS)</p>	1. duben
<p>Vedoucí služby IPS bude každý měsíc a každé čtvrtletí sdílet s jednotlivými pracovníky (viz výše) a s celým týmem údaje o počtu dnů do první schůzky se zaměstnavatelem.</p>	<p>Bernice Howard (vedoucí služby IPS)</p>	1. červen (a dále)

Řídící výbor monitoruje celkové dosahované skóre, aby bylo zajištěno, že organizace bude dosahovat vysoké nebo alespoň částečné shody se škálou IPS. Pomoci v tom může graf, který přehledně znázorní počáteční hodnoty a dosažené pokroky.

Příklad: Graf zachycující dosahovaná skóre



Průměrné skóre v jednotlivých položkách
Shoda se škálou IPS Fidelity Scale, organizace XYZ

Struktura škály IPS Fidelity Scale

Škála IPS Fidelity Scale je rozdělena do 3 oblastí: Personální zajištění, Organizace a Služby. Kapitola Personální zajištění vypovídá o tom, jak práce IPS specialistů strukturována. Položka Organizace ukazuje, jak pracovníci spolupracují, jaké má služba IPS vedení a jakou má podporu ze strany vedení organizace. Položka Služby ukazuje, jaké služby IPS specialisté poskytují klientům. Každá z položek je hodnocena na pětibodové stupnici od 1 (není zavedeno) do 5 (plně zavedeno), přičemž hodnoty mezi 1 a 5 hodnotí vzestupně míru využití metody IPS v dané oblasti. Jednotlivé body na číselné stupnici jsou konkrétně definovány, aby byly v praxi měřitelné. Celkové skóre ukazuje, jak vysoké míry shody v praxi daná služba dosahuje.

ŠKÁLA IPS MODEL FIDELITY SCALE²

01/07/2008

Hodnotitel:

Místo:

Datum:

Celkové skóre:

Pokyny k vyplnění: Ke každému kritériu/otázce zaškrtněte jednu možnost a запиšte si odpovídající počet bodů.

Kritérium	Zdroj dat ³	Odpovědi / počet bodů
PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ		
1. <u>Počet klientů na 1 pracovníka</u> : Každý IPS specialista ⁴ má přidělen určitý počet klientů. Maximální kapacita pro jeden pracovní úvazek by měla být do 20 klientů. ⁵	MIS, DOC, INT	1 = Poměr 41 a více klientů na jednoho pracovníka 2 = Poměr 31 – 40 klientů na jednoho pracovníka 3 = Poměr 26 – 30 klientů na jednoho pracovníka 4 = Poměr 21 – 25 klientů na jednoho pracovníka 5 = Poměr 20 a méně klientů na jednoho pracovníka
2. <u>Pracovníci IPS</u> : IPS specialisté poskytují pouze služby zaměstnávání. ⁶	MIS, DOC, INT	1 = Pracovníci věnují službě zaměstnávání méně než 60 % času. 2 = Pracovníci věnují službě zaměstnávání 60 – 74 % času. 3 = Pracovníci věnují službě zaměstnávání 75 – 89 % času. 4 = Pracovníci věnují službě zaměstnávání 90 – 95 % času. 5 = Pracovníci věnují službě zaměstnávání více než 96 % času.

2 V originále „Supported Employment Fidelity Scale“ – v českém kontextu nepoužíváme „podporované zaměstnávání“, neboť má poněkud jiný význam, proto se držíme označení „IPS“.

3 Vysvětlení zkratk uvedeno na konci dokumentu.

4 V orig. „employment specialist“, specialista na zaměstnávání.

5 Započítávají se klienti, se kterými se IPS specialista setká alespoň 1x za měsíc.

6 Kapacita se počítá v poměru ke skutečné výši úvazku IPS specialisty (1,0 = 20, 0,5 = 10, apod.) Kapacita se vztahuje k aktuální situaci (okamžitá kapacita).

7 Police IPS specialisty má svou náplň práce zaměřenou na oblast zaměstnávání.

8 IPS specialista netráví více jak 1–2 hodiny týdně (4–5% z plného úvazku) aktivitami, které se netýkají zaměstnávání.

<p>3. <u>Jeden pracovník má na starost celý proces:</u> Každý IPS specialista provází klienta všemi fázemi procesu, od prvního kontaktu, přes zapojení do programu, hodnocení, umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu až po návaznou podporu – poté se již klientovi v oblasti zaměstnávání dostává jen méně intenzivní podpory od jiného pracovníka služeb péče o duševní zdraví.</p>	<p>MIS, DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Pracovník klienta pouze odkáže na zprostředkovatele zaměstnání nebo na další programy. 2 = Pracovník si klienta ponechá v péči, ale odkáže jej na další programy služeb zaměstnávání. 3 = Pracovník provází klienta od jedné do čtyř fází služeb IPS (tj. první kontakt, zapojení, hodnocení, utváření představy o pracovním uplatnění, umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu a návazná podpora). 4 = Pracovník provází klienta pěti fázemi služeb IPS, ne však celým procesem. 5 = Pracovník zajišťuje všech šest fází procesu zaměstnávání (tj. vstup do programu, zapojení, hodnocení, utváření představy o pracovním uplatnění / umístění na pracovní pozici, koučování v pracovním procesu a návazná podpora).</p>
<p>ORGANIZACE</p>		
<p>1. <u>Integrace IPS do služeb multidisciplinárního týmu:</u> IPS specialisté pracují max. pro 2 různé týmy služeb péče o duševní zdraví, jejichž klienti tvoří nejmeně 90 % jejich pracovní náplně.⁷</p>	<p>MIS, DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Pracovníci pracují v programu IPS, který funguje odděleně od služby péče o duševní zdraví. 2 = Pracovníci IPS pracují pro tři a více týmů NEBO klienti jsou pouze v péči jednoho klíčového pracovníka (mental health practitioner), který není součástí žádného týmu, NEBO pracovníci IPS pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti však tvoří jen méně než 50 % jejich pracovní náplně. 3 = Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří nejméně 50–74 % jejich pracovní náplně. 4 = Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří nejméně 75–89 % jejich pracovní náplně. 5 = Pracovníci pracují pro jeden či dva týmy, jejichž klienti tvoří 90–100 % jejich pracovní náplně.</p>

⁷ V případě sníženého úvazku se jeho výše počítá jako 100%.

<p>2. Integrace IPS do služeb a spolupráce mezi členy týmu: IPS specialisté se aktivně účastní pravidelných týdenních porad týmu (nejedná se o běžné provozní porady), kde pracovníci probírají jednotlivé klienty a jejich cíle v oblasti zaměstnání. Klienty zde sdílí celý tým a společně se podílí na rozhodování o dalších postupech. IPS specialisté sdílí kancelář s ostatními členy týmu (nebo ji mají v blízkosti). Dokumentace týkající se zaměstnávání klientů je vedena společně s dokumentací další péče o ně (v jedné kartě). IPS pracovníci pomáhají týmu promýšlet možnosti zaměstnání u klientů, kteří dosud nevstoupili do programu IPS.</p>	<p>MIS, DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek. 2 = Splněny dvě z uvedených podmínek. 3 = Splněny tři z uvedených podmínek. 4 = Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5 = Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Splněno všech pět klíčových podmínek:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pracovník se účastní pravidelných týdenních porad týmu. • Pracovník se aktivně podílí na poradách, kde tým společně sdílí klienty a rozhoduje o dalších postupech. • Dokumentace týkající se zaměstnávání (tj. hodnocení/profil, plán zaměstnání, záznamy o pokroku) je vedena jako součást komplexní klientovy dokumentace. • Pracovník má kancelář v blízkosti pracoviště celého týmu nebo ji s ostatními členy týmu sdílí. • Pracovník se spolu s ostatními členy týmu podílí na promýšlení možností zaměstnání u klientů, kteří dosud nevstoupili do programu IPS.
<p>3. Spolupráce mezi IPS pracovníkem a úřadem práce: IPS specialista úzce spolupracuje s úřadem práce na případech klientů, které mají společně v péči, a hledají možnosti nejvhodnějšího uplatnění/umístění.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickým, e-mailovým) a radí se o společných klientech méně než jednou za čtvrt roku NEBO spolu nekomunikují vůbec. 2 = Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickým, e-mailovým) a radí se o společných klientech nejméně jednou za čtvrt roku. 3 = Pracovník je v kontaktu s pracovníky úřadu práce (osobním, telefonickým, e-mailovým) a radí se o společných klientech každý měsíc. 4 = Pracovník a pracovníci úřadu práce se pravidelně osobně scházejí nejméně jednou za čtvrt roku NEBO jsou v kontaktu (osobním telefonickým, e-mailovým) a radí se o klientech každý týden. 5 = Pracovník a pracovníci úřadu práce se pravidelně osobně scházejí nejméně jednou měsíčně a kromě toho jsou spolu v kontaktu (osobním, telefonickým, e-mailovým) každý týden.</p>

<p>4. <u>Tým IPS</u>: Tvoří jej nejméně 2 IPS specialisté pracující na plný úvazek a vedoucí týmu. Každý týden se tým schází na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit.</p>	<p>MIS, INT, OBS</p>	<p>1 = Pracovníci nejsou součástí žádného týmu. 2 = Pracovníci mají společného vedoucího, ale jako samostatný tým se nescházejí. Nefunguje zde zastupitelnost. 3 = Pracovníci mají společného vedoucího a každý týden se o svých klientech radí. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit <u>NEBO</u> ve venkovských oblastech, kde v každém týmu pracuje jeden IPS pracovník a osobní setkávání je složitější vzhledem k větším vzdálenostem, pořádají pracovní poradě s vedoucím 2–3krát měsíčně prostřednictvím telekonferencí. 4 = Nejméně 2 pracovníci a vedoucí tvoří tým, který se schází pravidelně 2–3x měsíčně na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit. <u>NEBO</u> ve venkovských oblastech, kde v každém týmu pracuje jeden IPS pracovník a osobní setkávání je složitější vzhledem k větším vzdálenostem, pořádají pracovní poradě s vedoucím 2–3krát měsíčně osobně nebo prostřednictvím telekonferencí. Pomoci mohou i ostatní kolegové z širšího týmu, například tak, že mohou klienta dopravit do zaměstnání nebo vyzvednout u zaměstnavatele nejrůznější formuláře apod. 5 = Nejméně 2 pracovníci na plný úvazek a vedoucí tvoří tým, který se schází pravidelně každý týden na poradách o klientech v souladu s modelem IPS, kde společně rozhodují o dalších postupech a sdílejí výstupy ze své práce. V případě potřeby se mohou vzájemně zastoupit.</p>
---	----------------------	--

<p>5. Role vedoucího týmu: Tým IPS má svého vedoucího. Pracovníci si rozvíjejí a zlepšují dovednosti v rámci koučování, které vychází z hodnocení dosahovaných výsledků. Vedoucí týmu by měl plnit všech pět uvedených klíčových rolí.</p>	<p>MIS, INT, DOC, OBS</p>	<p>1 = Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek. 2 = Splněny dvě z uvedených podmínek. 3 = Splněny tři z uvedených podmínek. 4 = Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5 = Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Pět klíčových rolí vedoucího týmu:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Jeden vedoucí týmu pracující na plný úvazek řídí nejvýše 10 IPS pracovníků. Nemá žádnou další vedoucí funkci. (Vedoucí, kteří mají na starost méně než 10 pracovníků, mohou vykonávat jinou funkci v rozsahu, který poměrem odpovídá nižšímu počtu pracovníků, které vedou. Například vedoucí, který vede skupinu 4 pracovníků, se této práci může věnovat jen na poloviční úvazek.) • Vedoucí týmu vede každý týden poradu s pracovníky, kde zjišťuje, jaká je situace klientů, a vymýšlí nové strategie a nápady, jak jim v zaměstnání pomoci. • Vedoucí týmu komunikuje s vedoucími týmů ostatních služeb a zajišťuje jejich zapojení/spolupráci, řešení problémů a hledání nejvhodnějších řešení (proces předávání klientů do dalších služeb, následné péče apod.), aby byla odvedená práce co nejkvalitnější a pro klienta co nejpřínosnější. Jednou za čtvrt roku se schází s každým týmem služeb. • Vedoucí týmu doprovází nové pracovníky či pracovníky, kteří mají potíže, pomáhá jim při zlepšování dovedností, navštěvuje je na pracovišti a dává jim zpětnou vazbu cca jednou měsíčně, setkává se za tím účelem i se zaměstnavateli. • Nejméně jednou za čtvrt roku vedoucí týmu prochází s pracovníky výsledky klientů a navrhuje, co zlepšit.
--	---------------------------	--

