



Inštitút pre výskum
práce a rodiny

*Daniela Kešelová
Darina Ondrušová
Jana Urdziková*

Kvalita služieb zamestnanosti

**Individualizované služby zamestnanosti
a vybrané skupiny uchádzačov o zamestnanie**

Bratislava, 2018

Výskumná úloha

Kvalita služieb zamestnanosti: Individualizované služby zamestnanosti a vybrané skupiny uchádzačov o zamestnanie

Názov výstupu

Kvalita služieb zamestnanosti: Individualizované služby zamestnanosti a vybrané skupiny uchádzačov o zamestnanie

[Quality of Employment Services: Individualised Employment Services and Specific Groups of Job-Seekers]

Autorky

PhDr. Daniela Kešelová, PhD. (garantka)

Mgr. Darina Ondrušová, PhD.

Ing. Mgr. Jana Urdziková, PhD.

Forma archivácie

Printová, elektronická

Uloženie výstupu

Inštitút pre výskum práce a rodiny, Župné nám. 5-6, 812 41 Bratislava

Počet výtlačkov 5

Anotácia

Výskumná správa je výstupom empiricky zameranej výskumnej úlohy týkajúcej sa témy kvality v individualizovaných verejných službách zamestnanosti. Tematicky nadväzuje na teoretické rozpracovanie problematiky z roku 2017.

V roku 2018 sa realizoval empirický prieskum, ktorého cieľovou skupinou boli zamestnanci poskytujúci odborné poradenské služby (OPS) na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny. Na zber údajov bol v prvej etape použitý elektronický dotazník vyplňaný odbornými poradkyňami a poradcami na všetkých úradoch PSVR v rámci celej SR. Popri elektronickom dotazníkovom prieskume sa na vybraných úradoch PSVR realizovali aj osobné rozhovory s odbornými poradkyňami a ich nadriadenými.

Výsledky empirického prieskumu sa týkajú rôznych aspektov práce odborných poradkýň a poradcov vo verejných službách zamestnanosti, konkrétne fyzického prostredia pre prácu, manažmentu založeného na merateľných ukazovateľoch, práce so špecifickými skupinami, rozvoja ľudských zdrojov, sieťovania, bariér pri práci v odborných poradenských službách, krízových situácií a spôsobov riešenia problémov a udržiavania psychickej pohody. Odborné poradkyne a poradcovia tiež zhodnotili silné a slabé stránky odborných poradenských služieb a poskytli niektoré odporúčania pre zlepšovania OPS.

Kľúčové slová

Individualizované služby zamestnanosti, odborné poradenské služby, znevýhodnené skupiny UoZ, kvalita

Abstract

The research report follows the research held in 2017 which was focused on theoretical overview of the quality issues with the focus on the quality of employment services. The research, which took place in 2018, has totally empirical background and was focused on the employees providing professional counselling services at local offices of labour, social affairs and family.

In the first phase, data were collected by wide-spread online survey at all local offices of labour, social affairs and family in Slovakia. In the second phase, the online survey was followed by face-to-face interviews with the professional counsellors and their leaders at three selected offices.

The research findings include several aspects of work of employees in professional counselling within the public employment services, especially physical working environment, management based on selected quantitative targets, work with specific groups of job-seekers, human resources development, networking, barriers in counselling, conflicts and problem solving and counsellors' mental well-being. They also provided information on some strengths and weaknesses of their counselling work and recommendations for some improvements.

Key words

Personalised employment services, professional counselling services, disadvantaged groups of job-seekers, quality

POĎAKOVANIE

Chceli by sme touto cestou poďakovať všetkým odborným poradkyňiam, odborným poradcom a vedúcim pracovníčkam a pracovníkom, ktorí sa aktívne zapojili do realizovaného dotazníkového prieskumu a zúčastnili sa rozhovorov v oblasti individualizovaných služieb zamestnanosti. Ďakujeme Vám za čas strávený vyplňaním dotazníka a osobným rozhovorom s Vami, ako aj za množstvo Vašich reakcií, podnetov a podnetných inšpirácií.

Ďakujeme riaditeľke Odboru aktívnych opatrení na trhu práce Ústredia PSVR PhDr. Helene Furindovej, vedúcej oddelenia poradenstva a vzdelávania Ústredia PSVR Mgr. Alene Slávikovej, Mgr. Kataríne Sochorovej, Mgr. Miroslave Smatanovej a ďalším kolegyniam a kolegom z oddelenia poradenstva a vzdelávania Ústredia PSVR, ktorí svojimi názormi, skúsenosťami z praxe, ako aj reakciami a podnetmi prispeli k vytvoreniu výskumných nástrojov pre realizáciu prieskumu a osobných rozhovorov, kontaktovali vybraných respondentov pre osobné rozhovory, pomohli rozšíriť informáciu o realizovanom prieskume a sprostredkovali kontakt na oslovenie potenciálnych respondentov dotazníkového prieskumu.

Ďakujeme všetkým za participáciu na riešení výskumnej úlohy.

Obsah

ZOZNAM TABULIEK, GRAFOV, BOXOV A PRÍLOH.....	6
POUŽITÉ SKRATKY.....	9
HLAVNÉ VÝSKUMNÉ ZISTENIA	10
EXECUTIVE SUMMARY.....	18
ÚVOD	25
1. METODOLÓGIA A PROCES REALIZÁCIE EMPIRICKÉHO PRIESKUMU V OPS.....	27
2. CHARAKTERISTIKA VÝSKUMNÉHO SÚBORU	28
2.1 Kraj, sídlo a druh pracovného pomeru	28
2.2 Štruktúra výberového súboru podľa vybraných sociodemografických charakteristík	29
3. FYZICKÉ PROSTREDIE POSKYTOVANIA ODBORNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽBÍB.....	31
3.1 Zdieľanie kancelárie viacerými pracovníkmi OPS	31
3.2 Špecifiká zdieľania kancelárie podľa kraja a pôsobenia v OPS	32
4. Ciele a merateľné ukazovatele v odborných poradenských službách	35
4.1 Kvalitatívne ciele odborných poradenských služieb	35
4.2 Vybrané merateľné ukazovatele v odborných poradenských službách.....	40
4.2.1 Rozdelenie práce odborných poradcov a odborných poradkýň	40
4.2.2 Počet UoZ na jedného odborného poradcu.....	41
4.2.3 Podiel znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie UoZ.....	43
4.2.4 Počet UoZ v skupinovom poradenstve	44
4.2.5 Čas pre klientov v OPS.....	45
5. CIEĽOVÉ SKUPINY UOZ V ODBORNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽBÁCH.....	48
5.1 Osoby so zdravotným postihnutím v OPS.....	52
5.1.1 Postoje k zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím.....	54
5.2 Prekonávanie problémov UoZ z hľadiska dostupných nástrojov, opatrení a možností spolupráce	56
6. ROZVOJ ĽUDSKÝCH ZDROJOV V ODBORNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽBÁCH	58
6.1 Formálne vzdelávanie a prax.....	58
6.1.1 Štúdium v systéme formálneho vzdelávania	58
6.1.2 Dĺžka praxe v OPS.....	58
6.1.3 Odvetvie práce pred príchodom do OPS.....	59
6.1.4 Sektor práce pred príchodom do OPS.....	60
6.2 Vybrané činnosti rozvoja ľudských zdrojov v OPS	61
6.2.1 Zaškolenie v OPS	61

6.2.2	Analýza vzdelávacích potrieb	62
6.2.3	Ďalšie vzdelávanie v OPS	64
7.	SIEŤOVANIE	68
7.1	Spolupráca OPS s inými oddeleniami v rámci Úradu PSVR	68
7.1.1	Odborné poradenské služby a OSO	69
7.2	Spolupráca OPS s externými inštitúciami	71
8.	BARIÉRY A KRÍZOVÉ SITUÁCIE V ODBORNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽBÁCH	73
8.1	Prekážky v OPS	73
8.2	Krízové situácie v OPS, skúsenosti a riešenia	74
8.3	Supervízia	76
8.4	Udržiavanie si psychickej pohody	77
9.	CELKOVÉ ZHODNOTENIE ODBORNÝCH PORADENSKÝCH SLUŽIEB ODBORNÝMI PORADCAMI/KYŇAMI	79
9.1	Silné stránky OPS	79
9.2	Oblasti pre zlepšovanie OPS	80
9.3	Z odporúčaní odborných poradcov a poradkýň	82
	DISKUSIA	88
	ZÁVER	96
	BIBLIOGRAFICKÉ ZDROJE	97
	PRÍLOHY	98

Zoznam tabuliek, grafov, boxov a príloh

Zoznam tabuliek

Tabuľka 01: Štruktúra respondentov podľa kraja pracoviska	28
Tabuľka 02: Štruktúra respondentov/tiek v OPS podľa veku	30
Tabuľka 03: Fyzický priestor na prácu s klientmi	31
Tabuľka 04: Delenie činnosti odborných poradkýň a poradcov	40
Tabuľka 05: Počty uchádzačov o zamestnanie v OPS podľa kraja	43
Tabuľka 06: Podiel znevýhodnených UoZ v OPS.....	44
Tabuľka 07: Počet klientov v skupinovom poradenstve (SP).....	44
Tabuľka 08: Zameranie sa na jednotlivé cieľové skupiny klientov OPS	52
Tabuľka 09: Skúsenosti s prácou s UoZ s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia	52
Tabuľka 10: Prekonávanie problémov klientov pri začleňovaní na trh práce	56
Tabuľka 11: Dĺžka praxe v OPS.....	59
Tabuľka 12: Predchádzajúce odvetvie práce odborných poradcov a odborných poradkýň.....	59
Tabuľka 13: Sektor práce pred príchodom do OPS.....	60
Tabuľka 14: Účasť v profesijnom vzdelávaní v rámci OPS podľa pozície	65
Tabuľka 15: Formy vzdelávania odborných poradcov/kýň podľa ich pôsobenia v OPS	67
Tabuľka 16: Sumarizácia zistení z realizovaného prieskumu individualizovaných služieb zamestnanosti ..	88

Zoznam grafov

Graf 01: Zastúpenie kmeňových a projektových poradcov/kýň podľa kraja (mimo BSK)	29
Graf 02: Vek respondentov/tiek v OPS	30
Graf 03: Mesačný počet klientov	41
Graf 04: Podiel znevýhodnených klientov	43
Graf 05: Práca s cieľovými skupinami podľa pôsobenia poradkyne/poradcu na ÚPSVR.....	48