<p>6. <u>Nulová vstupní kritéria:</u> Všichni klienti, kteří chtějí pracovat, mají mít přístup ke službám IPS bez ohledu na to, nakolik jsou na to připraveni, zda jsou drogově závislí, mají symptomy duševního onemocnění, dopouštěli se v minulosti násilného chování, mají kognitivní poruchy, odmítají léčbu, bez ohledu na to, jak se sami prezentují. Služba IPS je zde pro každého. Po skončení jednoho zaměstnání pomohou pracovníci klientovi najít nové, bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik takových zaměstnání má už klient za sebou. Pokud má úřad práce nějaká vstupní kritéria, služba péče o duševní zdraví je nepoužije k tomu, aby někoho vyloučila. Klienti neprocházejí žádným vstupním testováním, ani formálním, ani neformálním.</p>	<p>DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Je uplatňována oficiální metodika, podle které pracovníci IPS, case manageri nebo jiní pracovníci vylučují klienty proto, že nejsou dostatečně připraveni na zaměstnání (např. z důvodu zneužívání návykových látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>2 = Většinou klientů není umožněn přístup ke službě IPS proto, že pracovníci vyhodnotí, že na něj nejsou připraveni (např. z důvodu zneužívání návykových látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>3 = Některým klientům není umožněn přístup ke službě IPS proto, že pracovníci vyhodnotí, že na něj nejsou připraveni (např. z důvodu zneužívání návykových látek, násilného chování v minulosti, nízké úrovně samostatného fungování apod.).</p> <p>4 = Žádné známky vyloučení, ani formálního, ani neformálního. Škála pracovníků organizace, kteří znají službu IPS a doporučují do ní klienty, není příliš široká. Po ukončení zaměstnání nabízejí pracovníci klientům pomoc s hledáním nového bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik zaměstnání má klient za sebou.</p> <p>5 = Všichni klienti, kteří chtějí pracovat, mají přístup ke službám IPS. Pracovníci služby podporují klienty, aby si vytvořili představu o práci, která by jim vyhovovala. Škála pracovníků organizace, kteří znají službu IPS a doporučují do ní klienty, je široká. Po ukončení zaměstnání nabízejí pracovníci klientům pomoc s hledáním nového bez ohledu na to, jaký byl důvod ukončení pracovního poměru, či kolik zaměstnání má klient za sebou.</p>
<p>7. <u>Zaměření na otevřený trh práce:</u> Organizace nabízí místa na otevřeném trhu mnoha způsoby. Při přijímání klienta do programu se pracovníci dotazují, zda má klient zájem pracovat. Organizace zveřejňuje nabídky práce a informace o IPS (letáky, nástěnky, plakáty). Zaměřuje se především na programy služeb pro dospělě s dlouhodobým vážným duševním onemocněním. Podporuje vzájemné sdílení zkušeností se zaměstnáním mezi klienty i pracovníky. Sleduje procento úspěšnosti zaměstnání na otevřeném trhu a tyto informace sdílí vedení organizace i pracovníci.</p>	<p>DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Splněna jen jedna nebo žádná z uvedených podmínek.</p> <p>2 = Splněny dvě z uvedených podmínek.</p> <p>3 = Splněny tři z uvedených podmínek.</p> <p>4 = Splněny čtyři z uvedených podmínek.</p> <p>5 = Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <p><u>Organizace nabízí místa na otevřeném trhu mnoha způsoby:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Při přijímání klienta do programu se pracovníci dotazují, zda má klient zájem pracovat. • Klient je tázan, zda má zájem pracovat, alespoň 1x ročně při revizi ročního (nebo půlročního) plánu léčby. • Organizace zveřejňuje nabídky práce a informace o programu IPS (letáky, nástěnky, plakáty) ve svých veřejně přístupných prostorách (vstupní haly, čekárny). • Organizace umožňuje vzájemné sdílení zkušeností se zaměstnáním mezi klienty i pracovníky (např. oslava s oceněním úspěchů, školení v rámci služby, peer skupiny, články ve věstníku organizace, vystoupení hosta na setkání skupiny klientů apod.), nejméně dvakrát ročně. • Organizace vyhodnocuje procento úspěšnosti zaměstnání na otevřeném trhu nejméně jednou za čtvrt roku a tyto informace sdílí vedení i pracovníci.

<p>8. Vzdělávání a podpora vedení organizace v IPS: Vedoucí pracovníci organizace podporují implementaci a udržitelnost IPS programu. Je splněno všech pět klíčových podmínek podpory.</p>	<p>DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Splněna jedna z uvedených podmínek. 2 = Splněny dvě z uvedených podmínek. 3 = Splněny tři z uvedených podmínek. 4 = Splněny čtyři z uvedených podmínek. 5 = Splněno pět z uvedených podmínek.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedoucí pracovníci organizace mají potřebné znalosti v oblasti na důkazech založených principů a postupů IPS. • Součástí procesu řízení kvality v organizaci je hodnocení programu IPS anebo jeho části v souladu s IPS Fidelity Scale nejméně jednou za půl roku tak dlouho, dokud není dosaženo nejvyššího skóre na škále. Poté alespoň jedenkrát ročně. Proces řízení kvality na základě výsledků hodnocení podle IPS škály zlepšuje implementaci a udržitelnost programu IPS v organizaci. • Alespoň jeden člen vedení organizace se aktivně účastní schůzek „řídícího výboru“, které se konají nejméně jednou za půl roku u týmů, které již dosáhly nejvyššího skóre shody se škálou, a nejméně jednou za čtvrt roku u týmů, které jej dosud nedosáhly. Řídící výbor je definován jako pracovní skupina různých aktérů⁸, jejímž úkolem je revidovat stupeň shody se škálou, implementaci programu a systém poskytování služeb. Řídící výbor sestavuje písemný akční plán zaměřený na budování či udržení služeb na nejvyšší úrovni shody se škálou IPS. • Ředitel organizace během prvních šesti měsíců a dále nejméně jednou ročně informuje všechny zaměstnance o tom, jak služba IPS napomáhá plnění cílů celé organizace, a určuje jasné a konkrétní cíle v oblasti IPS a/nebo zaměstnávání na otevřeném trhu (na úvodním setkání IPS, setkání všech zaměstnanců, newsletter apod.). Tento úkol nelze delegovat na jiného pracovníka. • Vedoucí služby IPS informuje vedení organizace (včetně ředitele) alespoň dvakrát ročně o případných překážkách bránících v poskytování služeb v souladu s praxí založenou na důkazech a o možnostech, jak tyto překážky překonat (facilitační). Vedení organizace pomáhá vedoucímu týmu IPS hledat řešení těchto překážek a uvádět je do praxe.
---	----------------------	--

⁸ Kromě pracovníků IPS mají být zapojeni také klienti, rodinní příslušníci, pracovníci úřadu práce.

SLUŽBY	DOC, INT, OBS, ISP	
<p>1. <u>Zprostředkování informací o dopadech zaměstnání</u>: Každému klientovi je ještě před nástupem do zaměstnání srozumitelně vysvětleno, co vše je s tím spojeno, jak případně požádat o přizpůsobení pracovní doby či jakou sjednat vyšší mzdy. Informace o dopadech zaměstnání zahrnuje veškeré dávky, které ovlivňuje, např. sociální a nemocenské pojištění, invalidní důchod, dávky hmotné nouze, příspěvky na bydlení, stravenky, příspěvky na děti, důchodové zabezpečení a další zdroje příjmu. Klientům jsou poskytovány informace a pomoc v souvislosti s ohlášením vzniku pracovního poměru u správy sociálního zabezpečení a jiných úřadů a s plněním dalších administrativních povinností.</p>	DOC, INT, OBS, ISP	<p>1 = Poskytování informací o dopadech zaměstnání není pro většinu klientů organizace snadno dostupné. 2 = IPS pracovník dává klientovi kontakt na jinou službu, kde může tyto informace získat. 3 = IPS pracovník probírá s každým klientem konkrétní změny, které se ho s nástupem do zaměstnání dotknou. 4 = IPS pracovník nebo jiný pracovník (case manager) klientovi ještě před nástupem do zaměstnání poskytuje mu nebo mu pomáhá získat srozumitelné informace u odborníka vyškoleného na tuto problematiku. 5 = IPS pracovník nebo jiný pracovník (case manager) klientovi ještě před nástupem do zaměstnání poskytuje mu nebo mu pomáhá získat srozumitelné informace u odborníka vyškoleného na tuto problematiku. Kromě toho mu stejnou pomoc zajistí i následně, pokud se klient potřeboje rozhodnout o přizpůsobení pracovní doby či vyšší mzdy. Klientům jsou poskytovány také informace a pomoc v souvislosti s ohlášením vzniku pracovního poměru u správy sociálního zabezpečení a jiných úřadů a s plněním dalších administrativních povinností.</p>
<p>2. <u>Co sdělit/nesdělít zaměstnavateli</u>: IPS pracovník poskytne klientovi přesné informace a pomůže mu zvážit všechny okolnosti, aby se dokázal sám nejlépe rozhodnout, co sdělí zaměstnavateli o svých obtížích.</p>	DOC, INT, OBS	<p>1 = Nesplněna žádná z uvedených podmínek. 2 = Splněna jedna z uvedených podmínek. 3 = Splněny dvě z uvedených podmínek. 4 = Splněny tři z uvedených podmínek. 5 = Splněny čtyři z uvedených podmínek.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vstup klienta do programu není podmíněn tím, že musí vždy zaměstnavatele informovat o svých obtížích. • IPS pracovníci klientům nabízejí, že s nimi předem prodiskutují všechna pro a proti ještě předtím, než klienti zaměstnavatele o čemkoli informují. Pracovníci klientům vysvětlí, jak takové informace souvisí s případnými požadavky na úlevy v zaměstnání a jakou roli hraje komunikace IPS pracovníka se zaměstnavatelem. • IPS pracovníci s klienty proberou, jaké informace zaměstnavateli sdělit (tj. skutečnost, že se léčí s psychickým onemocněním, že mají určité psychiatrické obtíže, úzkosti, byli po určitou dobu nezaměstnaní apod.), nabízejí konkrétní rady, co říci. • IPS pracovníci s klienty toto téma probírají opakovaně (např. pokud klient hledá práci více než dva měsíce a zatím nenašel, anebo pokud má v zaměstnání problémy).

<p>3. Průběžné hodnocení založené na pracovních zkušnostech: Vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností se provádí po prvních 2–3 schůzkách a dále se do něj doplňují už jen informace o jeho pracovních zkušnostech ze zaměstnání na otevřeném pracovním trhu. Každá další pracovní zkušnost se zaznamenává do jeho pracovního profilu⁹, který kromě toho obsahuje údaje o klientových preferencích, zkušnostech, dovednostech, aktuálních možnostech, silných stránkách, osobní kontakty atd. Zaměření na řešení problémů s využitím hodnocení prostředí klienta a snaha o přiměřené uzpůsobení/úlevy. Informace lze čerpat od klienta samotného, od týmu, který jej má v péči, ze zdravotních záznamů, a pokud s tím klient souhlasí, pak i od jeho blízkých a od předchozích zaměstnavatelů.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Hodnocení klientových kompetencí a možností se provádí před nástupem do zaměstnání a je založeno na formálním posuzování, využívají se při něm standardizované postupy, testy inteligence, zkoušení.</p> <p>2 = Hodnocení klientových kompetencí a možností může probíhat odstupňovaně, po jednotlivých krocích: pracovní zkušnosti před nástupem do placeného zaměstnání (tj. pracovní skupiny v rámci programu denního stacionáře), dobrovolnictví, neplacené brigády (např. chráněné dílny apod.).</p> <p>3 = IPS pracovníci pomáhají klientům najít zaměstnání na otevřeném trhu přímo, aniž by nějak systematicky hodnotili jejich zájem, zkušnosti či silné stránky apod., a nezabývají se pravidelně analýzou klientových neúspěchů (či problémů v práci), aby z nich vyvodili poučení.</p> <p>4 = Po prvních 2–3 schůzkách se provádí vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností, kde se zkoumají klientovy zájmy a silné stránky. IPS pracovník klientovi pomáhá uvědomit si, co mu každá pracovní zkušnost přinesla, a spolupracuje s týmem, který má péči v práci, na analýze případných neúspěchů či problémů v práci, ale i úspěchů a pozitivních zkušností. Tyto zkušnosti a poučení však nezaznamenává do pracovního profilu⁹ NEBO tento profil⁹ není pravidelně aktualizován.</p> <p>5 = Po prvních 2–3 schůzkách se provádí vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností a vše se zaznamenává do jeho pracovního profilu⁹, který kromě toho obsahuje údaje o klientových preferencích, zkušnostech, dovednostech, aktuálních možnostech, silných stránkách, osobní kontakty atd. Pracovní profil⁹ se využívá k tomu, aby bylo možno stanovit, jaký typ práce a pracovního prostředí by byl pro klienta nejvhodnější. Doplňuje se do něj ka-ždá další pracovní zkušnost. Zaměření na řešení problémů s využitím hodnocení prostředí klienta a snaha o přiměřené uzpůsobení/úlevy. Informace lze čerpat od klienta samotného, od týmu, který jej má v péči, ze zdravotních záznamů, a pokud s tím klient souhlasí, pak i od jeho blízkých a od předchozích zaměstnavatelů. IPS pracovník klientovi pomáhá uvědomit si, co mu každá pracovní zkušnost přinesla, a spolupracuje s týmem, který má péči v práci, na analýze případných neúspěchů či problémů v práci, ale i úspěchů a pozitivních zkušností.</p>
--	---------------------------	---

9 Dokument, do kterého se zaznamenávají zkušnosti z procesu hledání a získávání zaměstnání. Jde o průběžné a sdílené zaznamenávání – v každé organizaci se může dokument jmenovat jinak.

<p>4. <u>Co nejdříve najít klientovi práci na otevřeném trhu</u>: Vstupní hodnocení klientových kompetencí a možností a první osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne do 30 dnů (jednoho měsíce) od vstupu klienta do programu.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru do 271 dnů (9 měsíců) od vstupu klienta do programu anebo později. 2 = První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 151 do 270 dnů (5–9 měsíců) od vstupu klienta do programu. 3 = První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 61 do 150 dnů (2–5 měsíců) od vstupu klienta do programu. 4 = První osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru od 31 do 60 dnů (1–2 měsíce) od vstupu klienta do programu. 5 = Program udržuje kontakt se zaměstnavateli průběžně a první osobní kontakt klienta nebo IPS pracovníka s potenciálním zaměstnavatelem proběhne v průměru do 30 dnů (1 měsíc) od vstupu klienta do programu.</p>
<p>5. <u>Hledání pracovní pozice na míru klientovi</u>: IPS pracovník oslovuje zaměstnavatele tak, aby pozice odpovídala přáním klienta (co ho baví a jaké má cíle) a jeho potřebám (zkušenosti, schopnosti, symptomy, zdravotní stránka apod.), ne na základě požadavků pracovního trhu (tj. pracovní pozice, které jsou v daném okamžiku volné). Pracovník sestavuje s klientem individuální plán hledání práce, do kterého se průběžně doplňují informace z hodnocení a pracovního profilu a další pracovní zkušenosti či nově získané vzdělání.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí méně než 25 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky. 2 = Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí 25–49 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky. 3 = Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, nabízí 50–74 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky. 4 = Pozice, které odpovídají více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu a které jsou v souladu s klientovým aktuálním pracovním plánem, nabízí 75–89 % zaměstnavatelů oslovených IPS pracovníky. 5 = IPS pracovníci oslovují zaměstnavatele, kteří nabízejí pozice odpovídající z 90–100 % více klientovým přáním, silným stránkám, symptomům atd. než potřebám pracovního trhu, které jsou v souladu s klientovým aktuálním pracovním plánem. Pokud mají klienti omezené pracovní zkušenosti, snaží se IPS pracovník nabídnout co nejširší škálu možností v rámci místní komunity.</p>
<p>6. <u>Kontakt se zaměstnavateli – frekvence</u>: Každý IPS pracovník si za účelem hledání práce pro své klienty sjednává se zaměstnavateli nejméně 6 osobních schůzek za týden. (Ohodnoťte nejprve každého pracovníka zvlášť a poté vypočítejte průměr). Schůzka se počítá i tehdy, pokud se pracovník sejde se stejným zaměstnavatelem vícekrát v týdnu, ať se schůzky účastní klient, nebo ne. Počítají se jak schůzky zaměřené na konkrétního klienta, tak schůzky zaměřené všeobecně¹⁰. Pracovníci si zaznamenávají všechny schůzky.</p>	<p>DOC, INT</p>	<p>1 = IPS pracovník si sjednává méně než 2 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden. 2 = IPS pracovník si sjednává 2 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden NEBO nemá jasnou strategii oslovování zaměstnavatelů. 3 = IPS pracovník si sjednává 2–4 osobní schůzky se zaměstnavateli za týden a postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do výkazu, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu. 4 = IPS pracovník si sjednává 5 osobních schůzek se zaměstnavateli za týden a postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do formuláře, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu. 5 = IPS pracovník si sjednává nejméně 6 osobních schůzek se zaměstnavateli za týden. Případně, pokud má na starost méně než 3 klienty (např. u nově vznikajících programů), pak si sjednává takový počet schůzek, který odpovídá dvěma schůzkám na jednoho klienta. Kromě toho postup oslovování zaměstnavatelů zaznamenává do formuláře, který s ním každý měsíc prochází vedoucí týmu.</p>

¹⁰ Počítají se pouze schůzky s osobami, které mají pravomoc rozhodovat o přijetí nových zaměstnanců.

<p>7. Kontakt se zaměstnavateli – kvalita: IPS pracovníci si budují vztahy se zaměstnavateli prostřednictvím pravidelných osobních návštěv, při kterých zjišťují, jaké jsou potřeby zaměstnavatelů, informují je, co jim může nabídnout IPS program i konkrétní klienti, kteří by byli vhodní pro danou pozici. (Ohodnoťte nejprve každého pracovníka zvlášť a poté vypočíte průměr.)</p>	<p>DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Pracovník se setkává se zaměstnavateli jen příležitostně, například když doprovází klienta, který jde odevzdat žádost o práci, NEBO se se zaměstnavateli setkává jen zřídka. 2 = Pracovník oslovuje zaměstnavatele, aby zjistil, jaká pracovní místa nabízejí, a tuto informaci předává dále klientům. 3 = Pracovník odpovídá na inzeráty s nabídkou práce sám, představí se, seznámí zaměstnavatele s programem IPS a požádá jej o schůzku s klientem. 4 = Pracovník se se zaměstnavateli setkává osobně bez ohledu na to, zda právě nabízejí volnou pracovní pozici, nebo ne, a vyjednává za klienty, informuje zaměstnavatele o jejich silných stránkách a žádá je, aby se s klienty sešli. 5 = Pracovník si budují vztahy se zaměstnavateli prostřednictvím pravidelných osobních návštěv, při kterých zjišťují, jaké jsou potřeby zaměstnavatelů, informují je, co jim může nabídnout IPS program i konkrétní klienti, kteří by byli vhodní pro danou pozici.</p>
<p>8. Různé typy práce: IPS pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různorodých pozicích.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro méně než 50% klientů umístěných na trh práce. 2 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 50–59% klientů umístěných na trh práce. 3 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 60–69% klientů umístěných na trh práce. 4 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 70–84% klientů umístěných na trh práce. 5 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci na různých typech pracovních pozic: platí pro 85–100% klientů umístěných na trh práce.</p>
<p>9. Různí zaměstnavatelé: IPS pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro méně než 50% klientů umístěných na trh práce. 2 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 50–59% klientů umístěných na trh práce. 3 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 60–69% klientů umístěných na trh práce. 4 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 70–84% klientů umístěných na trh práce. 5 = Pracovníci pomáhají klientům získávat práci u různých zaměstnavatelů: platí pro 85–100% klientů umístěných na trh práce.</p>

<p>10. <u>Práce na otevřeném trhu</u>: IPS pracovníci nabízejí na otevřeném pracovním trhu pozice spíše na dobu neurčitou než na dobu určitou (tj. přechodné zaměstnávání). Zaměstnanci na těchto pozicích pobírají alespoň minimální zákonem stanovenou mzdu, jedná se o místa, na která se může hlásit kdokoli, ne speciálně vytvořená pracovní místa pro lidi s handicapem. (Sezónní práce a přechodné agenturní zaměstnávání, na něž se může hlásit kdokoli jiný, jsou v tomto případě také považována za místa na otevřeném trhu práce.)</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v méně než 64% případů NEBO mají v nabídce méně než 10 běžných pracovních pozic. 2 = Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 65–74% případů. 3 = Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 75–84% případů. 4 = Pracovníci dávají klientům na výběr z pozic na otevřeném pracovním trhu v 85–94% případů. 5 = 95 % a více pozic obsazovaných klienty na otevřeném pracovním trhu.</p>
<p>11. <u>Návazná podpora podle individuálních potřeb</u>: Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. Podle potřeby se zapojují jak všichni členové týmu, který má klienta v péči (změna medikace, nácvik sociálních dovedností, povzbuzení), tak i rodina, přátelé, spolupracovníci (tzv. přirozená podpora) a pracovník IPS. Ten na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem (informace o vzdělávání, individuální přízpůsobení práce apod.). Nabízí klientovi také pomoc v dalším profesním rozvoji, tj. v dalším vzdělávání, hledání lepšího pracovního místa či pracovní náplně, která by lépe odpovídala klientovým přáním a potřebám.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Většina klientů již po nástupu do zaměstnání žádou podporu nedostává. 2 = Přibližně polovina pracujících klientů dostává limitovanou míru podpory, převážně od IPS pracovníka. 3 = Většina pracujících klientů dostává limitovanou míru podpory, převážně od IPS pracovníka. 4 = Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. IPS pracovník na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem. 5 = Po nástupu do zaměstnání dostávají klienti podporu podle typu práce, svých preferencí a potřeb, výsledků z předchozích zaměstnání apod. Pracovník IPS na žádost klienta komunikuje i se zaměstnavatelem (informace o vzdělávání, individuální přízpůsobení práce apod.). Pracovník IPS pomáhá klientům v hledání lepšího pracovního místa a v dalším vzdělávání – buď ve škole, nebo v jiných certifikovaných školicích programech. Organizace poskytuje různé typy podpory, do níž se podle potřeby mohou zapojit všichni členové týmu, který má klienta v péči.</p>