Zoznam boxov

BOX 01: Zdieľanie kancelárií	32
BOX 02: Priestorové vybavenie na skupinové poradenstvo	33
BOX 03: Spôsob určovania počtu odborných poradcov na úradoch	34
BOX 04: Ciele OPS	37
BOX 05: Sprostredkovanie zamestnania v OPS.....	38
BOX 06: Ukončovanie odborného poradenstva a opakované poskytovanie poradenstva	39
BOX 07: Počet klientov v OPS v Bratislavskom kraji	42
BOX 08: Počet klientov v OPS v Banskobystrickom kraji	43
BOX 09: Dĺžka individuálnych stretnutí klienta s odborným poradcom	46
BOX 10: Merateľné ukazovatele	47
BOX 11: Cieľové skupiny v OPS v regiónoch	49
BOX 12: Cieľové skupiny v OPS v Bratislavskom kraji	49
BOX 13: Vzdelávanie nízkokvalifikovaných UoZ	51
BOX 14: Skúsenosti s prácou s klientmi/kami so zdravotným postihnutím	53
BOX 15: Skupiny UoZ, pre ktoré chýba komplexná podpora.....	57
BOX 16: Zaškoľovanie	61
BOX 17: Ponuka kurzov.....	63
BOX 18: Potreba vzdelávania z pohľadu vedúcich zamestnankýň.....	64
BOX 19: Neúčast' vo vzdelávaní	65
BOX 20: Odborné poradenské služby a OSO – poskytovanie informácií	71
BOX 21: Spolupráca OPS so školami	72
BOX 22: Prevencia pred vyhorením.....	76

Zoznam príloh

Príloha 01: Počet odborných poradcov a poradkýň v OPS úradov PSVR k 30.11.2018	98
Príloha 02: Fyzický priestor na prácu s klientmi podľa kraja a pozície v OPS	99
Príloha 03: Hodnotenie dôležitosti cieľov v OPS	101
Príloha 04: Skúsenosti s prácou s UoZ s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia.....	103
Príloha 05: Postoje odborných poradcov k zamestnávaniu UoZ so zdravotným postihnutím	104
Príloha 06: Umožnenie vysokoškolského štúdia popri zamestnaní.....	105
Príloha 07: Spôsoby zaškoľovania odborných poradcov/kýň po ich nástupe do OPS podľa pozície	106
Príloha 08: Úrovne rozdielov vo vedomostiach a zručnostiach pri analýze vzdelávacích potrieb.....	107
Príloha 09: Vedomosti a zručnosti odborných poradkýň a poradcov.....	108
Príloha 10: Vyhľadávanie ďalšieho vzdelávania podľa pôsobenia v OPS.....	110
Príloha 11: Zameranie vzdelávania odborných poradcov/kýň počas ich pôsobenia v OPS	111
Príloha 12: Intenzita spolupráce OPS s ďalšími vybranými oddeleniami úradu PSVR	112
Príloha 13: Intenzita spolupráce odborných poradenských služieb s inštitúciami mimo územného úradu PSVR.....	113
Príloha 14: Prekážky pri práci v OPS	114
Príloha 15: Silné stránky OPS vo vyjadreniach odborných poradkýň/poradcov.....	116
Príloha 16: Oblasti pre zlepšovanie OPS podľa odborných poradkýň/poradcov.....	117

Použité skratky

ADZ	Agentúry dočasného zamestnávania
ALMP	Active labour market policy
APZ	Agentúry podporovaného zamestnávania
AOTP	Aktívne opatrenia na trhu práce
BOZP a PO	Bezpečnosť a ochrana zdravia pri práci a požiarna ochrana
ESF	Európsky sociálny fond
HN	hmotná núdza
HRC	Hodnotiace a rozvojové centrum
IAP	Individuálny akčný plán
IĎV	Inštitúcie ďalšieho vzdelávania
MVO	Mimovládne organizácie
NP PIP	Národný projekt Poskytovanie individualizovaného poradenstva pre dlhodobo nezamestnaných uchádzačov o zamestnanie
NV	Náhradné výživné
OLSAF	Office of labour, social affairs and family
OPaV	Oddelenie poradenstva a vzdelávania
OPS	Odborné poradenské služby
OSO	Oddelenie služieb pre občana
Osoby so ZP	Osoby so zdravotným postihnutím
PES	Public employment services
PPK ŤZP	Peňažné príspevky na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia
SPOD SK	Sociálno-právna ochrana detí a sociálna kuratela
SZÚ	Sprostredkovatelia zamestnania za úhradu
ŠSD	Štátne sociálne dávky
UoZ	Uchádzač/i o zamestnanie
ÚPSVR	Ústredie / úrad práce, sociálnych vecí a rodiny

Hlavné výskumné zistenia

Táto výskumná správa predstavuje zistenia z druhej etapy výskumného projektu zameraného na odborné poradenské služby pre uchádzačov o zamestnanie v SR. Výskum v rámci druhej etapy riešenia problematiky kvality verejných služieb zamestnanosti s dôrazom na individualizované služby zamestnanosti mal výlučne empirický charakter. Bol zameraný na identifikáciu súčasného stavu v individualizovaných službách zamestnanosti z pohľadu odborných poradkýň a poradcov pôsobiacich v odborných poradenských službách (OPS) na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny. Druhá etapa sa realizovala prostredníctvom kombinácie kvantitatívnych a kvalitatívnych metód empirického prieskumu: dotazníkovej metódy a metódy priamych (osobných) rozhovorov. Ich obsah vychádzal z jednotlivých oblastí existujúcich štandardov kvality popísaných v teoretickej štúdii (2017).

Empirický prieskum priniesol zistenia týkajúce sa poslania, cieľov a merateľných ukazovateľov v odbornom poradenstve, fyzického pracovného prostredia odborných poradkýň a poradcov, špecifik práce s rôznymi cieľovými skupinami z hľadiska dostupných nástrojov OPS, spolupráce s ďalšími oddeleniami v rámci úradu PSVR a s externými inštitúciami, rozvoja ľudských zdrojov, bariér, konfliktov, riešenia problémových situácií a zabezpečovania psychickej pohody. Odborné poradkyne a poradcovia tiež priniesli vlastné celkové hodnotenia OPS a niektoré vyjadrenia na ich zlepšovanie v budúcnosti.

Sociodemografické charakteristiky respondentov/tiek

Empirického prieskumu sa zúčastnilo 164 odborných poradkýň a poradcov, čo predstavuje približne tretinovú návratnosť dotazníkov (33,7%). Viac ako jedna tretina odborných poradkýň a poradcov pracovala na úradoch PSVR v Košickom kraji, najnižší podiel pôsobil v Bratislavskom kraji, čo približne korešponduje s počtom odborných poradcov a poradkýň zamestnaných v OPS úradov PSVR v týchto dvoch krajoch.

Viac ako polovica (55,5%) pôsobila v OPS ako kmeňoví zamestnanci a 44,5% bolo do OPS prijatých v rámci realizácie Národných projektov zameraných na oblasť odborných poradenských služieb. Medzi „projektovými“ poradkyňami a poradcami výrazne prevažovali nižšie vekové kategórie; približne 90% týchto „projektových“ poradkýň a poradcov bola vo veku 25 až 44 rokov. Naopak, veková štruktúra „kmeňových“ poradkýň a poradcov bola rovnomernejšia: 48,9% bolo v kategórii 25 až 44 rokov a 51,1% bolo vo veku 45 rokov a viac.

Takmer 89% všetkých respondentov/tiek tvorili ženy.

Všetky odborné poradkyne a poradcovia spĺňali kvalifikačnú podmienku na prácu v OPS, ktorá je stanovená v Zákone o službách zamestnanosti: mali absolvovaný druhý stupeň vysokoškolského štúdia. Rozdiely medzi poradkyňami a poradcami sa však týkali absolvovaných odborov vzdelania; zahrnuté bolo širšie spektrum odborov. V takmer 55% mali respondenti/ky vzdelanie zo sociálnych, ekonomických a právnych vied (zastúpené boli odbory sociálna práca, sociológia, manažment ľudských zdrojov, manažment, ekonómia,

verejná správa, politológia, právo) a necelých 17% z pedagogických vied (andragogika, pedagogika, učiteľstvo). V individuálnych prípadoch mali respondenti/ky vzdelanie z humanitných vied (filozofia, prekladateľstvo-tlmočníctvo), z technických vied, prírodných vied a pôdohospodárstva. Približne 4% pokračovali v doktorandskom štúdiu a takmer 7% vykonalo rigoróznou skúšku so zameraním na sociálnu prácu a poradenstvo.

Väčšina kmeňových odborných poradkýň a poradcov pôsobila v OPS dlhodobo – v priemere 10 rokov a 8 mesiacov (medián 9 rokov a 9 mesiacov). Priemerná doba pôsobenia projektových poradkýň a poradcov v OPS bola 2,5 roka (medián 1 rok).

Približne jedna pätina všetkých respondentov/tiek v priebehu svojho profesijného života pôsobila iba v OPS. Ďalšia pätina pôsobila mimo OPS, ale v rámci inej oblasti poradenstva. Viac ako polovica (približne 58%) prišla do OPS z iných odvetví, predovšetkým zo sociálnych služieb a z výchovy a vzdelávania.

Z hľadiska sektora väčšina odborných poradkýň a poradcov pred príchodom do OPS pôsobila v štátnej a verejnej správe, necelá tretina v súkromnej sfére. Minimálne (3,4%) boli zastúpení respondenti/ky, ktorí pred príchodom do OPS pôsobili v mimovládnom sektore.

Poslanie, ciele a merateľné ukazovatele v odbornom poradenstve

Reforma verejných služieb zamestnanosti v roku 2014 priniesla vznik miest prvého kontaktu – Oddelenia služieb pre občana (OSO) s agregovanou agendou z niektorých oblastí služieb zamestnanosti ako aj z oblastí sociálnych vecí a rodiny. **S uvedenou zmenou sa podľa vyjadrení niektorých poradkýň a poradcov zúžil časový priestor, ktorý mohli zamestnanci/kyne OSO - sprostredkovatelia venovať klientovi v oblasti služieb zamestnanosti.** V aplikačnej praxi tak dochádza k situáciám, keď uchádzači o zamestnanie prichádzajúci z OSO potrebujú od odborných poradkýň a poradcov individuálny prístup a zistenie dodatočných detailnejších informácií. Informácie sa týkajú procesov na úrade PSVR a možností pomoci a podpory zo strany úradu, práve z dôvodu osobnejšieho prístupu v OPS. V dôsledku uvedenej reformy pribudla OPS nová nepísaná úloha: zvyšovať informovanosť uchádzačov o zamestnanie v OPS o aktívnych opatreniach na trhu práce a o iných aspektoch týkajúcich sa hľadania si zamestnania. **Poskytovaním informačno-poradenských služieb, ktoré primárne nie sú náplňou práce odborných poradcov a poradkýň, sa zužuje priestor pre odborné poradenstvo ako také.**

Nájdenie si zamestnania je hlavným cieľom služieb zamestnanosti v SR a v rámci nich aj hlavným cieľom OPS. Zároveň je to podľa individuálnych vyjadrení respondentiek hlavný dôvod, pre ktorý klienti zvyknú ukončiť odborné poradenstvo.