<p>12. Časově neomezená návazná podpora: IPS pracovník se s klientem schází týden před jeho nástupem do zaměstnání, 3 dny po nástupu, dále každý týden po dobu prvního měsíce práce, a nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. Pokud pracovník poměr trvá a nejsou žádné problémy, zůstává klient nadále už jen v péči svého case managera. V případě, že klient o zaměstnání přijde, kontaktuje jej nejpozději do 3 dnů opět IPS pracovník.</p>	<p>DOC, INT, OBS, ISP</p>	<p>1 = Po uplynutí prvního měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník s klientem již dále neschází. 2 = Alespoň 4 měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník schází jen s méně než polovinou klientů. 3 = Alespoň 4 měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník schází s více než polovinou klientů. 4 = Během prvního měsíce od nástupu do zaměstnání se IPS pracovník s klienty schází každý týden, dále nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. 5 = IPS pracovník se s klientem schází týden před jeho nástupem do zaměstnání, 3 dny po nástupu, dále každý týden po dobu prvního měsíce práce, a nejméně každý měsíc průměrně po dobu prvního roku nebo i déle, pokud klient po tuto dobu stále pracuje a pokud si to přeje. Pokud pracovník poměr trvá a nejsou žádné problémy, zůstává klient nadále už jen v péči svého case managera. Když IPS pracovník zjistí, že klient o zaměstnání přišel, opět jej nejpozději do 3 dnů kontaktuje.</p>
<p>13. Komunitní/terénní služba: Služby IPS, jako je příjímání klientů do programu, hledání práce a následná podpora, poskytují všichni pracovníci v přirozeném komunitním prostředí. (Ohodnoťte každého IPS pracovníka zvlášť podle jeho celkového počtu odpracovaných hodin za týden, pak vypočítáte průměr, který vyplníte do celkového hodnocení.)</p>	<p>DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Pracovník tráví nejvýše 30 % hodin v komunitě. 2 = Pracovník tráví 30–39 % hodin v komunitě. 3 = Pracovník tráví 40–49 % hodin v komunitě. 4 = Pracovník tráví 50–64 % hodin v komunitě. 5 = Pracovník tráví 65 % a více hodin v komunitě.</p>
<p>14. Aseritivní přístup v udržování kontaktu s klientem a terénní práce multidisciplinárního týmu: Spolu práce s klientem není nijak časově ohraničena, důvodem pro její ukončení nemůže být ani to, že klient nepřijde na smlouvenou schůzku. Systematická dokumentace pokusů o kontakt s klientem. Udržování kontaktu s klientem v terénu zajišťují členové multidisciplinárního týmu. Časté návštěvy u klienta doma / v komunitě. IPS pracovník koordinuje návštěvy s dalším pracovníkem multidisciplinárního týmu. Tam, kde je to možné, spolupráce s rodinou klienta. Až když je zřejmé, že klient nemá zájem pracovat ani pokračovat v IPS programu, je ukončena spolupráce s IPS pracovníkem.</p>	<p>MIS, DOC, INT, OBS</p>	<p>1 = Tým prokazatelně používá nejvýše 2 strategie pro udržení kontaktu s klientem. 2 = Tým prokazatelně používá 3 strategie pro udržení kontaktu s klientem. 3 = Tým prokazatelně používá 4 strategie pro udržení kontaktu s klientem. 4 = Tým prokazatelně používá 5 strategií pro udržení kontaktu s klientem. 5 = Tým prokazatelně používá všech 6 strategií pro udržení kontaktu s klientem: i) Spolupráce s klientem není nijak časově ohraničena, důvodem pro její ukončení nemůže být ani to, že klient nepřijde na smlouvenou schůzku. ii) Systematická dokumentace pokusů o kontakt s klientem. iii) Udržování kontaktu s klientem v terénu zajišťují členové multidisciplinárního týmu. iv) Časté návštěvy u klienta doma / v komunitě. v) IPS pracovník koordinuje návštěvy s dalším pracovníkem multiprofesionálního týmu. vi) Tam, kde je to možné, spolupráce s rodinou klienta.</p>

ZDROJE DAT

MIS	Management Information System: řídicí informační systém	02/14/1996
DOC	Documentation: dokumentace (zdravotní, klinické záznamy, směrnice a postupy organizací apod.)	06/20/2001 aktualizováno
INT	Interview: rozhovory s klienty, IPS pracovníky, zaměstnanci služeb pro lidi s duševním onemocněním, rodiny, zaměstnavatelé a další	01/07/2008 revidováno
OBS	Observation: pozorování (porady týmů, stínování IPS pracovníků)	
ISP	Individualized Service Plan: individuální plán služeb	

VÝSLEDKY HODNOCENÍ

Personální zajištění		
1.	Počet klientů na 1 pracovníka	Body:
2.	Pracovníci IPS	Body:
3.	Jeden pracovník má na starost celý proces	Body:
Organizace		
1.	Integrace IPS do služeb multidisciplinárního týmu, který má klienta v péči	Body:
2.	Integrace IPS do služeb a spolupráce mezi členy týmu	Body:
3.	Spolupráce mezi IPS pracovníkem a konzultantem z úřadu práce	Body:
4.	Tým IPS	Body:
5.	Role vedoucího týmu	Body:
6.	Nulová přijímací kritéria	Body:
7.	Zaměření na otevřený trh práce	Body:
8.	Vzdělávání a podpora manažerů v IPS	Body:
Služby		
1.	Příprava a motivace klienta k práci	Body:
2.	Co sdělit/nesdílet zaměstnavateli	Body:
3.	Průběžné hodnocení založené na pracovních zkušenostech	Body:
4.	Co nejdříve najít klientovi práci na otevřeném trhu	Body:
5.	Hledání pracovní pozice na míru klientovi	Body:

6.	Kontakt se zaměstnavateli – frekvence	Body:
7.	Kontakt se zaměstnavateli – kvalita	Body:
8.	Různé typy práce	Body:
9.	Různí zaměstnavatelé	Body:
10.	Práce na otevřeném trhu	Body:
11.	Návazná podpora podle individuálních potřeb	Body:
12.	Časově neomezená návazná podpora	Body:
13.	Komunitní/terénní služba	Body:
14.	Asertivní přístup v udržování kontaktu s klientem a terénní práce multidisciplinárního týmu	Body:
	Celkem:	

115–125	= Vysoká shoda
100–114	= Částečná shoda
74–99	= Nízká shoda
73 a méně	= Nejedná se o IPS

Slovníček pojmů

Asertivní komunitní péče ACT (Assertive Community Treatment): Model asertivní komunitní péče o lidi s duševním onemocněním. Je poskytována lidem, kteří se v důsledku příznaků a projevů onemocnění potýkají s potížemi v nejrůznějších životních oblastech, jako je práce, vztahy, stabilní bydlení, fyzické zdraví a pohoda. Asertivní týmy ACT mají v péči jen omezený počet klientů tak, aby mohli každému z nich poskytnout intenzivní podporu. Ve své práci využívají multidisciplinární přístup. Více informací najdete na stránkách <https://labs.science.iupui.edu/act¹¹>.

Plánování v oblasti dávek: Pomoc při zmapování všech dávek a podpory (invalidní důchod, pomoc v hmotné nouzi, příspěvek na bydlení apod.), kterou konkrétní člověk pobírá, a definování změn a dopadů, které bude mít na jejich vyplácení výtěžek ze zaměstnání.

Pracovní profil (Career profile): Dokument, který byl dříve označován jako profesní profil (vocational profile), kam IPS specialista zaznamenává přání a požadavky klienta ve vztahu k práci a vzdělávání, jeho pracovní zkušenosti a vzdělání, silné stránky, informace o trestní minulosti a další informace, které souvisejí s cíli v oblasti práce či vzdělávání.

Duální diagnózy: Souběh závažného duševního onemocnění a závislost na návykových látkách.

Zaměstnání na otevřeném trhu práce: Práce, o kterou se může ucházet kdokoli a která není určena pouze pro lidi se zdravotním postižením. Odměna za práci dosahuje alespoň výše minimální mzdy (výše mzdy je stejná jako v případě ostatních pracovníků na stejné pozici). Pracovní doba není omezena pravidly stanovenými sociální službou nebo organizací poskytovatele. Služby IPS se zaměřují na zaměstnání na otevřeném trhu práce.

Sdílení informací o nemoci: Sdílení informací o nemoci se zaměstnavatelem. Někteří lidé se rozhodnou informaci o svém onemocnění poskytnout, protože chtějí požádat o zvláštní podporu či přizpůsobení pracovních podmínek (například využívat podporu IPS specialisty) nebo protože jsou pyšní na to, že zvládli překonat omezení a překážky a vrátit se do práce.

IPS specialista: Pracovník služby IPS zodpovědný za podporu lidí, kteří chtějí pracovat a kteří jsou mu svěřeni do péče. Podporuje své klienty v oblasti práce nejrůznějším způsobem (přijetí a zapojení do služby IPS, mapování dovedností a silných stránek ve vztahu k zaměstnání, podpora při hledání a udržení zaměstnání).

Metoda založená na důkazech: Podrobně popsané metody, jejichž účinnost byla prokázána řadou výzkumných studií. Výzkum zaměřený na metodu IPS probíhal ve venkovských oblastech i ve městech, na národní i mezinárodní úrovni. Služby IPS s vysokou mírou shody se škálou IPS Fidelity Scale mají lepší výsledky než ty, které mají shodu nízkou.

Rodina: IPS vede pracovníky k tomu, aby se svých klientů ptali, zda chtějí do spolupráce a tvorby pracovního plánu přizvat své rodinné příslušníky. Za rodinu jsou považováni rodiče, sourozenci, děti, blízcí přátelé, životní partneři a další významné osoby, které si klient vybere.

Věrnostní škála: Škála IPS fidelity scale je nástroj, který měří, do jaké míry se službě daří využívat postupy založené na důkazech. Definuje základní charakteristiky metody IPS a umožňuje tak rozlišovat mezi službami, které se ve všech oblastech řídí metodu IPS, a těmi, které ji naopak vůbec nevyužívají.

¹¹ V České republice se modelem asertivní komunitní péče inspirovala řada organizací a týmů, které poskytují služby lidem s duševním onemocněním. Zároveň by tento typ podpory měla poskytovat vznikající centra duševního zdraví.

Akční plán naplňování kritérií škály IPS: Psaný dokument, který definuje jednotlivé kroky ke zlepšení služby IPS v konkrétních oblastech definovaných na škále. Zahrnuje popis konkrétních kroků, informaci, kdo zodpovídá za jejich naplnění, a termín, ve kterém budou definované úkoly realizovány.

Terénní mentoring: Podpora a školení pracovníků přímo při práci. Vedoucí se například účastní schůzek pracovníků s klienty při zpracovávání pracovního profilu, aby pracovníkovi ukázal, jak vést rozhovor, nebo pozoroval, jaké dovednosti při rozhovoru využívá. Terénní mentoring je poskytován i v průběhu podpory klienta při hledání práce. Vedoucí služeb IPS by měli vést rozhovory se zaměstnavateli a ukázat tak pracovníkům, jak postupovat, a zároveň pozorovat pracovníky při jejich vedení a poskytovat jim zpětnou vazbu.