V súvislosti s konkrétnymi kvalitatívnymi cieľmi odborné poradkyne a poradcovia za najdôležitejšie považovali motivovať klientov k získaniu zamestnania, rozvíjať zručnosti pre hľadanie zamestnania a pre riadenie kariéry a vytvárať súlad medzi predpokladmi klienta/ky a požiadavkami na zamestnanie. V rámci OPS nie sú stanovované ciele v zmysle merateľných ukazovateľov s výnimkou Národných projektov. **Respondenti/ky sa zhodli v kladení**

významu na kvalitu poradenského procesu v porovnaní s kvantifikovateľnými ukazovateľmi.

Prieskum sa však zamerával aj na vybrané kvantifikovateľné aspekty práce odborných poradkýň a poradcov. Ich analýza poukazuje na približne vyrovnané rozdelenie času potrebného na vykonávanie odbornej a administratívnej činnosti. Mierne rozdiely sa prejavili u odborných poradkýň a poradcov z hľadiska ich pôsobenia na úrade PSVR – projektové poradkyne a poradcovia strávili vykonávaním administratívnych činností mierne vyšší počet hodín ako kmeňoví poradcovia/kyne.

Každá odborná poradkyňa a poradca pracovali mesačne s približne 43 klientmi. Najvyšší počet klientov na jedného poradcu bol v Bratislavskom kraji (v priemere takmer 120, medián 160). Výskumné zistenia potvrdzujú, že v ostatných regiónoch **realizácia NP v odborných poradenských službách prispieva k znižovaniu počtu klientov na jednu odbornú poradkyňu a poradcu, vďaka čomu sa môžu poradkyne a poradcovia venovať tomu istému klientovi dlhodobejšie a intenzívnejšie**. Bratislavský kraj je zároveň regiónom s najvyšším podielom znevýhodnených klientov v OPS. V priemere až 97% všetkých klientov v Bratislavskom kraji bolo znevýhodnených.

V aplikačnej praxi v rámci kmeňového poradenstva je štandardne dĺžka jedného stretnutia UoZ s odbornou poradkyňou alebo poradcom v harmonogramoch stanovená na 30 minút, avšak oslovené poradkyne dĺžku stretnutí prispôsobujú individuálnym potrebám klienta/ky.¹

Úrady nemajú stanovený maximálny a minimálny počet klientov, ktorým by sa mal odborný poradca venovať v určitom časovom úseku.

Z hľadiska predmetnej problematiky je potrebné zdôrazniť, že poradenské služby tvoria dôležitú súčasť verejných služieb zamestnanosti vo väčšine štátov EÚ. Z výskumných zistení vyplýva, že v SR **význam OPS spočíva v intenzívnom, individualizovanom, na klienta orientovanom prístupe, bez časového tlaku na poradcu/kyňu a klienta**. V takto orientovaných odborných poradenských službách môže riadenie prostredníctvom **stanovovania niektorých merateľných ukazovateľov** (napr. minimálny počet UoZ na jedného poradcu, stanovená maximálna dĺžka jedného individuálneho stretnutia, stanovená maximálna dĺžka poskytovania odborného poradenstva pre jedného UoZ) **viest k formalizácii celého poradenského procesu**.

Navyše, vzhľadom k faktu, že úlohou **odborných poradenských služieb** nie je priamo vyhľadávať a sprostredkovať zamestnanie pre UoZ, ich **vplyv na zvyšovanie zamestnanosti v zmysle nastavených kvantitatívnych cieľov** (napr. počty vyradených UoZ z dôvodu získania zamestnania) **je nepriamy** – realizuje sa prostredníctvom rozvoja zamestnateľnosti UoZ práve v intenzívnej individuálnej práci s klientom, v ktorej sa **v popredí nachádzajú**

¹ Z Metodického usmernenia č. 5 (2018) vyplýva, že v rámci Národných projektov je dĺžka individuálneho stretnutia v OPS 45 až 60 minút.

kvalitatívne, „mäkké“ ciele (napr. podporovať a motivovať klienta, rozvíjať zručnosti pre hľadanie si zamestnania, rozvíjať jeho adaptáciu na trh práce). Hodnotenie úspešnosti OPS by sa preto malo odvíjať predovšetkým od uvedených kvalitatívnych cieľov ako aj od spätnej väzby klientov.

Fyzické pracovné prostredie v odborných poradenských službách

Na viacerých úradoch PSVR zabezpečenie dostatočného fyzického priestoru pre prácu s klientmi možno považovať za problematické.

Takmer 61% odborných poradkýň a poradcov sa delilo o kanceláriu s aspoň jedným ďalším kolegom/kolegyňou, ktorí zostávali prítomní aj počas individuálnej práce ich kolegyne/kolegu s klientom/kou. Zdieľanie kancelárie prevládalo predovšetkým u poradkýň a poradcov prijatých do OPS v rámci Národných projektov. Zo skúseností odborných poradkýň a poradcov vyplýva, že prítomnosť ďalších nezainteresovaných osôb má negatívny vplyv na priebeh poradenského procesu, vedie k mlčanlivosti klienta. Ak však mali poradkyne a poradcovia k dispozícii inú náhradnú miestnosť, využívali ju na realizáciu individuálnych rozhovorov. Na niektorých úradoch bola výzvou aj priestorová kapacita na realizáciu skupinového poradenstva. Skupinové aktivity realizovali v miestnostiach, ktoré slúžili aj na iné aktivity úradu mimo odborných poradenských služieb.

Cieľové skupiny UoZ v odborných poradenských službách

Empirický prieskum sa tiež zamerl na niektoré špecifiká práce s rôznymi cieľovými skupinami uchádzačov o zamestnanie. Na konkrétne cieľové, resp. znevýhodnené skupiny sa zameriavali predovšetkým odborné poradkyne a poradcovia prijatí v rámci NP. Ich špecializácia vyplývajúca z konkrétnych NP sa týkala predovšetkým práce s dlhodobo evidovanými UoZ, s absolventmi škôl, resp. s mladými UoZ do 29 rokov a s UoZ 50+. Na všetky skupiny UoZ boli zameraní predovšetkým kmeňové poradkyne a poradcovia. Popri znevýhodnených skupinách UoZ podľa § 8 Zákona o službách zamestnanosti medzi ich klientov patrili aj ľudia bez domova a matky po rodičovskej dovolenke.

Väčšina opytovaných poradkýň mala skúsenosť s klientmi s nízkym vzdelaním, t.j. s neukončeným základným alebo so získaným základným vzdelaním. **Súčasnú možnosť pomoci klientom s nízkym vzdelaním považovali odborné poradkyne za obmedzenú, najmä čo sa týka vzdelávacích príležitostí počas evidencie na úrade PSVR.** Mladým UoZ s nízkym vzdelaním zvyknú odporúčať návrat do školského vzdelávania, ktoré sa však realizuje mimo verejných služieb zamestnanosti (pozri viac v Kešelová et al, 2016). Odborné poradkyne považujú za problém chýbajúce opatrenie zamerané na zvyšovanie stupňa vzdelania pre evidovaných UoZ s nízkym vzdelaním. **Prekonávanie problému nízkeho vzdelania klientov bolo z hľadiska dostupných nástrojov AOTP a OPS označované ako najťažšie.**

Prieskum zisťoval aj skúsenosti odborných poradkýň a poradcov s klientmi so zdravotným postihnutím, ktorú malo viac ako 85% respondentov/tiek. V rámci svojej práce prichádzali do kontaktu predovšetkým s klientmi s dlhodobými chronickými zdravotnými problémami,

so psychickými ochoreniami a s telesným postihnutím, menej s klientmi s mentálnym postihnutím a so senzorickými postihnutiami. Z hľadiska dostupných nástrojov, opatrení a možností podporujúcich zapojenie na trh práce práve začlenenie osôb s mentálnym, telesným a senzorickým postihnutím do pracovného procesu sa poradcom prekonávalo najťažšie. Jednoduchšie sa im prekonávali prekážky vyplývajúce z chronických ochorení.

Postoje k zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím možno z celkového hľadiska považovať za nevyhranené, pohybovali sa v strednom pásme hodnotiacej škály. To znamená, že neboli zaznamenané výrazne pozitívne ani výrazne negatívne postoje. V rámci stredného pásma sa však prejavili medzi jednotlivými postojmi rozdiely. Z výsledkov vyplýva, že odborné poradkyne a poradcovia **málo veria v šance osôb so zdravotným postihnutím nájsť si zamestnanie na otvorenom trhu práce. Viac ako 40% odborných poradcov a poradkýň považuje za najvhodnejšie prostredie pre pracovné uplatnenie osôb so zdravotným postihnutím chránené dielne.** Zároveň približne 70% respondentov/tiek je toho názoru, že **ľudia so zdravotným postihnutím môžu byť pre zamestnávateľa rovnakým prínosom ako iní zamestnanci.** Pozitívne je tiež zistenie, že viac ako 60% odborných poradcov a poradkýň súhlasilo s postojom, podľa ktorého **môžu byť ľudia so zdravotným postihnutím úspešní aj v iných profesiách ako v minulosti.**

Sieťovanie

Vymedzenie spolupracujúcich subjektov a sieťovanie je v rámci SR ďalším z existujúcich štandardov kvality v oblastiach príbuzných službám zamestnanosti (in Kešelová, Ondrušová, Urdziková, 2017). Cieľom sieťovania je rozšírenie možností pri poskytovaní komplexnej pomoci klientom.

Z tohto dôvodu sa prieskum zamerával aj na mapovanie situácie v oblasti spolupráce s inými oddeleniami úradu a s externými inštitúciami.

Najintenzívnejšiu spoluprácu v rámci úradu PSVR mali OPS s oddelením služieb pre občana, z ktorého sa evidovaní UoZ do odborných poradenských služieb dostávali. Ako už bolo spomenuté, vzhľadom na šírku agendy zamestnancov/kýň v OSO a pre lepšie podmienky na individuálny prístup v OPS plnili odborné poradenské služby neformálne aj informačnú funkciu v jednotlivých procesoch na úrade PSVR. **Popri spolupráci s OSO bola rozvinutá spolupráca aj s oddelením AOTP a ESF. Menej intenzívna kooperácia prebiehala medzi OPS a oddeleniami sociálnych vecí a rodiny - s oddelením hmotnej núdze, náhradného výživného a ŠSD** viac ako 60% odborných poradkýň a poradcov spolupracovalo príležitostne, resp. občas. **Najmenej intenzívna spolupráca bola s oddelením SPOD SK, odd. PPKŤZP a posudkových činností a s Referátom poradensko-psychologických služieb.** Viac ako 55% odborných poradkýň a poradcov s týmito oddeleniami nikdy nespupracovalo. **Na niektorých úradoch Referáty poradensko-psychologických služieb príležitostne suplovali chýbajúcich psychológov / psychologičky v odborných poradenských službách.**

Spolupráca s inými inštitúciami mimo oddelení v rámci daného okresného úradu PSVR bola väčšinou iba príležitostná. Štyridsať percent odborných poradkýň a poradcov spolupracovalo príležitostne s Ústredím PSVR a 35% s inými okresnými úradmi PSVR.

Príležitostne OPS spolupracujú aj s inými externými inštitúciami, napríklad so zamestnávateľmi či samosprávami. Je to predovšetkým z toho dôvodu, že táto agenda je pokrytá inými pracovníkmi úradov PSVR – agentmi pre voľné pracovné miesta, ktorí aktualizujú ponuky voľných pracovných miest. V priamych rozhovoroch odborné poradkyne uvádzali, že nie je primárnou úlohou OPS sprostredkovať zamestnanie – samotní uchádzači o zamestnanie majú preukazovať aktivitu pri hľadaní si pracovného miesta. Odborné poradkyne a poradcovia poskytujú podporu pri hľadaní pracovného miesta – pomáhajú UoZ identifikovať ich silné a slabé stránky, kariérne preferencie, odporúčajú vzdelávacie kurzy, informujú o príspevkoch pre zamestnávateľa, na ktoré bude mať nárok, keď ich zamestná. Napriek tomu dve pätiny odborných poradcov a poradkýň uviedli v dotazníkovom zisťovaní príležitostnú spoluprácu so zamestnávateľmi. Menej ako 30% spolupracovalo so školami a s inštitúciami ďalšieho vzdelávania. Spolupráca so školami prebiehala v rámci preventívneho, resp. kariérového poradenstva.

V rámci spolupráce úradov PSVR a Agentúr podporovaného zamestnávania (APZ) sa veľmi zriedkavo stáva, že odborné poradkyne a poradcovia posielajú niektorých uchádzačov o zamestnanie (najmä ľudí so zdravotným postihnutím) k poskytovateľom služieb podporovaného zamestnávania.

Rozvoj ľudských zdrojov v odborných poradenských službách

Kvalifikované ľudské zdroje sú nevyhnutným predpokladom pre kvalitné zabezpečovanie služieb, vrátane služieb zamestnanosti a v rámci nich odborných poradenských služieb. Z tohto dôvodu sa prieskum zamerával aj na vzdelávacie potreby odborných poradkýň a poradcov a ich ďalšie vzdelávanie v odborných poradenských službách.

Po nástupe do OPS bola väčšina odborných poradkýň a poradcov zaškolená často kombináciou niekoľkých spôsobov, ktoré sa po bežnom uvedení na pracovisko a zoznámení s kolegyňami a kolegami realizovali najčastejšie neformálnymi spôsobmi. Odborné vedomosti po nástupe do OPS získavali odborné poradkyne a poradcovia predovšetkým **samoštúdiom podkladov a metodík poskytnutých vedúcimi zamestnancami/kyňami a neformálnymi konzultáciami so služobne staršími kolegyňami a kolegami.** V menšej miere sa realizovali skupinové školenia pre nových poradcov – pri nich sa prejavili rozdiely medzi kmeňovými a projektovými poradkýňami / poradcami. Organizované skupinové zaškolenie absolvovali vo vyššej miere projektové poradkyne/poradcovia. Naopak, kmeňové poradkyne a poradcovia sa po nástupe zorientovali v práci v OPS väčšinou individuálne a neformálnymi spôsobmi.

Odborné poradkyne a poradcovia disponovali relatívne adekvátnymi znalosťami interných metodík pre prácu v OPS a tiež základným prehľadom o náplni práce iných oddelení v rámci

služieb zamestnanosti aj sociálnych vecí a rodiny, aby v prípade potreby vedeli klienta správne nasmerovať aj do iných typov pomoci.

V analýze sa ako najvýraznejšie vzdelávacie potreby preukázali zručnosti aplikovať bilanciu kompetencií, zručnosti realizovať skupinovú poradenskú aktivitu Hodnotiace a rozvojové centrum, znalosti z pracovného práva a zručnosti komunikácie s klientmi/kami s rôznymi druhmi zdravotného znevýhodnenia. Absolvovanie vzdelávania zameraného na špecifiká komunikácie s klientmi s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia uviedlo necelých 14% respondentov/tiek. Na druhej strane, kurzy zamerané na všeobecnú komunikáciu s klientom boli najčastejším vzdelávaním odborných poradcov počas ich pôsobenia v OPS (v približne 85% prípadov). S výrazným odstupom za všeobecnou komunikáciou s klientom nasledovali kurzy bilančnej diagnostiky, bilancie kompetencií (zúčastnilo sa ich necelých 29% respondentov/tiek) a kurzy zamerané na rozvoj zručností viesť Hodnotiace a rozvojové centrum (zúčastnilo sa ich necelých 9% odborných poradkýň a poradcov).

Potreba vzdelávania v oblasti **bilancie kompetencií a aplikovania HRC** vyplynula aj z osobných rozhovorov s odbornými poradkýňami a vedúcimi zamestnankyňami. Navyše, odborné poradkyne aj vedúce zamestnankyne sa v rámci požiadaviek na vzdelávanie mimo samotnej analýzy vzdelávacích potrieb vyjadrili za **väčšiu špecifikáciu kurzov pre potreby OPS** a za **častejšiu realizáciu školení pre nových poradcov**.

Bariéry na pracovisku, konflikty, riešenie problémov a psychická pohoda

Administratívna záťaž, plánovanie riadenia zamerané na merateľné ukazovatele, nedostatočné vybavenie úradu a nedostatočné možnosti pomoci pri riešení najťažších životných situácií klienta/ky považovali odborné poradkyne a poradcovia za najväčšie prekážky pri práci v OPS. Na druhej strane, spolupráca OPS s inými oddeleniami, odborními a inštitúciami nepredstavovala v zásade výrazný problém, i keď sa medzi nimi vyskytli mierne rozdiely. V hodnotení spolupráce sa prejavila súvislosť s intenzitou spolupráce – pozitívnejšie bola hodnotená spolupráca s oddeleniami, s ktorými OPS kooperovali na pravidelnejšej báze.

Postupy na riešenie krízových situácií bývajú používané buď ako prevencia ich vzniku alebo ako pomoc v prípade, ak sa taká situácia už vyskytne. Najvyšší podiel odborných poradkýň a poradcov (takmer 40%) nevedel, či na ich pracovisku, resp. na úrade takéto postupy existujú. Iba 27% vedelo o takýchto postupoch na pracovisku alebo úrade a podľa vyjadrení 34% poradkýň a poradcov takéto postupy nemajú.

S riešením krízových (konfliktných) situácií na pracovisku sa stretla viac ako polovica respondentov/tiek. V priebehu svojej praxe v OPS získali skúsenosti s agresívnymi, hádavými klientmi, niektorí klienti boli pod vplyvom drog, iní boli ozbrojení. Nie všetky konfliktné situácie vznikli z agresivity. Niektoré vyplynuli z nepochopenia. **Z dôvodu nedostatočnej komunikácie s klientom na začiatku procesov na miestach prvého kontaktu, si niektorí klienti nevedomovali význam aktivít odborného poradenstva, mali nízku motiváciu a cítili sa byť tlačení do účasti.**

Najčastejším spôsobom zabezpečovania výmeny skúseností a riešenia problémových situácií boli porady u vedúcich zamestnancov/kýň a neformálne náhodné rozhovory s ostatnými odbornými poradkyňami/poradcami v spoločných priestoroch. **Okrem toho takmer 80% odborných poradkýň a poradcov nemalo k dispozícii supervíziu a 90% nemalo stretnutia o zvládání náročných situácií so psychológom.**

K udržiavaniu si psychickej pohody pomáhajú odborným poradkyňiam a poradcóm najčastejšie dobré vzťahy na pracovisku, výmena skúseností s kolegyňami/kolegami, ľudský prístup, možnosť bezprostrednej komunikácie s nadriadenými ako i optimizmus a nadšenie pre prácu v OPS. Poradkyne a poradcovia tiež uvádzali úpravu pracovného prostredia, dobrý systém a organizáciu práce, vzdelávanie, psychohygienické prestávky, šport, podporu rodiny, či stretnutia s priateľmi, ako spôsoby udržiavania si dobrej psychickej kondície potrebnej pre prácu v OPS.

Celkové zhodnotenie a budúce perspektívy

Z celkového hľadiska odborné poradkyne a poradcovia považujú svoju prácu za veľmi zaujímavú, a zároveň za náročnú. Veľmi oceňujú možnosť individualizovaného prístupu ku klientom a pozitívnu spätnú väzbu klientov, ktorú považujú za veľmi motivačnú. Na druhej strane by odborné poradenstvo podľa vyjadrení respondentov/tiek potrebovalo väčšie ocenenie po finančnej stránke ako aj z hľadiska uznania významu odborných poradenských služieb zo strany vedenia.

Za silnú stránku OPS považujú mnoho motivovaných kolegyň a kolegov, ktorí svoju prácu robia s entuziazmom a robia maximum, aby poskytovali odborné poradenstvo vo vysokej kvalite.

V rámci ďalšieho smerovania OPS sa bude klásť stále väčší dôraz na prevenciu pred dlhodobou nezamestnanosťou a na preventívne kariérové poradenstvo už na školách.

Výzvou do budúcnosti zostáva práca s najťažšie zamestnateľnými skupinami uchádzačov o zamestnanie. Z dôvodu znižujúcej sa nezamestnanosti a rastu počtu voľných pracovných miest sa odborné poradenské služby budú viac sústreďovať na uchádzačov o zamestnanie s multiplikovanými znevýhodneniami. V tomto zmysle bude **potrebné zintenzívniť rozvoj ľudských zdrojov a spoluprácu s externými inštitúciami** (napr. služby podporovaného zamestnávania, služby pre drogovu závislých, služby pre ľudí bez domova).