Individual Placement and Support (IPS): IPS je zvláštní metoda podporovaného zaměstnávání, která byla důkladně prověřena řadou výzkumných studií a je přesně definována prostřednictvím 25 položek na škále věrnosti IPS. Metoda IPS byla vypracována za účelem podpory lidí s vážným duševním onemocněním. Nové výzkumy ukazují, že je využitelná a přínosná i v práci s lidmi s potížemi, postižením či onemocněním v jiných oblastech, než je duševní zdraví. Cílem služby poskytované metodou IPS je zaměstnání lidí, kteří si přejí pracovat, na otevřeném trhu práce.

Úzká spolupráce s dalšími službami: Ve službách IPS se pracovníci týmu péče o duševní zdraví a IPS specialisté setkávají jednou týdně na poradách, kde společně diskutují nápady a návrhy ohledně možných způsobů podpory klientů při dosahování cílů v oblasti práce a vzdělávání. Služba IPS se také pravidelně setkává a spolupracuje s pracovníky úřadu práce, aby zajistila vzájemné doplňování a návaznost podpory poskytované klientům.

Skupinová setkání zaměřená na oblast práce: Skupiny mohou mít na různých místech různou podobu, ale zpravidla v nich klienti dostávají informace a učí se dovednostem potřebným v oblasti práce, zaměřují se na význam dochvilnosti, péči o svůj vzhled, zvládnání příznaků onemocnění ve vztahu k práci apod. IPS se svými klienty tímto způsobem nepracuje.

Tým péče o duševní zdraví (nebo multidisciplinární tým): Tým složený z pracovníků v oblasti péče o duševní zdraví, jako jsou terapeuti, case manageři, sestry a lékaři. Součástí týmu mohou být také IPS specialisté, specialisté na dávky nebo pracovníci podpory bydlení.

Minimální mzda: Ve Spojených státech stanoví federální vláda minimální hodinovou mzdu. V jiných zemích může být koncept minimální mzdy odlišný.

Hledání práce co nejdříve: Nejpozději do 30 dnů od vstupu do služby IPS by se měli uchazeč o práci, IPS specialista nebo oba společně sejít osobně s potenciálním zaměstnavatelem, případně odpovědět na pracovní nabídku, nebo by se měl uchazeč dozvědět více o různých pracovních pozicích, aby se mohl rozhodnout, jakou práci by chtěl hledat. IPS specialista respektuje klientovy požadavky a potřeby ohledně tempa při hledání práce.

Randomizované studie: Konkrétní způsob vedení výzkumné studie, který je mezi vědci ve zdravotnictví považován za velmi kvalitní. Lidé, kteří jsou do výzkumu zapojeni, jsou náhodně rozděleni do dvou skupiny, z nichž jedna využívá léčbu či podporu, na kterou je výzkum zaměřen, a druhá z nich je kontrolní. Cílem výzkumných studií je posouzení účinnosti léčebného postupu či konkrétních intervencí.

Chráněné zaměstnávání:¹² Je označováno také jako chráněné dílny. Organizace či společnost najímá lidi s postižením, kteří pak pracují na konkrétních zakázkách pro jiné firmy. Lidé s postižením například montují kohoutky k hadicím na zalévání zahrady pro firmu, která kohoutky vyrábí, a jsou placeni od smontovaného kusu. Chráněné zaměstnávání se neslučuje se zásadami IPS.

12 V České republice definuje pojem chráněné práce zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti.

Hodnocení připravenosti na práci: Krátkodobá práce na konkrétní pracovní pozici v místní firmě či agentuře, které se zaměřuje na zhodnocení pracovních dovedností či návyků, jako je pravidelná docházka, schopnost dokončit konkrétní úkoly, sociální dovednosti apod. Krátkodobé zaměstnání se může rovněž zaměřit na vyhodnocení schopností či dovedností spojených s prací na konkrétní pracovní pozici. Hodnocení připravenosti na práci se neslučuje se zásadami IPS.

Řídící výbor: Někdy bývá také označován jako poradní výbor či řídicí tým. Poskytovatelům péče je doporučováno, aby sestavili pracovní skupinu složenou ze zástupců zainteresovaných stran, která se zaměří na podporu zavádění IPS v organizaci a stanovování cílů k dalšímu zlepšování. Členy řídicího výboru jsou vedoucí služeb IPS, klienti, rodinní příslušníci, pracovníci úřadu práce, zástupci vedení organizace, zástupci místní hospodářské komory, středních škol a škol nabízejících dálkové studium s maturitou apod.

Podporované zaměstnávání: Pojem podporované zaměstnávání označuje všechny služby v oblasti zaměstnávání, které pomáhají lidem se zdravotním postižením najít a udržet si práci. Tyto služby obvykle poskytují v oblasti práce dlouhodobou podporu. IPS rovněž poskytuje služby definované jako podporované zaměstnávání, ale řídí se a odlišuje zásadami, které jsou vymezeny 25 položkami na věrnostní škále IPS. Kromě toho byla metoda IPS podrobena rozsáhlému výzkumu a je založená na důkazech.

Podporované vzdělávání: V oblasti podporovaného vzdělávání existuje několik odlišných přístupů, ale na obecné úrovni je cílem takových služeb pomoci lidem v úspěšném absolvování studia na různých typech škol či jiných vzdělávacích institucí (vyšší odborné vzdělání, středoškolské vzdělání, dálkové studium s maturitou, rekvalifikační kurzy apod.), které je určeno široké veřejnosti. Služby IPS poskytují lidem podporu v oblasti vzdělávání, pokud jeho zaměření souvisí s cíli v profesní oblasti.

Přechodné zaměstnávání: Někteří poskytovatelé služeb či péče spolupracují s konkrétními zaměstnavateli a zajišťují pro ně obsazení určitých pracovních pozic. Poskytovatel tak může například spolupracovat s místním odchodem a zajišťovat zde každodenní úklid, který vykonávají klienti organizace. Poskytovatelé obvykle nabízejí klientům práci na těchto pracovních pozicích na omezenou dobu, například na půl roku. Po uplynutí stanoveného období je práce nabídnuta jinému klientovi. Tento způsob zaměstnávání se neslučuje se zásadami IPS.

Hodnocení pracovních předpokladů: Obvykle zahrnuje soubor testů a zkušebních pracovních úkolů, které vyhodnocují úroveň vzdělání, manuální zručnost, dlouhodobou a krátkodobou paměť, pohybové schopnosti, zájmy v oblasti práce, schopnost zorganizovat si práci apod. Standardizované testování se neslučuje se zásadami IPS, které se zaměřuje na hledání práce co nejdříve poté, co člověk projevil zájem pracovat.

Podpora ze strany úřadu práce (program pracovní rehabilitace): V USA má každý stát své úřady práce, jejichž prostřednictvím podporuje lidi se zdravotním postižením v návratu do práce. Úřad práce pomáhá lidem najít výdělečné zaměstnání, které odpovídá jejich „silným stránkám, možnostem, zaměření, zájmům, schopnostem, dovednostem, omezením a informované volbě“. Pracovníci úřadů práce spolupracují se službami IPS. Poskytují odborné poradenství a podporu ohledně zdravotního postižení a pracovního uplatnění. Někdy mohou také pomoci se získáním příspěvků souvisejících se zaměstnáním či bezplatného vzdělávání.

Služba IPS: Tým složený z IPS specialistů a vedoucího služby IPS.

Úlevy a podpůrné (finanční) programy v oblasti zaměstnávání: Pravidla, která umožňují lidem se zdravotním postižením pracovat a zároveň pobírat dávky či jinou podporu. Pokud jsou lidem poskytovány informace ohledně konkrétních dopadů příjmu ze zaměstnání na vyplácení dávek, hovoříme o plánování v oblasti dávek či také v širším slova smyslu o přípravě a motivaci klienta k práci. Více informací najdete na stránkách <https://www.ssa.gov/>.

Doporučená četba a zdroje informací

IPS

Becker, D.R. a Drake, R.E. (1994). Individual placement and support: A community mental health center approach to vocational rehabilitation. *Community Mental Health Journal*, 30, 193–205.

Becker, D.R., Bond, G.R., McCarthy, D., Thompson, D., Xie, H., McHugo, G.J., at al. (2001). Converting day treatment centers to supported employment programs in Rhode Island. *Psychiatric Services*, 52, 351–357.

Becker, D.R. a Drake, R.E. (2003). *A Working Life for People with Severe Mental Illness*. New York: Oxford University Press.

Becker, D.R., Drake, R.E. a Naughton, W., (2005). Supported employment for people with co-occurring disorders. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 28, 332–338.

Becker, D.R., Whitely, R., Bailey, E.L. a Drake, R.E. (2007). Long-Term Employment Trajectories among Supported Employment Participants with Severe Mental Illness. *Psychiatric Services*, 58, 922–28.

Bond, G.R., Becker, D.R., Drake, R.E. a Vogler, K.M. (1997). A fidelity scale for the individual placement and support model of supported employment. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 40, 265–284.

Bond, G.R., Drake, R.E. a Becker, D.R. (2008). An update on randomized controlled trials of evidence-based supported employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 31, 280–290.

Bond, G.R., Becker, D.R. a Drake, R.E. (2011). Measurement of fidelity implementation of evidence-based practices: Case example of the IPS Fidelity Scale. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 18, 126–141.

Drake, R.E., Bond, G.R. a Becker, D.R. (2012). *Individual Placement and Support: An Evidence-Based Approach to Supported Employment*. New York: Oxford University Press.

Oulvey, E., Carpenter Song E.A., Swanson, S.J. (2013). Principles for enhancing the role of state vocational rehabilitation in IPS supported employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 36, 4–6.

Swanson, S.J., Langfitt-Reese, S. a Bond, G.R. (2012). Employer attitudes about criminal histories. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 35, 385–390.

Swanson, S.J., Becker, D.R. a Bond, G.R. (v tisku). Job development guidelines in supported employment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*.

ON-LINE VZDĚLÁVACÍ KURZ PRO IPS SPECIALISTY:

<https://ipsworks.org/>

WEBOVÉ STRÁNKY:

<https://ipsworks.org/>

<https://www.nami.org/>

MOTIVAČNÍ ROZHOVORY

Miller, W.R. a Rollnick, S. (2002). *Motivational Interviewing: Preparing People for Change*. New York: Guilford Press.

Webové stránky:

<https://motivationalinterviewing.org/>

SLUŽBY VYUŽÍVAJÍCÍ PŘÍSTUP ORIENTOVANÝ NA SILNÉ STRÁNKY

Rapp, C.A. a Goscha, R.J. (2006). *The Strengths Model: Case Management with People with Psychiatric Disabilities*.

New York: Oxford University Press.

Přílohy

Nástroj	Strana
Pracovní profil: Úvodní strana / Doporučení do služby IPS	154
Pracovní profil	155
Pracovní profil – aktualizace: Nástup do zaměstnání.....	167
Pracovní profil – aktualizace: Ukončení zaměstnání	168
Formulář o dosaženém vzdělání.....	170
Pracovní list pro práci s klienty s trestní minulostí	171
Záznam ze schůzek se zaměstnavateli	173
Náplň práce IPS specialisty	174
Náplň práce vedoucího služby IPS	176
Formulář pro terénní mentoring	178

Uvedené nástroje jsou pravidelně aktualizovány. Poslední aktualizovanou verzi najdete vždy na webových stránkách <https://ipsworks.org/>.

Pracovní profil

Úvodní strana / Doporučení do služby IPS

Jméno a příjmení:	Identifikační číslo klienta:
Adresa:	Telefon:
	Telefon 2:
	Email:
Datum doporučení:	Klíčový pracovník / case manager:

Nejlepší způsob, jak se s klientem spojit:

Co klient říká ohledně práce? Proč má nyní zájem pracovat? Jakou práci by chtěl dělat? ...

Zaznamenejte, prosím, informace o klientově onemocnění (diagnóza, symptomy ...).

Jaký může mít klientovo onemocnění (případně závislost) vliv na práci?