Executive summary

The scope of the research

A need for better and more available individualised employment services for disadvantaged groups of job-seekers is one of the issues which are regularly highlighted within the European Semester, and the Country Specific Recommendations to Slovakia². In this context, the Institute for Labour and Family Research conducted a two-years research project focusing on the quality of employment services with the specific focus on individualised employment services in Slovakia. In its first stage which took place in 2017, we summarised theoretical approaches of quality measurement in individualised counselling within public employment services, including several examples from abroad, as well as former attempts to increase quality and availability of individualised counselling to job-seekers in Slovakia. The second stage of the research which took place in 2018, was aimed at mapping the current state in individualised counselling in Slovakia from a perspective of counsellors providing these services to job-seekers. In this report we present the findings of the second stage, including the proposals and recommendations to improve quality and availability of individualised counselling for disadvantaged job-seekers.

In November – December 2018, the online questionnaire was distributed to the professional counsellors working in public employment services, covering various aspects of counselling, which we identified as relevant in terms of quality in the first year of the research project. These aspects included measurable indicators in counselling, physical environment in which counselling takes place, case load per one counsellor, educational background and training needs of counsellors. In the second phase of the research, the online survey was followed by face-to-face interviews with counsellors and their leaders at selected offices of labour, social affairs and family in Bratislava and Banska Bystrica regions.

Basic characteristics of the counsellors participating in the survey

Totally 164 professional counsellors participated in the online survey (the response rate equals to 33.7 %). More than one third of counsellors in online survey worked in Košice region, the least came from the offices in Bratislava region.

² See for instance COUNCIL RECOMMENDATION of 11 July 2017 on the 2017 National Reform Programme of Slovakia and delivering a Council opinion on the 2017 Stability Programme of Slovakia. Available at:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017H0809%2824%29> or

COUNCIL RECOMMENDATION of 12 July 2016 on the 2016 National Reform Programme of Slovakia and delivering a Council opinion on the 2016 Stability Programme of Slovakia. Available at:

https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2016.299.01.0061.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2016%3A299%3ATOC

More than a half (55.5%) worked in permanent professional counselling services and 44.5% were temporarily employed within the ESIF-funded national projects focused on professional counselling services.

Approximately 90% of the temporary „project“ employees were aged between 25 and 44 years. The age structure of permanent counselling services employees was almost equal; 48.9% were between 25 and 44 years and 51.1% were 45 years of age and older. Women represented almost 89% of all counsellors participating in the research.

All counsellors met the qualification requirement to have the Master degree set in the PES legislation. Differences occurred between the study fields. Almost 55% counsellors completed social sciences, economy, management, public administration and law. Approximately 17% graduated from educational sciences. Some counsellors were educated in humanities, technical sciences and natural sciences. Doctorate degree was reached by almost 4% of counsellors.

Most counsellors in permanent counselling services have long-term experience in this job. In average, they work in this position for 10 years and 8 months (median = 9 years and 9 months). As for project contracted counsellors, the average time spent in this position was 2.5 years (median = 1 year).

One fifth worked in the professional counselling services at the OLSAF for their whole professional life. Another one fifth came to the OLSAF's counselling services from another type of counselling. Approximately 58% worked in other field than counselling.

From those, who joined OLSAF's professional counselling later in their professional life (129 counsellors), only less than one third had worked in private sector. Most of the counsellors came to the OLSAF's professional counselling from the state and public administration. Only 3.4% had worked for NGOs before joining OLSAF's professional counselling.

Mission and targets of professional counselling

Some changes in the mission of professional counselling took place in relation to transformation of local OLSAFs in 2014 when front offices “Department for citizen's service” (OSO – Oddelenie služieb pre občana) were established to give citizens an advice and information on more agendas (employment services and selected areas from social and family affairs) at one place. According to some professional counsellors this **transformation tightened the time for OSO employees to give more detailed information to the clients.** There had been specific front officers for job-seekers before this change. In the end, this transformation lead to the new informal task of professional counselling services: to provide more detailed information related to the eligibility for ALMP measures and job-search to job-seekers. On the one hand, **this information service is not a primary task of professional counselling services and its provision by professional counsellors tightens time for professional counselling itself.** On the other hand, interviewed counsellors noted that many

job-seekers appreciate very much the fact that they have the opportunity to discuss their case in more detail and in friendly and calm atmosphere with the counsellors.

The main target of employment services and professional counselling services is to guide their clients in finding a job. Getting a job is also the most frequent reason to terminate the counselling by the client. The interviewed counsellors were quite positive about the share of those clients who terminated counselling due to finding the job. Another frequent way of terminating the counselling is that the clients are recommended to participate in some of the active labour market measures (such as short-term qualification courses for other type of work, or graduate practice for young people). Few clients leave counselling voluntarily. Very few people are “not employable” (usually shortly before the old-age pension, or if they have addiction issues or other complex difficulties), these are usually sent back to the OSO. Some clients also return to counselling after some time.

Most frequently mentioned qualitative targets of counselling were to guide and motivate a client for job-seeking. On the other hand, support in solving family and housing problems belonged to the least frequent targets. Measurable indicators are not set in the permanent professional counselling services. Interviewed counsellors emphasized the **quality and individual approach based on the individual needs of the client** to measurable indicators that have to be met within a certain period of time. Professional counselling is an intensive, individualized, client-oriented process. Measurable indicators based management would result in the formalization of the whole counselling process. Moreover, **professional counselling services do have an indirect influence** on such measurable indicators as number of job-seekers removed from the register due to the new job found. In professional counselling services these **measurable indicators are met indirectly by improvements in job-seekers’ employability.** Professional counselling services assessment should be therefore based primarily on abovementioned qualitative targets and the clients’ feedback, as well.

Physical environment for counselling and work load

Spatial capacity in professional counselling seems to be challenging for counsellors. Most counsellors (almost 61%) shared their offices with one more colleague which creates an unpleasant situation during the individual work with a client. One or more extra person in the room may have a negative effect on the client and prevents the client’s openness. The counsellors try to use other spare rooms if these are available. The lack of space for private interviews also has to do with the increased number of counsellors who were recruited within the national projects as mentioned above.

Regarding **the work load**, the professional counselling services do not have the minimum and maximum numbers of clients set per one counsellor. The research showed that each

counsellor provided services for approximately 43 clients / month. The highest number of clients per counsellor was in Bratislava region (average 120, median 160).

The lower number of clients per counsellor in other seven regions is due to the professional counselling national projects. They increased the number of professional counsellors in local offices which enabled more intensive support to an individual client.

Bratislava region has also the highest share of disadvantaged job-seekers; approximately 97% of all clients in Bratislava region belonged to the vulnerable groups at the labour market.

The length of one individual meeting with the clients in permanent professional counselling services is scheduled to 30 minutes³ but the counsellors use to adjust the time to the individual needs of the client.

Counselling to disadvantaged groups

Research also focused on some **specifics of work with various groups of job-seekers**. Targeted work with specific vulnerable groups (such as long-term unemployed, young job seekers up to 29 years of age, older job-seekers aged 50+) usually took place among counsellors temporarily employed within the respective national projects focusing on counselling services for these target groups. The projects also usually include list of activities and the duration of counselling for all participating job-seekers from the target group. Permanent counsellors worked with all disadvantaged groups.

Most counsellors also provided counselling services for low-educated job-seekers. **The employees often face the lack of education possibilities for this group**. Counsellors use to recommend their clients to return to school to complete or raise their education which is an activity that goes beyond the public employment services (see more in Keselova et al, 2016). Otherwise, the **counsellors lack mostly some back-to-school projects for this group within the public employment services**.

More than 85% of counsellors had a work experience with persons with disabilities (PwD) – mostly with long-term chronic diseases, mental disorders and physical disabilities. They had lower experience with clients with intellectual disabilities and sensory impairments. **Disadvantages at the labour market resulting from intellectual disabilities, physical disabilities and sensory impairments were the most difficult to overcome with the use of counsellors' current measures and possibilities**.

Regarding the counsellors' attitudes towards the employment of persons with disabilities, they rather do not believe that people with disabilities would have a chance to find a job in the open labour market. Moreover, more than 40% of counsellors think that the best

³ 45-60 minutes in professional counselling within the national projects (Internal Guidelines, 2018)

employment for persons with disabilities are sheltered workshops. On the other hand, approximately 70% of counsellors think that the employer can benefit from the work of persons with disabilities at the same level as from the work of non-disabled employees. More than 60% of counsellors agreed that persons with disabilities can be successful in more professions compared to the past.

Networking – cooperation with other departments and institutions

Professional counselling services do not frequently cooperate with other institutions, such as municipalities or employers, partly because this agenda is covered by other staff of the local OLSAF – agents for free vacancies who ensure that the job offers listed at the announcement boards in the local OLSAF are up-to-date. In the face-to-face interviews, the counsellors also stated that according to the legislative framework⁴, it is not their responsibility to directly match their clients with the jobs, for job-seekers themselves have to prove activity in contacting potential employers. Counsellors can provide additional support - navigate job-seekers through different career options – help them identify their strengths and weaknesses in relation to job preferences, suggest additional training, inform about the benefits to which the employer would be eligible when giving them a job. Despite that, two fifths of counsellors participating in the survey indicated that they cooperate with employers and municipalities occasionally.

Due to the underdeveloped non-public employment services, it is also very rare that the counsellors can send some job-seekers, especially people with severe disabilities, to more specialized and complex providers of supported employment. Additionally, some counsellors cooperate with schools where they perform career guidance activities. Altogether, less than 30% counsellors provided career guidance at schools and continuing education institutions.

The most frequent cooperation occurs within the local OLSAF - between the counsellors and the local OLSAF's Department for citizen's services (OSO) which recommends job-seekers to the professional counsellors. Due to the wide agenda of OSO (including not only employment services, but also applications for social benefits and in general being the central contact point for the clients of the office), counsellors have more time for individualized support to job-seekers and provision of more detailed information about some OLSAF's processes. Besides, the professional counsellors often cooperated with local OLSAF's Department of active labour market measures and European Social Fund. Cooperation with other departments of the OLSAF, such as the Department of material need, substitute subsistence costs and the state social support benefits was rather rare. Counsellors may recommend their clients to contact these departments, when they find out that the person might be eligible for some sort of support. However, counsellors themselves

⁴ Act No. 5/2004 Col. L. on Employment Services as amended. Available at: <https://www.slov-lex.sk/pravne-predpisy/SK/ZZ/2004/5/20180401.html>

do not have any regular meetings with these staff to discuss the situation of the most disadvantaged clients. Furthermore, 40% of professional counsellors occasionally cooperated with Central Office of Labour, Social Affairs and Family and 35% with other nearby local Offices.

Human resources – educational needs and continuing education

The research was also focused on the needs of counsellors in terms of human resources development, and in particular continuing education. As regards training methods for new counsellors after being recruited, the vast majority (more than 80%) of newly recruited counsellors passed informal meeting and consultations with colleagues and started self-study of materials, guides necessary for their work. Almost two thirds (mostly temporary „project“ employees) had possibility to participate in organized group training for new counsellors.

With regards to the educational needs, counsellors responded that they have rather good knowledge of counselling methods usage, good general overview of other OLSAF's departments to be able to direct the client to other types of support. On the other hand, the research revealed the following main educational needs: ability of skills assessment, skills to apply a group counselling activity the Assessment and development centre, labour code knowledge and specialized communication skills with persons with various types of disabilities.

Approximately every seventh counsellor (14%) participated in courses focused on communication with persons with various types of disabilities compared to 85% who participated in the courses of general communication skills with clients. Less than 29% participated in skills assessment courses and less than 9% took part in courses focused on the Assessment and development centre.

Moreover, the face-to-face interviews revealed the necessity to develop wider choice of courses meeting needs of employees in professional counselling services and to provide training for new counsellors more frequently.

Barriers at workplace, conflicts, problem solving, mental well-being

Much administrative work load, management planning based on quantitative targets, insufficient equipment of the offices and lack of possibilities to give support to the clients in the most serious life situations were the main challenges of professional counsellors' work. On the other hand, cooperation with other departments and institutions was not an essential problem for counsellors although some slight differences occurred – the more intensive the cooperation was, the more positively it was assessed.

The crisis (conflict) situation guide might be a mean to either serve as a prevention of conflict situations with some clients or to solve such situation if it happens. Almost 40% of counsellors did not have any knowledge about the existence of such guides either at their

workplace or in their local OLSAF. Only 27% of counsellors knew about the existence of these guidelines. According to 34% counsellors, there are no such guidelines at their workplaces or local OLSAF.

More than a half experienced conflict situation at their workplace and had to solve it. They had experience with aggressive, arguing clients, some of the clients were drug addicted, exceptionally some were armed. Some conflict situations are not caused by aggressive clients but developed from misunderstanding. **Due to the lack of communication at first contact places in the beginning of the process, some clients do not realise the benefits of counselling activities and with low motivation he or she feels being forced to participate.**

Meeting with counsellors' leaders and informal debates with colleagues were the most frequent ways of problem solving as well as the experience exchange. Besides, **almost 80% of counsellors did not have supervisors and 90% did not have the possibility to meet with the psychologist to cope with difficult situations.**

Good relationships at workplace, experience exchange, understanding, possibilities of informal communication with their leader and colleagues as well as optimism and enthusiasm for counselling work are the main ways that help the counsellors to keep themselves in good mental health. Working environment, good system of work, education, breaks, sport, support from the family, meeting with friends are other important ways that were listed by some counsellors.

Overall assessment and future perspectives

Overall, most counsellors consider their job very interesting and difficult. They appreciate having an opportunity for individualised approach, as well as positive feedback from their clients, which they find especially motivating. On the other hand, they say that counselling would deserve more appraisal as for both, the attitudes of heads of the offices, as well as corresponding remuneration. They highlighted as a strength many committed colleagues who perform their work with enthusiasm and provide counselling of high quality.

In the future, the professional counselling more emphasises the prevention from the long-term unemployment and the preventive career guidance at schools.

With regards to future challenges, the professional counsellors assume that due to decreasing unemployment and increasing job opportunities for more flexible job-seekers, the counselling will primarily focus on job-seekers with multiple disadvantages. In this context, it will be necessary to intensify cooperation with other institutions, such as supported employment services, services for drug addicts or services for homeless people.

Úvod

„Sme tá ľudská stránka úradov práce. Neriešime dávky a peniaze, máme viac času vysvetliť ľuďom, čo potrebujú a oni si to vážia.“

Odborná poradkyňa, ÚPSVR, Banskobystrický kraj

Potreba rozvoja individualizovaných služieb zamestnanosti je dlhodobo zdôrazňovaná v odporúčaní Rady EÚ pre Slovenskú republiku a v dokumentoch „Národná stratégia zamestnanosti do roku 2020“ a „Akčný plán na posilnenie integrácie dlhodobo nezamestnaných na trh práce v Slovenskej republike“, upriamujúcich pozornosť aj na poskytovanie kvalitných cielených individualizovaných služieb zamestnanosti pre uchádzačov o zamestnanie.

Na základe uvedených dokumentov Inštitút pre výskum práce a rodiny v roku 2017 realizoval prvú etapu skúmania problematiky zabezpečovania kvality vo verejných službách zamestnanosti s osobitným zameraním na individualizované služby zamestnanosti. Téma bola rozpracovaná v štúdiu s názvom „Kvalita služieb zamestnanosti“ a sumarizuje teoretické prístupy zabezpečovania a merania kvality doma aj v zahraničí s dôrazom na existujúce štandardy kvality v príbuzných oblastiach k službám zamestnanosti – sociálne služby a podporované zamestnávanie (in Kešelová, Ondrušová, Urdziková, 2017)

V roku 2018 sme na túto štúdiu a na existujúce štandardy a indikátory kvality v sociálnych službách a v podporovanom zamestnávaní nadviazali realizáciou empirického prieskumu, mapujúceho rôzne aspekty poskytovania odborných poradenských služieb na Slovensku, s cieľom sformulovať návrhy na zlepšenia a odporúčania pre štandardizáciu a zvyšovanie kvality týchto služieb.

Hlavným cieľom výskumu realizovaného v roku 2018 bolo z hľadiska jednotlivých atribútov kvality zmapovať a analyzovať vybraný typ služieb zamestnanosti poskytovaný znevýhodneným skupinám uchádzačov o zamestnanie.

Predkladaná výskumná správa prináša výsledky empirického prieskumu realizovaného v odborných poradenských službách (OPS) na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny vo všetkých okresoch SR.

Konkrétne sa empirický prieskum zamerá na zisťovanie procesuálnych, priestorových a personálnych aspektov poskytovania OPS ako individualizovaných verejných služieb zamestnanosti.

Výskumná správa je rozdelená na deväť kapitol. V úvodných kapitolách 1 a 2 sa nachádza spracovaná metodológia realizácie prieskumu a charakteristika výskumného súboru.

Jadro správy tvoria kapitoly 3 až 9, ktoré zohľadňujú jednotlivé aspekty práce odborných poradkýň a poradcov pôsobiacich v odborných poradenských službách. Prinášajú podrobné

výsledky z priestorových, procesuálnych a personálnych podmienok práce v OPS: popis fyzického prostredia práce odborných poradkýň a poradcov, postoje k merateľným ukazovateľom, poznatky o práci so špecifickými skupinami UoZ, procesy pri rozvoji ľudských zdrojov, vrátane analýzy vzdelávacích potrieb, detailnejšie informácie o sieťovaní OPS s inými službami a popis bariér a krízových situácií v OPS.

Posledná kapitola je venovaná celkovému zhodnoteniu odborných poradenských služieb odbornými poradkýňami a poradcami, popísané sú silné stránky OPS, oblasti pre ich zlepšovanie ako i niektoré odporúčania, ktoré zazneli v prieskume.

V záverečnej časti v rámci diskusie uvádzame súhrnné hlavné zistenia, ich stručnú komparáciu so zahraničnými skúsenosťami popísanými v teoretickej štúdií (in Kešelová, Ondrušová, Urdziková, 2017) a celkové závery týkajúce sa problematiky zavádzania kvality v individualizovaných službách zamestnanosti.

1. Metodológia a proces realizácie empirického prieskumu v OPS

Empirický prieskum v odborných poradenských službách sa realizoval kvantitatívnymi a kvalitatívnymi metódami v dvoch fázach:

Kvantitatívne metódy zberu údajov boli použité v rámci prvej fázy. Zber údajov sa realizoval prostredníctvom online dotazníka. Cieľovou skupinou prieskumu boli **odborné poradkyne** a **odborní poradcovia** na všetkých úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny v SR. Zber údajov prebiehal v mesiacoch **november – december 2018**.

Dotazník obsahoval 45 otvorených, uzavretých a polouzavretých otázok s možnosťou výberu jednej odpovede ako aj s viacnásobnou voľbou odpovede. Údaje získané z dotazníkového prieskumu boli spracované kvantitatívnymi štatistickými metódami (frekvenčná a vzťahová analýza) ako aj kvalitatívnymi metódami spracovania údajov (obsahová analýza, komparácia).

Druhá fáza bola zameraná na kvalitatívny prieskum prostredníctvom osobných rozhovorov na troch vybraných úradoch PSVR v Bratislavskom a Banskobystrickom kraji. Rozhovory boli realizované s odbornými poradkyňami pôsobiacimi v odborných poradenských službách (OPS) a s vedúcimi zamestnankyňami služieb zamestnanosti (vedúce oddelenia poradenstva a vzdelávania a riaditeľka odboru aktívnych opatrení na trhu práce). Dotazníkový zber aj realizácia rozhovorov bola anonymná, nie je uvedené ani konkrétne pôsobisko respondentov/tiek.

K 30.11.2018, t.j. ku dňu ku ktorému sme mali k dispozícii údaj o počte odborných poradcov, sme získali 132 vyplnených dotazníkov, čo predstavovalo **návratnosť** 33,7%. Do uzávierky zberu dát sa počet získaných vyplnených dotazníkov zvýšil na 164 – počet, ktorý predstavuje konečnú veľkosť výskumného súboru.

K 30.11.2018 na úradoch PSVR pracovalo 392 odborných poradkýň a poradcov (t.j. zamestnankýň a zamestnancov, ktorí/é aspoň z časti svojej pracovnej náplne realizovali odborné poradenstvo). Z nich kmeňových bolo 160 a projektových 232. Z hľadiska regionálneho rozloženia, najnižší počet odborných poradkýň/cov pracoval v Bratislavskom kraji (abs. 5), keďže BSK nemá poradkyne/cov zamestnaných v rámci Národných projektov. Štruktúru odborných poradkýň a poradcov podľa krajov k 30.11.2018 prináša tabuľka v prílohe 01.