Jaké jsou klientovy silné stránky? (Zkušenosti, vzdělání, osobnost, podpora ...)

Jaká práce (obor, pracovní pozice, pracovní doba apod.) by byla podle vašeho názoru pro klienta vhodná?

Jméno člověka, který klienta doporučuje

Pracovní pozice

Pracovní profil

Tento formulář by měl IPS specialista vyplnit v průběhu prvních týdnů spolupráce s novým klientem. Informace získá od klienta, pracovníků multidisciplinárního týmu, z klientovy dokumentace, a se svolením klienta také od rodinných příslušníků a předchozích zaměstnavatelů. Profil by měl být aktualizován pokaždé při nástupu do zaměstnání a v souvislosti s absolvováním dalšího vzdělávání. Využijte k tomu formuláře o nástupu a o ukončení zaměstnání a formulář o dosaženém vzdělání.

PRACOVNÍ CÍLE

Jaká je vaše vysněná práce? Jakou práci jste vždycky chtěl dělat?

Jaké jsou vaše dlouhodobé profesní cíle?

O jaké práci nyní uvažujete?

V čem je pro vás práce, kterou byste chtěl dělat, zajímavá?

O jaké práci víte, že byste ji určitě nechtěl dělat?

Znáte lidi, kteří pracují? Co dělají? Co si o jejich práci myslíte?

Máte v souvislosti s nástupem do práce nějaké obavy?

VZDĚLÁNÍ

Chtěl byste studovat nebo absolvovat rekvalifikační kurz či nějaký trénink, abyste si zvýšil kvalifikaci?

Jakou školu jste studoval naposledy? Jakého nejvyššího vzdělání jste dosáhl?

Jak vám to ve škole šlo?

Co vás ve škole bavilo?

Co vás ve škole nebavilo?

Přihlásil jste se někdy do nějakého rekvalifikačního kurzu?

Máte nějaká osvědčení, certifikáty či oprávnění, které souvisí s prací?

PRACOVNÍ ZKUŠENOSTI

Poslední zaměstnání:

Název pracovní pozice:			
Zaměstnavatel:			
Náplň práce:			
Termín nástupu:		Termín ukončení:	
Výše úvazku (počet hodin týdně):			
Co se vám na práci líbilo?			
Co se vám na práci nelíbilo?			
Proč jste ze zaměstnání odešel?			
Další informace o zaměstnání:			

Předposlední zaměstnání:

Název pracovní pozice:			
Zaměstnavatel:			
Náplň práce:			
Termín nástupu:		Termín ukončení:	
Výše úvazku (počet hodin týdně):			
Co se vám na práci líbilo?			
Co se vám na práci nelíbilo?			
Proč jste ze zaměstnání odešel?			
Další informace o zaměstnání:			

Předchozí zaměstnání:

Název pracovní pozice:			
Zaměstnavatel:			
Náplň práce:			
Termín nástupu:		Termín ukončení:	
Výše úvazku (počet hodin týdně):			
Co se vám na práci líbilo?			
Co se vám na práci nelíbilo?			
Proč jste ze zaměstnání odešel?			
Další informace o zaměstnání:			

Předchozí zaměstnání:

Název pracovní pozice:			
Zaměstnavatel:			
Náplň práce:			
Termín nástupu:		Termín ukončení:	
Výše úvazku (počet hodin týdně):			
Co se vám na práci líbilo?			
Co se vám na práci nelíbilo?			
Proč jste ze zaměstnání odešel?			
Další informace o zaměstnání:			

Předchozí zaměstnání:

Název pracovní pozice:			
Zaměstnavatel:			
Náplň práce:			
Termín nástupu:		Termín ukončení:	
Výše úvazku (počet hodin týdně):			
Co se vám na práci líbilo?			
Co se vám na práci nelíbilo?			
Proč jste ze zaměstnání odešel?			
Další informace o zaměstnání:			

Pro záznam dalších zaměstnání vložte, prosím, nový list.

SLUŽBA V ARMÁDĚ

Sloužil jste někdy v armádě?

Co jste v armádě dělal? Získal jste zde nějaké vzdělání?

V jakých letech jste sloužil v armádě?

Vzpomínáte si, jaké hodnosti jste v armádě dosáhl?

KULTURNÍ PROSTŘEDÍ

Naše organizace poskytuje služby lidem, kteří vycházejí z různého kulturního prostředí a mají různé zkušenosti. Následující otázky mi pomohou lépe porozumět vašemu kulturnímu prostředí a zvyklostem a mohou nám při plánování a hledání práce pomoci.

Co je pro vás v souvislosti s vaším kulturním zázemím a prostředím, ze kterého pocházíte, podstatné? (Poznámka: Pokud si člověk není jistý, zda této otázce rozumí, uveďte konkrétní příklady jako etnický původ, národnost, barva pleti, pohlaví, ekonomické postavení.)

Jakými cizími jazyky hovoříte? Jakému jazyku dáváte v komunikaci přednost?

Jaké svátky či významné události slavíte? Dodržujete nějaké konkrétní rodinné tradice? Chtěl byste zapojit rodinu, až začneme s hledáním práce a až začnete pracovat? Do jaké míry?

Měl by váš nadřízený v práci být muž, nebo žena? Je to pro vás důležité?

Zažil jste někdy diskriminaci nebo s vámi zacházeli nerovným způsobem, když jste hledal práci nebo jste pracoval? Můžete mi o tom říct více?

Koho byste při hledání práce chtěl přizvat ke spolupráci?

Jakým způsobem je možné tyto lidi nejlépe zastihnout?

DUŠEVNÍ ZDRAVÍ

Řekl vám už někdo, že máte duševní onemocnění? Pokud ano, co vám konkrétně řekli?

Jakým způsobem vás duševní onemocnění ovlivňuje?

Jaké příznaky mohou ve vašem případě představovat první varování, že dochází ke zhoršení nemoci?

Jakým způsobem se vám daří zvládat projevy vašeho onemocnění?

Jakou medikaci užíváte a kdy?

Pomáhá vám medikace?

FYZICKÉ ZDRAVÍ

Jak jste na tom s fyzickým zdravím? Máte nějaké zdravotní potíže?

Máte problém vydržet po delší dobu stát?

Sezení – jak dlouho?

Vydržíte hodinu nebo déle stát?

Chození do schodů – kolik pater? Jak často?

Zvedání těžkých věcí? Jak často?

Jak dlouho vydržíte něco dělat? Kolik hodin denně můžete pracovat? Každý týden?

KOGNITIVNÍ SCHOPNOSTI

Máte potíže s pamětí?

Dokážete se soustředit?

Zvládnete dělat věci rychle?

Pokud máte v těchto oblastech potíže, co vám v minulosti pomáhalo při jejich překonávání?

PŘIPRAVENOST NA PRÁCI

Máte oblečení, ve kterém můžete chodit do práce? Na pracovní pohovory?

Máte budík nebo nějaký jiný způsob, jak se vzbudit v konkrétní čas, abyste mohl jít do práce?

Máte nějaký identifikační průkaz? Občanský průkaz, cestovní pas ... ?

Jak se můžete dopravit do práce?

MEZILIDSKÉ VZTAHY

Jak vycházíte s druhými lidmi?

Chtěl byste pracovat na místě, kde je součástí práce setkávání s cizími lidmi?

Kde bydlíte a s kým?

S kým trávíte čas? Jak často se s těmito lidmi vidíte nebo s nimi mluvíte?

Kdo by vám mohl pomoci s přemýšlením o tom, jaká práce by se pro vás hodila? Až budete zaměstnaný, kdo by vás mohl podpořit?

Někdo další?

DÁVKY

Pobíráte některé z následujících dávek?

Invalidní důchod: I. stupeň II. stupeň III. stupeň

Státní sociální podpora: Příspěvek na bydlení Přídavek na dítě Rodičovský příspěvek

Pomoc v hmotné nouzi: Příspěvek na živobytí Doplatek na bydlení Mimořádná okamžitá pomoc

Dávky pro osoby se zdravotním postižením: Příspěvek na mobilitu Příspěvek na zvláštní pomůcku

Mám průkaz osoby se zdravotním postižením

Příspěvek na péči: I. stupeň II. stupeň III. stupeň IV. stupeň

Nemám přehled o tom, jaké dávky pobírám

Nepobírám žádné dávky

Hospodaříte sám s penězi?

Doporučení ke spolupráci s dávkovým specialistou. (Pokud není doporučení, proč: _____
_____)

SDÍLENÍ INFORMACÍ O NEMOCI

IPS specialista: Vysvětlete, prosím, klientovi, že každý člověk, který využívá službu IPS, se může rozhodnout, zda IPS specialista může, či nemůže jeho jménem oslovovat zaměstnavatele.

Jaké mohou být výhody, pokud IPS specialista osloví zaměstnavatele vaším jménem?

Jaké to může mít nevýhody?

Jaké konkrétní informace **nechcete**, aby IPS specialista sděloval zaměstnavateli?

Jste rozhodnutý, zda byste chtěl, aby IPS specialista začal kontaktovat zaměstnavatele vaším jménem? (Je v pořádku, pokud svůj názor kdykoli změníte.):

Pokud nechcete, aby IPS specialista kontaktoval zaměstnavatele, jakým způsobem vám může při hledání práce pomoci?

- Pomoc s vyhledáváním pracovních nabídek Pomoc s odpovídáním na pracovní nabídky
 Pomoc se sestavením životopisu Doprovod na pracovní pohovory
 Nácvik otázek a odpovědí k pracovnímu pohovoru

Jiné _____

UŽÍVÁNÍ NÁVYKOVÝCH LÁTEK

Jaké množství alkoholu obvykle vypijete?

Jak často?

Pijete v určitou denní dobu?

Jaké drogy užíváte nebo jste užíval?

Jak často?

TRESTNÍ MINULOST

Byl jste někdy ve výkonu trestu?

Byl jste někdy obviněn z trestného činu?

1. Trestný čin: _____ Rok: _____

Aktuální situace _____ Okolnosti: _____

2. Trestný čin: _____ Rok: _____

Aktuální situace _____ Okolnosti: _____

3. Trestný čin: _____ Rok: _____

Aktuální situace _____ Okolnosti: _____

4. Trestný čin: _____ Rok: _____

Aktuální situace _____ Okolnosti: _____

Byl jste obviněn z trestného činu, který doposud nebyl projednán?

Byl jste odsouzen k podmíněnému trestu, který stále trvá?

DENNÍ AKTIVITY

Jak vypadá váš typický den od chvíle, kdy vstanete, do té doby, než jdete spát?

Chodíte rád na nějaká konkrétní místa ve vašem okolí?

Hlásíte se k nějakému spolku, skupině, církvi ... ?

Jaké máte zájmy či koníčky?

V kolik hodin chodíte obvykle spát?

KONTAKTY NA BLÍZKÉ ČI DŮLEŽITÉ OSOBY

Rodina:

Přátelé:

Předchozí zaměstnavatelé:

Ostatní:

**Informace od rodinných příslušníků,
předchozích zaměstnavatelů nebo jiných osob**

_____ Datum: _____

Podpis pracovníka

_____ Datum: _____

Podpis klienta

Další důležité informace:

_____ Datum: _____

Podpis pracovníka

_____ Datum: _____

Podpis klienta

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE:

_____ Datum: _____

Podpis pracovníka

_____ Datum: _____

Podpis klienta

DALŠÍ DŮLEŽITÉ INFORMACE:

_____ Datum: _____

Podpis pracovníka

_____ Datum: _____

Podpis klienta

Pracovní profil – aktualizace

Nástup do zaměstnání

Klient: _____

IPS specialista: _____

Case manager: _____

Pracovník úřadu práce: _____

Termín nástupu do práce: _____

Pracovní pozice: _____

Náplň práce: _____

Mzda/sazba za hodinu: _____

Zaměstnanecké benefity: _____

Členství v odborech: ANO NE

Pracovní doba (počet hodin týdně): _____

Sdílení informací o nemoci se zaměstnavatelem:

ANO: Klient podepsal souhlas. NE: Klient nechce, aby služba kontaktovala zaměstnavatele.