Od 1.12.2018 počet zamestnancov/kýň realizujúcich OPS klesol o 58 z dôvodu ukončenia realizácie Národného projektu Reštart pre mladých UoZ. (in Ústredie PSVR 2018, emailová komunikácia)

2. Charakteristika výskumného súboru

Výskumný súbor tvorilo 164 respondentov a respondentiek, ktorí v rámci svojej pracovnej činnosti na úradoch PSVR v SR poskytovali odborné poradenské služby. Bližší popis výskumného súboru z hľadiska kraja, pracovného pomeru na úradoch PSVR a vybraných sociodemografických charakteristík prináša nasledujúci text.

2.1 Kraj, sídlo a druh pracovného pomeru

Zo 164 respondentov viac ako jednu tretinu tvorili odborné poradkyne a poradcovia pôsobiaci v Košickom kraji (36%). Necelých 12% tvorili poradcovia a poradkyne pracujúci na úradoch PSVR v Trenčianskom a Prešovskom kraji. Ako vyplýva z tabuľky 01, približne desať percent a menej odpovedí prišlo od poradkýň a poradcov zo Žilinského kraja, z Banskobystrického kraja, z Trnavského kraja a z Nitrianskeho kraja. Najnižší podiel respondentov pracoval v Bratislavskom kraji (3%). Nízke zastúpenie poradkýň a poradcov z BSK priamo súvisí s realizáciou Národného projektu PIP v ostatných regiónoch mimo Bratislavského kraja, a tým aj s možnosťou navýšenia počtu pracovných miest odborných poradcov.

Tabuľka 01: Štruktúra respondentov podľa kraja pracoviska

	Počet	%
Bratislavský kraj	5	3
Trnavský kraj	16	9,8
Trenčiansky kraj	19	11,6
Nitriansky kraj	13	7,9
Žilinský kraj	17	10,4
Banskobystrický kraj	16	9,8
Prešovský kraj	19	11,6
Košický kraj	59	36
Spolu	164	100

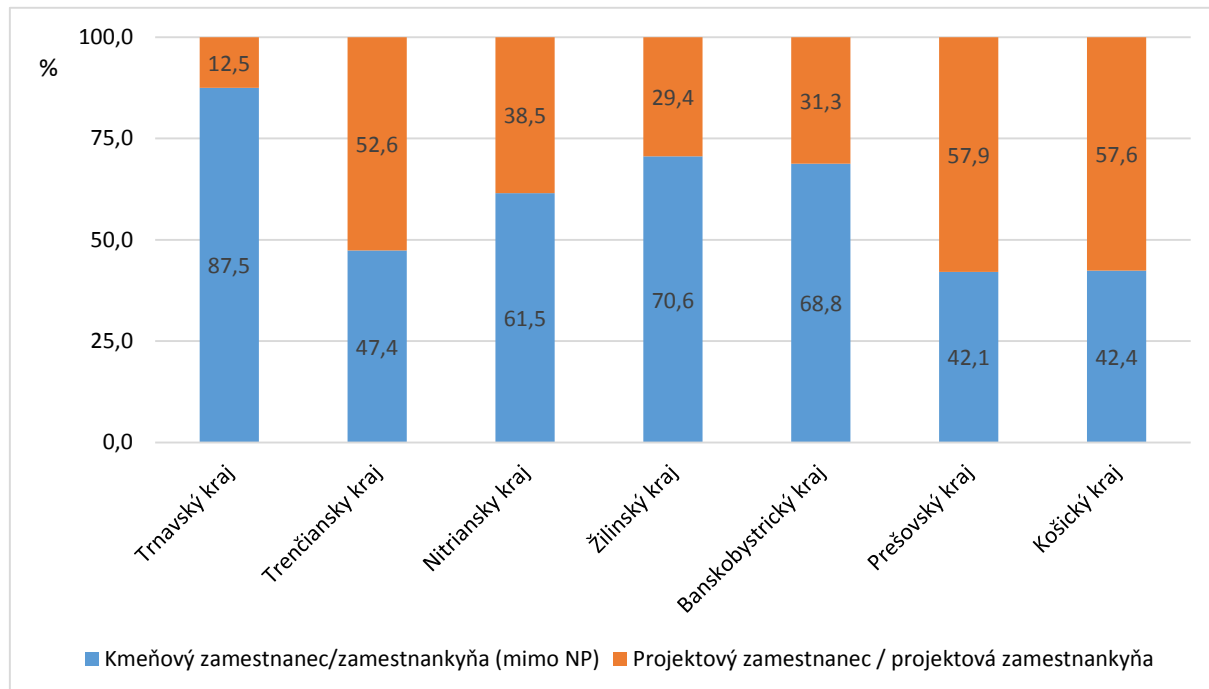
Takmer všetci odborní poradcovia a poradkyne (98,8%) pracovali na jednom pracovisku úradu. Z respondentov/tiek, ktorí/é uviedli jedno miesto pôsobenia, až 70% pracovalo v sídle úradu.

Z hľadiska pôsobenia v OPS mierne prevažovali odborné poradkyne a odborní poradcovia v pozícii kmeňových zamestnancov úradov. Tvorili 55,5% respondentov. Zároveň 44,5% tvorili zamestnanci prijatí v rámci národných projektov týkajúcich sa OPS.

Kmeňoví poradcovia a poradkyne boli výrazne zastúpení v Trnavskom a Žilinskom kraji, kde tvorili viac ako 70% respondentov. Takmer vyrovnaný bol podiel kmeňových a projektových poradcov a poradkýň v Trenčianskom kraji. Približne v pomere 2:1 v prospech kmeňových poradcov a poradkýň boli respondenti rozdelení v Nitrianskom a Banskobystrickom kraji.

Odlíšná situácia bola v Prešovskom a Košickom kraji, kde viac ako polovicu tvorili odborní poradcovia a poradkyne prijatí v rámci Národných projektov pre OPS. Štruktúru respondentov podľa pozície v OPS a kraja pracoviska znázorňuje graf 01⁵.

Graf 01: Zastúpenie kmeňových a projektových poradcov/kýň podľa kraja (mimo BSK)



2.2 Štruktúra výberového súboru podľa vybraných sociodemografických charakteristík

Z vybraných sociodemografických znakov sa v prieskume zisťovala štruktúra respondentov podľa **rodu a veku**.

Medzi respondentmi boli dominantne zastúpené ženy, ktoré tvorili takmer 89% výskumného súboru.

Z tabuľky 02 vyplýva, že jednotlivé vekové kategórie respondentov boli zastúpené takmer rovnomerne, s mierne vyšším zastúpením najmladších vekových skupín od 25 do 29 rokov (22,8%) a nižším zastúpením najstaršej vekovej kategórie 60+ (4,3%).

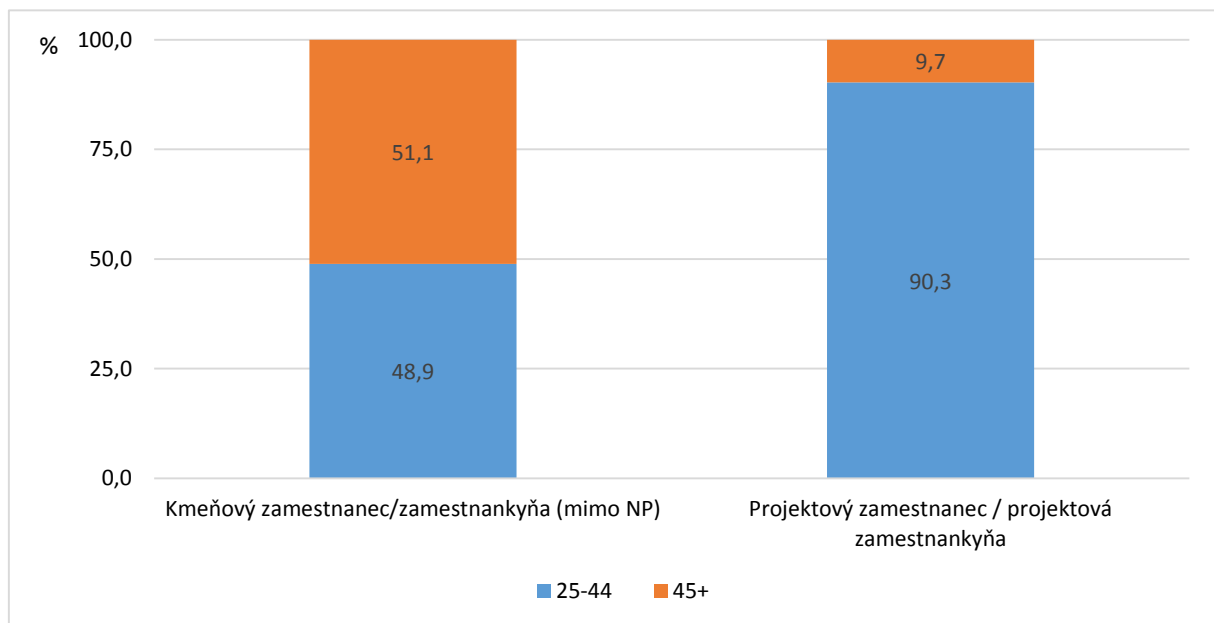
⁵ Do uvedeného vyhodnotenia boli zahrnuté kraje, v ktorých sa realizujú národné projekty týkajúce sa OPS a pôsobia v nich aj poradcovia/kyne prijatí v rámci týchto národných projektov. Bratislavský kraj nie je uvedený, nakoľko v BSK sa tieto národné projekty nerealizujú a na úradoch PSVR pôsobia iba kmeňoví poradcovia a poradkyne.

Tabuľka 02: Štruktúra respondentov/tiek v OPS podľa veku

	Počet	%	Valid %
25 - 29 rokov	37	22,6	22,8
30 - 34 rokov	17	10,4	10,5
35 - 39 rokov	27	16,5	16,7
40 - 44 rokov	28	17,1	17,3
45 - 49 rokov	18	11	11,1
50 - 54 rokov	13	7,9	8
55 - 59 rokov	15	9,1	9,3
60 a viac rokov	7	4,3	4,3
Subtotal	162	98,8	100
neuvedené	2	1,2	
Total	164	100	

Ako vyplýva z grafu 02, zastúpenie jednotlivých vekových kategórií respondentov/tiek sa líšilo z hľadiska ich pôsobenia v OPS. Zatiaľ čo zastúpenie mladších a starších ročníkov vo veku 25-44 rokov a 45 a viac rokov bolo u kmeňových zamestnancov takmer vyrovnané, u projektových zamestnancov významne prevažovali poradkyne a poradcovia vo veku 25 až 44 rokov (90,3%).