Název firmy/zaměstnavatele: _____

Adresa: _____

Jméno nadřízeného: _____

_____ Datum: _____

Podpis pracovníka a jeho pracovní pozice

Pracovní profil – aktualizace

Ukončení zaměstnání

Pracovní pozice: _____ Zaměstnavatel: _____

Nástup do zaměstnání (datum): _____ Ukončení pracovního poměru (datum): _____

Náplň práce (změny oproti informacím uvedeným ve formuláři o nástupu do zaměstnání):

Pracovní doba (včetně změn):

Důvody ukončení pracovního poměru:

- Ukončení: zaměstnání v lepší práci Ukončení: příznaky onemocnění
- Ukončení: jiné důvody Ukončení smlouvy na dobu určitou Propuštěn zaměstnavatelem

Klientův pohled na ukončení pracovního poměru:

Pohled pracovníků služby na ukončení pracovního poměru (důvody):

Vysvětlení zaměstnavatele (pokud je k dispozici):

Zkušenosti využitelné pro výběr příštího zaměstnání nebo k podpoře při zaměstnání:

Přání a požadavky ohledně nového zaměstnání

Sdílení informací o nemoci v souvislosti s hledáním nové práce:

Chce klient pomoci s informováním o ukončení pracovního poměru v souvislosti s dávkami?

Podpis pracovníka: _____

Datum: _____

Pracovní profil – aktualizace

Formulář o dosaženém vzdělání

Přiložte k pracovnímu profilu ve chvíli, kdy klient nastupuje do školy či rekvalifikačního kurzu.
Při ukončení vzdělávání doplňte chybějící údaje.

Klient: _____ IPS specialista: _____

Škola či rekvalifikační kurz: _____

Očekávaný titul, diplom, osvědčení: _____

Datum zahájení: _____ Denní či dálkové studium: _____

Datum ukončení studia či rekvalifikačního kurzu: _____

Titul, diplom, osvědčení: _____

Důvod (jiný než závěrečná zkouška či řádné ukončení), proč klient ukončil studium či rekvalifikační kurz:

Podpora poskytovaná IPS specialistou: _____

Podpora poskytovaná oddělením pro studenty se speciálními potřebami: _____

Překážky či obtíže, se kterými se klient potýkal. Jak se je podařilo překonat? _____

Cíle v oblasti vzdělávání do budoucnosti: _____

Získané zkušenosti, které lze využít k dalšímu vzdělávání nebo do zaměstnání: _____

Podpis _____ Datum _____

„Nikdo by mě nezaměstnal, kdyby to věděl“

Pracovní list pro klienty, kteří chtějí najít práci podle svých představ, přestože mají záznam v trestním rejstříku.

Mluvit o své trestní minulosti s potenciálním zaměstnavatelem z očí do očí může být skutečně náročné. Nicméně i lidi, kteří spáchali těžký zločin nebo se dopustili přestupku, je řada zaměstnavatelů ochotná zaměstnat, pokud jsou upřímní a ochotní se se svou minulostí vypořádat. Ti, kterým se podařilo najít práci, i když se dopustili těžkého zločinu, souhlasí s následujícím tvrzením:

„Přišel jsem na to, že pravdivé sdělení ohledně mé trestní minulosti mi usnadnilo pracovní pohovor, protože jsem si nemusel vymýšlet další lži, abych nemusel říci pravdu.“

DŮLEŽITÝ JE ZPŮSOB, JAKÝM O SVÉ TRESTNÍ MINULOSTI MLUVÍTE.

V případě přijímání nových pracovníků hovoří zaměstnavatelé o tom, že je pro ně důležité, zda dotyčný člověk změnil svůj život k lepšímu. Měli byste si zapamatovat čtyři pravidla rozhovoru se zaměstnavatelem o záznamech v trestním rejstříku:

1. **Budte upřímní a otevření.** Dívejte se zaměstnavateli do očí a řekněte mu, za co jste byli odsouzeni. Člověk může například říci: „V roce 2007 jsem byl odsouzen za krádež a držení drog.“
2. **Dejte zaměstnavateli najevo, že přijímáte odpovědnost** za to, co jste udělali, ale buďte struční. Například: „Lituji toho, co jsem udělal.“
3. **Popište, co se nyní ve vašem životě změnilo.** Například: „Léčím se a mám kolem sebe lidi, kteří mě podporují.“ „Už půl roku abstinuji.“ „Dodělávám si dálkově maturitu a chci se ve svém životě posunout dál.“ „Chodím pravidelně do kostela, církve mi pomáhá, abych šel v životě správným směrem.“ „Pomáhal jsem jako dobrovolník v potravinové bance, protože se chci znovu vrátit do života ve společnosti.“
4. **Řekněte zaměstnavateli, v čem pro něj můžete být přínosem.** „Dříve jsem pracoval jako montér a mám potřebné zkušenosti. Ve svém posledním zaměstnání jsem v průběhu 11 měsíců jen jednou nepřišel do práce.“

„Z mé zkušenosti je potřeba přijít čistě oblečený, přiznat své chyby a říci zaměstnavateli, v čem jste se z minulosti poučili a proč chcete do budoucna vést jiný život.“

Nejdříve se zamyslete nad tím, jaké jsou vaše zkušenosti a dovednosti v oblasti práce a co můžete zaměstnavateli nabídnout. Například zkušenosti s obsluhou v restauraci, výuční list v oboru svářeč nebo zkušenosti s prací se zákazníky. Sepište si seznam dovedností a zkušeností. (Pokud jste absolvovali nějaké vzdělávání nebo jste pracovali v průběhu výkonu trestu, uveďte to také.)

Zamyslete se nad tím, jaké máte dobré vlastnosti jako člověk – takové, které by mohly vašeho zaměstnavatele zaujmout. Řekl vám například někdy někdo, že dokážete dobře vycházet s druhými lidmi? Že jste spolehlivý? Že dokážete zůstat v klidu v náročných situacích? Sepište si seznam svých silných stránek:

Přečtěte si následující příklady, které vám mohou ukázat, jak mluvit o své minulosti:

„Mám záznam v trestním rejstříku za držení drog. Udělal jsem ve svém životě pár špatných rozhodnutí. Ukončil jsem úspěšně léčbu z drogové závislosti a spolupracuji teď s IPS specialistou, který mi pomáhá najít práci na částečný úvazek. Už se nikdy nechci vrátit k užívání drog a přijít kvůli tomu o práci. Dříve jsem pracoval s lidmi a můj předchozí zaměstnavatel mi řekl, že jsem dobrý v práci se zákazníky.“

„Mám záznam v trestním rejstříku za sexuální napadení. Víím, že jsem udělal špatnou věc. Nerozhodl jsem se dobře a udělal jsem chybu, která zásadně změnila můj život. Pochopil jsem, co je pro mě důležité a jak se zachovat, abych do budoucna neopakoval stejné chyby. Moc rád bych našel novou práci a udělal další krok dobrým směrem. Moje rodina mě podporuje, pravidelně chodím do kostela a se svými duševními potížemi se léčím. Byl bych dobrý zaměstnanec, mám zkušenosti s řízením vysokozdvížného vozíku.“

„Když jsem byl mladší, byl jsem odsouzen na vloupání. Nesmírně toho lituji a chápu, že jsem udělal chybu. Změnil jsem se. Dospěl jsem a už jsem se od té doby nedopustil žádného trestného činu. Pomáhám nyní jako dobrovolník v místní vývařovně, mám ve svém okolí řadu přátel a známých a zapojuji se do společných aktivit v naší obci. Umím se k práci postavit. Vždycky jsem chtěl pracovat a nikdy jsem si na práci nestěžoval.“

Nakonec si sepište konkrétní věty, které využijete při rozhovoru se zaměstnavatelem o vaší minulosti.

Pomůže vám, když si budete věty nacvičovat a říkat je nahlas, dokud v tom nezískáte jistotu. Můžete věty také ještě dále upravovat před každým setkáním se zaměstnavatelem.

<i>Uvedte, jakého trestného činu / jakých trestných činů jste se dopustili. Například: „V roce 2007 jsem byl odsouzen za krádež a držení drog.“</i>	
<i>Vyjádřete lítost a přijměte odpovědnost za svou minulost. Například: „Lituji toho, co jsem udělal.“</i>	
<i>Řekněte zaměstnavateli, v čem pro něj můžete být přínosem. Například: „Pracoval jsem jako montér a jsem spolehlivý.“</i>	

Zamyslete se nad tím, kdo vás dobře zná a kdo by se za vás mohl zaručit. Například váš IPS specialista, pracovník úřadu práce, kurátor, zkušenější člen ze skupiny Anonymních alkoholiků, kněz, profesor či učitel dálkového studia, vedoucí dobrovolníků nebo předchozí zaměstnavatel. Zvažte, zda byste je mohli požádat o sepsání doporučujícího dopisu, ve kterém by uvedli, že vás dobře znají a že jsou přesvědčeni, že jste dobrý člověk – že jste změnil svůj život k lepšímu. Kopie doporučujících dopisů přineste na pohovor se zaměstnavatelem.

A v neposlední řadě neztrácejte naději. Pravděpodobně se to nestane do druhého dne, ale lidem, kteří spáchali různé trestné činy, i lidem, kteří jich spáchali víc, se podařilo vrátit do práce. Vám se to může podařit také.

Záznam ze schůzky se zaměstnavatelem

Termín schůzky: _____

Jméno osoby, se kterou schůzka proběhla: _____

Zodpovídá za přijímání nových zaměstnanců

Cíl schůzky:

Domluvit schůzku se zaměstnavatelem

Dozvědět se více o zaměstnavateli

Představit uchazeče o práci

Rozvíjet spolupráci a budovat vztah

Jiný: _____

Zjištěné informace ohledně firmy a požadavků na uchazeče o práci (případně další informace):

Další kroky (včetně termínu): _____

Podpis IPS specialisty: _____

Náplň práce IPS specialisty

Obecný popis pracovní pozice: Pomáhá klientům najít a udržet si zaměstnání na otevřeném trhu práce odpovídající cílům, které si stanovili v pracovní oblasti.

Zodpovědnost: Zapojuje klienty do spolupráce a buduje s nimi vztahy založené na důvěře. Společně s nimi usiluje o nalezení zaměstnání na otevřeném trhu práce a v přirozeném prostředí.

Pomáhá klientům získat informace o tom, jaký bude mít výtěžek ze zaměstnání dopad na dávky, které pobírají. Doporčuje například klienty ke spolupráci s dávkovým specialistou, aby získali informace a naplánovali si, jaký konkrétní dopad bude mít zaměstnání na vyplácení dávek a jejich výši. Po nástupu do zaměstnání s nimi sestavují individuální plán vykazování příjmů úřadům a institucím, které poskytují dávky.

Pomáhá klientům v přemýšlení o dlouhodobých pracovních cílech a při definování a popisu dosavadních pracovních zkušeností, silných stránek, kulturního zázemí (tak jak ho jednotliví lidé chápou), trestní minulosti a dalších skutečností či okolností, které se vztahují k jeho současným cílům v oblasti práce. S každým novým klientem vyplňuje pracovní profil na základě informací získaných od samotného klienta, pracovníků týmu péče o duševní zdraví, a s klientovým souhlasem také od rodinných příslušníků a předchozích zaměstnavatelů. Aktualizuje pracovní profil při každém novém zaměstnání a započatém či dosaženém vzdělání.

S klientovým souhlasem poskytuje podporu a informace jeho rodinným příslušníkům v oblasti práce, získává od nich informace o dovednostech, zájmech a silných stránkách klienta a zjišťuje jejich nápady ve vztahu k podpoře klienta.

Diskutuje s klientem o jeho požadavcích ve vztahu ke sdělování informací o duševním onemocnění zaměstnavatelům, včetně možných dávek a úlev, které jsou se sdílením této informace spojeny. Vyjasňuje si také s klientem, jaké konkrétní informace může zaměstnavateli poskytnout. Poskytuje klientovi podporu při hledání práce a řídí se přitom jeho rozhodnutím ohledně sdělování informací o nemoci (poskytuje podporu, která nezahrnuje kontakt se zaměstnavatelem, pokud s ním nechce o své nemoci hovořit).

Vypracovává s klientem individuální pracovní plán, do kterého doplňuje informace získané od dalších pracovníků týmu péče o duševní zdraví, odborníků, kteří s klientem spolupracují (například pracovníci úřadu práce), rodinných příslušníků (s klientovým souhlasem). Zaznamenává do plánu také informace o klientově kulturním zázemí (tak, jak je chápe samotný klient), které mají souvislost s prací či vzděláváním. Aktualizuje pracovní plán jednou za čtvrtletí nebo pokaždé, když dojde ke změně v zaměstnání nebo v oblasti vzdělávání.

Poskytuje podporu při hledání a udržení zaměstnání, která je založená na individuálních zájmech a charakteru každého člověka, se kterým spolupracuje, a řídí se přitom zásadami metody IPS.

Každý týden absolvuje minimálně šest schůzek se zaměstnavateli, aby získal podrobnější informace o jejich firmách a potřebách, aby jim představil konkrétní klienty, kteří hledají práci, a aby jim nabídl podporu, kterou služba IPS zaměstnavatelům nabízí.

Je zodpovědný za zajištění minimálně 12 nástupů do zaměstnání za rok, počínaje prvním zaměstnaným klientem.

Podporují klienty v osobním setkání se zaměstnavatelem prostřednictvím odpovědí na pracovní nabídky nebo vyhledávání volných pracovních míst v komunitě. Setkání se zaměstnavatelem by mělo proběhnout v průměru do 30 dní od vstupu klienta do služby.

Poskytují individuální následnou podporu a pomáhají klientům udržet si zaměstnání. Podporují intenzivně klienty prostřednictvím osobních schůzek v průběhu prvního měsíce v novém zaměstnání a následně minimálně jednou za měsíc, když se klienti zapracují a jsou v práci spokojení.

Poskytuje na základě dohody s klientem informace a podporu zaměstnavatelům, jejíž součástí je vyjednávání o zvláštních pracovních podmínkách a průběžný kontakt se zaměstnavatelem či vzdělavatelem.

Pokud je to třeba, asertivně kontaktuje klienty v případech, že nedocházejí na společné schůzky. Využívá nejrůznější postupy a metody, aby zjistil, co brání klientovi v naplňování pracovního plánu.

Účastí se jednou týdně porad týmu péče o duševní zdraví a mezi poradami komunikuje s jednotlivými členy týmu, aby zajistil spolupráci a společný postup při poskytování služeb klientovi nebo získal nápady, jak podpořit klienta v naplňování jeho cílů v oblasti práce.

Jednou za měsíc se schází s pracovníky úřadu práce, aby s nimi diskutoval o společných klientech a navrhoval další klienty ke spolupráci s úřadem. Komunikuje s pracovníky úřadu průběžně i mimo naplánované schůzky.

Tráví minimálně 65 % nebo ještě větší část své pracovní doby prací v terénu. Setkává se například s klienty v běžném prostředí nebo navštěvuje zaměstnavatele v jejich firmě za účelem budování vztahů.

Podporuje klienty v jejich dalším profesním rozvoji včetně hledání práce, která by pro ně byla zajímavější, pomoci při vyjednávání o povýšení nebo zvýšení mzdy a podpory při vyhledávání a zápisu ke studiu či do rekvalifikačních kurzů, které jsou dostupné široké veřejnosti. Podporuje klienty, kteří projeví zájem o další vzdělávání za účelem naplnění cílů v oblasti práce, v této oblasti a řídí se přitom zásadami metody IPS.

Požadovaná kvalifikace: Vysokoškolské vzdělání v oblasti duševního zdraví, sociální práce nebo ekonomie. Vítána je zkušenost s prací s lidmi s vážným duševním onemocněním, zkušenost s poskytováním služeb v oblasti zaměstnávání a orientace v problematice zaměstnávání. Zásadní je schopnost efektivně spolupracovat v týmu.

Náplň práce vedoucího služby IPS

Obecný popis pracovní pozice: Zajišťuje dosažení dobrých výsledků služby IPS v zaměstnávání klientů. Například nejméně 45–50 % zaměstnaných klientů, které tým IPS podpořil, a v průměru 12 nástupů zaměstnání na jednoho IPS specialistu za rok.

Zodpovědnost: Přijímá a proškoluje IPS specialisty. Vyhodnocuje jejich práci a pomáhá každému z nich stanovovat cíle za účelem zlepšení poskytovaných služeb.

Propojuje každého IPS specialistu s jedním či dvěma týmy péče o duševní zdraví. Sleduje doporučení klientů do služby IPS a zajišťuje, aby IPS specialisté pracovali s klienty, kteří spadají pod multidisciplinární tým, se kterým daný IPS specialista spolupracuje.

Vede porady týmu IPS o klientech, které se konají jednou týdně, a řídí se přitom zásadami a postupy definovanými metodou IPS. Vytváří na poradách prostor pro promyšlení postupů při práci s klienty, které jim pomohou v jejich pracovním životě, pro diskusi o možnostech rozvíjení spolupráce se zaměstnavateli, pro sdílení nápadů v oblasti hledání práce a pro ocenění úspěchů.

Školí IPS specialisty v základních dovednostech v oblasti zaměstnávání včetně budování vztahů se zaměstnavateli, zapojování a motivace klientů, sestavování pracovního profilu, stanovování individuálních cílů v oblasti práce, vedení rozhovorů s klienty a poskytování podpory při zaměstnání. Pozorují a trénují dovednosti v terénu a zároveň poskytují pracovníkům individuální podporu v zázemí služby IPS. Setkávají se například společně s IPS specialisty se zaměstnavateli v terénu nebo je doprovázejí při rozhovorech s klienty, aby každého IPS specialistu podpořili v rozvoji dovedností potřebných k vedení rozhovoru.

Monitorují, jakým způsobem IPS specialisté spolupracují s týmem péče o duševní zdraví a jak se jim zde daří udržet svou roli, tak aby byly služby poskytované klientům ve vzájemném souladu. Jednou za čtvrtletí se účastní porad multidisciplinárních týmů.

Zajišťuje kontakt s vedením organizace poskytující služby péče o duševní zdraví. Pravidelně s vedením organizace komunikuje a zajišťuje vzájemnou spolupráci a soulad poskytovaných služeb, zaměřuje se na řešení výzev, se kterými se služba IPS setkává, a usiluje o co nejlepší výsledky v oblasti zaměstnávání.

Spolupracuje s místním úřadem práce a usiluje o vzájemnou spolupráci a společné cíle v zaměření poskytovaných služeb a v konkrétní podpoře jednotlivých klientů. Aktivně nabízí možnosti a vytváří podmínky pro spolupráci a zajištění souladu poskytovaných služeb (např. organizace porad o klientech s cílem jejich zařazení do evidence úřadu práce, nabídka sdílených kanceláří či pracovních prostor apod.).

Sleduje a jednou měsíčně zaznamenává výsledky služby IPS v oblasti zaměstnávání. Informace, které získává od IPS specialistů, zahrnují termíny nástupu či ukončení zaměstnání, pracovní dobu, výši mzdy, názvy zaměstnavatelů a obsazené pracovní pozice. Sleduje také výsledky, kterých služba dosahuje v průběhu poskytování podpory. Patří sem počet schůzek jednotlivých IPS specialistů se zaměstnavateli, počet dní, které uplynou od vstupu klienta do služby do první osobní schůzky IPS specialisty či klienta se zaměstnavatelem, a výsledky na škále IPS. Alespoň jednou za čtvrtletí procházejí výsledky společně s IPS specialisty. Pomáhají IPS specialistům stanovovat cíle vyjádřené počtem či procentem, které mají vést ke zlepšení poskytovaných služeb, a sestavují plány, které mají IPS specialistům pomoci stanovených cílů dosáhnout.

Jsou členy řídicí komise, podporují její fungování a další rozvoj a účastní se porad, které probíhají dvakrát až čtyřikrát do roka a zaměřují se na zavádění metody a udržitelnost služby IPS.

Organizují audity IPS, které mají prověřit, zda organizace respektuje základní principy metody IPS založené na důkazech. Účastní se vypracování akčního plánu naplňování kritérií škály IPS, který vychází ze zprávy a doporučení auditorů.

Schází se alespoň dvakrát ročně s vedením organizace a diskutuje o podpoře a odstraňování překážek při zavádění metody IPS.

Požadovaná kvalifikace: Magisterské vzdělání v oblasti sociální rehabilitace či příbuzných oborech. Předchozí zkušenost s prací na pozici IPS specialisty a podporou klientů s vážným duševním onemocněním za účelem získání a udržení zaměstnání na otevřeném trhu práce, které si sami vybrali. Vítána je zkušenost s řízením týmu.

Kontrolní list pro terénní mentoring při hledání práce

Datum: _____ IPS specialista: _____

I. Cíl (vyplní IPS specialista společně s vedoucím služby IPS před odchodem do terénu)

Dnes se zaměříme na zlepšení či rozvoj následujících dovedností:

Po společné schůzce se zaměstnavatelem:

II. Co se nám podařilo:

III. Co bychom měli příště udělat jinak:

Udržování spolupráce se zaměstnavatelem:

Zaměstnavatel	Kdo s ním bude spolupraci udržovat?	Kdy?	V čem bude udržování spolupráce spočívat? Jaké postupy budou využity?

ZDROJE INFORMACÍ O METODĚ IPS

(Individual Supported Employment)

<https://ipsworks.org/>

Informace pro pracovníky zabývající se obhajobou práv lidí s duševním onemocněním, pracovníky multidisciplinárních týmů, IPS specialisty, vedoucí služeb IPS a lektory

Formuláře a nástroje k metodě IPS

Škála IPS Fidelity Scale a manuál pro auditory

Informační zpravodaje

Plakáty

Letáky a příručky

Strategické dokumenty

Knihy a publikace

Materiály ve španělštině

Videa

On-line vzdělávací kurzy pro IPS specialisty a vedoucí služeb IPS

ZÁKLADNÍ PŘEHLED O METODĚ IPS

(Individual Supported Employment)

Metoda IPS pomáhá lidem s vážným duševním onemocněním pracovat na běžných pracovních pozicích dle jejich výběru. V oblasti podporovaného zaměstnávání existují různé přístupy, nicméně IPS využívá k podpoře v oblasti práce postupy založené na důkazech.

TYPICKÉ CHARAKTERISTIKY METODY IPS

- Metoda založená na důkazech
- IPS pracovníci se zaměřují na silné stránky klientů
- Práce může přispět k podpoře zotavení a duševní pohody
- Pracovníci spolupracují s úřady práce
- Využívá multidisciplinární týmový přístup
- Služby jsou poskytovány individuálně a dlouhodobě
- Přístup založený na metodě IPS přispívá ke změně v poskytování služeb v oblasti péče o duševní zdraví