Graf 02: Vek respondentov/tiek v OPS



3. Fyzické prostredie poskytovania odborných poradenských služieb

Nevyhnutnou súčasťou poskytovania kvalitných individualizovaných služieb zamestnanosti je vhodné pracovné prostredie a pracovné vyťaženie (work load).

Z tohto dôvodu sa výskum v rámci odborných poradenských služieb zamerlal aj na zisťovanie priestorových pracovných podmienok zamestnankýň/cov OPS a riadenia klientov v rámci OPS na jednotlivých úradoch. Výsledky prináša nasledujúci text.

3.1 Zdieľanie kancelárie viacerými pracovníkmi OPS

Z odpovedí respondentiek a respondentov vyplynulo, že takmer jedna tretina odborných poradkýň a poradcov pracuje v samostatnej kancelárii, takže má zabezpečené súkromie klienta pri realizácii individuálneho rozhovoru. Ďalších takmer 61% odborných poradkýň a poradcov (abs. 100) realizuje individuálne rozhovory za prítomnosti tretej osoby, keďže má zdieľanú kanceláriu s 1 a viacerými kolegyňami / kolegami. Z počtu 100 odborných poradkýň a poradcov takýmto spôsobom s 1 kolegyňou/kolegom zdieľa kanceláriu 69% respondentov, s dvomi 20% a s tromi a viacerými 11% odborných poradkýň a poradcov. Iba približne 6% (abs. 10) odborných poradcov a poradkýň sa dokáže na 80% skoordinať s kolegami a kolegyňami, ktorí počas individuálneho rozhovoru neostávajú v kancelárii a individuálne rozhovory sú bez prítomnosti tretej osoby.

Bližšie údaje týkajúce sa zdieľania kancelárie počas realizácie individuálneho rozhovoru s klientom prináša tabuľka 03.

Tabuľka 03: Fyzický priestor na prácu s klientmi

	Počet	%
samostatná kancelária	52	31,7
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	100	61
z toho:		
1 kolegyňa/kolega	69	69
2 kolegyňa/kolegovia	20	20
3 kolegyňa/kolegovia	7	7
viac ako 3 kolegovia	4	4
zdieľaná kancelária, ale vedľa sa na 80% skoordinať	10	6,1
žiadne z uvedeného	2	1,2
Spolu	164	100

Pri zdieľaní kancelárie sa preukázali špecifiká z hľadiska pôsobenia poradkyne/poradcu v OPS a podľa kraja.

3.2 Špecifiká zdieľania kancelárie podľa kraja a pôsobenia v OPS

Zatiaľ čo podiel kmeňových zamestnankýň/cov so samostatnou a so zdieľanou kanceláriou bol vyrovnaný (viď tabuľka 03), u poradcov a poradkýň prijatých v rámci NP významne (takmer 77%) prevažovalo zdieľanie kancelárie s 1 alebo viacerými kolegami, ktorí bývali prítomní v miestnosti pri realizácii individuálneho poradenstva ich kolegyne/kolegu s klientom/kou. Zároveň však až 11% projektových poradkýň a poradcov sa v kancelárii dokázalo skoordinať, tak, aby sa individuálne rozhovory realizovali bez prítomnosti tretej osoby.

Z regionálneho hľadiska, s výnimkou Bratislavského, Trnavského a Žilinského kraja v ostatných krajoch prevažovalo zdieľanie kancelárie s 1 alebo viacerými kolegyňami/kolegami. Najviac sa spoločné zdieľanie kancelárie prejavilo v Prešovskom a Košickom kraji, čo mohlo byť spôsobené predovšetkým vyšším zastúpením projektových poradcov ako kmeňových zamestnancov OPS v prieskume.

Z vyjadrení niektorých poradkýň a poradcov vyplýva, že realizácia individuálnych rozhovorov za prítomnosti tretej osoby má negatívny vplyv na klienta (vedie k mlčanlivosti klienta). V aplikačnej praxi môže nastať aj situácia, keď v jednej kancelárii má každý prítomný poradca klienta. V takom prípade je klientom nepríjemné rozprávať sa s poradcom v prítomnosti druhého poradcu a jeho klienta. Potvrdzujú to aj zistenia z rozhovorov:

BOX 01: Zdieľanie kancelárií

Zdieľanie kancelárii súvisí s počtom odborných poradcov a s realizáciou národných projektov v OPS. Na úradoch v Bratislavskom kraji, kde neprebíha NP „Poskytovanie individualizovaného poradenstva pre dlhodobo nezamestnaných uchádzačov o zamestnanie“ sedeli poradkyne v kanceláriách po jednej. Na úrade v Banskobystrickom kraji boli priestorové možnosti obmedzenejšie a chýbal priestor na súkromný rozhovor s klientom.

„My sme napríklad v kancelárii dve a keď nám každej prídu klienti, tak sme tam štyria a už aj tá zóna tej intimity sa naruší. Je to veľmi ťažké, tí klienti sa tak neotvorí. Vie sa o tom, len nevie sa to veľmi riešiť. Keď nie sú priestory, nemôžeme si dovoliť sedieť po jednom.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3 v Banskobystrickom kraji)

Na detašovanom pracovisku úradu v Banskobystrickom kraji pôsobila jedna poradkyňa, čo z hľadiska priestorových možností v kancelárii považuje za výhodu, ale na druhej strane je ťažšia jej zastupiteľnosť.

„No, na jednej strane je to veľmi fajn, že sedím sama v kancelárii, ale na druhej strane to nie je fajn s tým, že ma nemá kto zastúpiť. To znamená, že keby sa mi čokoľvek stalo, ani netuším, ako by sme to riešili. To je nevýhodou.“

(odborná poradkyňa, detašované pracovisko Úradu PSVR 3 v Banskobystrickom kraji)

V prípade nedostatočných priestorových kapacít je náhradným riešením pre poradcov realizácia rozhovorov v inej náhradnej miestnosti.

Problematiku priestorového vybavenia na realizáciu skupinových poradenských aktivít dokumentujú nasledujúce tvrdenia z rozhovorov:

BOX 02: Priestorové vybavenie na skupinové poradenstvo

Podľa zistení z osobných rozhovorov, na všetkých troch v rozhovore opytovaných úradoch majú poradkyne k dispozícii samostatnú miestnosť, ktorej realizujú aj skupinové poradenstvo, hoci sa často zvykne používať aj na iné aktivity úradu.

„Doteraz sme nemali miestnosť na skupinové poradenstvo, ale už máme. Už budeme mať, čiže už budeme robiť aj skupinové poradenstvo. Doteraz sme z priestorových dôvodov nemohli robiť skupinové poradenstvo...“

(odborná poradkyňa na ÚPSVR 1 v Bratislavskom kraji)

„Máme priestory (na skupinové poradenstvo, pozn. aut.) – menšiu aj veľkú zasadačku. Tá veľká je naozaj celkom fajn, môžeme tam aj premietiť. Je to dobré.“

(odborná poradkyňa na ÚPSVR 2 v Bratislavskom kraji)

„... máme jednu veľkú zasadačku na celý úrad, kde sa robia aj výberové konania, aj stretnutia so zamestnávateľmi. A potom máme ešte klub práce, vlastne táto kancelária – tam je kapacita 12-13 ľudí. Ale aj to nám veľmi pomôže. Lebo keď sa robia intenzívne skupinové aktivity, už ho máme naplnený do leta.“

(odborná poradkyňa na ÚPSVR 3 v Banskobystrickom kraji)

V súvislosti s priestorovou kapacitou ako aj s dostupnosťou odborných poradenských služieb pre uchádzačov o zamestnanie boli súčasťou výskumu aj otázky týkajúce sa stanovovania počtu odborných poradcov na jednotlivých úradoch PSVR. Z osobných rozhovorov s vedúcimi pracovníčkami vyplynulo, že počet poradcov sa odvíja od organizačnej štruktúry schvaľovanej Ústredím PSVR ako aj od vývoja nezamestnanosti.

BOX 03: Spôsob určovania počtu odborných poradcov na úradoch

„Čo sa týka počtu poradcov, organizačná štruktúra je daná a znovu je schvaľovaná Ústredím. Takže my si tu nemôžeme nejako navyšovať počty, môžeme obsadiť len tie miesta, ktoré tam sú. A vždy to tak bolo, aj keď som ja nastupovala okolo r. 2005-2006, bolo 10-11 poradcov, potom sa výrazne v jednom období zredukovali na 2 poradcov a potom sa to poradenstvo znovu začalo dostávať do popredia a znovu sa počet poradcov navýšil.“

(zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Počet ľudí na oddelení nám z Ústredia dávajú podľa toho, koľko máme nezamestnaných, ako sa nám vyvíja nezamestnanosť. Tie skoky nie sú nejako výrazné. ... Ak by sa nám počet evidovaných výraznejšie zvýšil, v tom momente by sme žiadali a predpokladám, že ústredie by nám počet poradcov zvýšilo. Čiže oni čakajú nejakú spätnú väzbu od nás, ale nemyslíte si, že máme nejaké premrštené možnosti. Skôr sa zmešujeme a snažíme sa robiť kvalitne.“

(vedúca zamestnankyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Či by niekto musel veľmi dlho čakať, kým sa k poradenstvu dostane? Myslím si, že nie. Skôr by som povedala, že idú z jedného projektu do druhého – z Cesty na trh práce do NP PIP, kde tie poradenské aktivity nie sú až tak odlišné. A potom sa ešte dostane na IAP, Bilanciu – aktivitu 1.“

(zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

V siedmich krajoch (okrem Bratislavského) boli počty odborných poradcov zvýšené realizáciou Národných projektov. Predovšetkým v Prešovskom a Košickom kraji, kde v dotazníkovom prieskume počet projektových poradcov prevládala nad kmeňovými, boli obmedzené priestorové kapacity riešené spoločným zdieľaním kancelárií, čo prispieva k menšiemu súkromiu pri individuálnom odbornom poradenstve.

Detailné štatistické údaje týkajúce sa priestorových kapacít v rámci OPS z hľadiska kraja a pôsobenia v OPS prináša príloha 02.

4. Ciele a merateľné ukazovatele v odborných poradenských službách

Každá organizácia/odbor/proces by mala mať stanovenú svoju víziu, poslanie a ciele, ktoré plánuje naplniť a sú zabezpečované neustálym vykonávaním činností a ich zlepšovaním. V realizovanom prieskume sme sa preto zamerali na kvalitatívne („mäkké“) ako aj na kvantifikovateľné ciele odborných poradenských služieb. Napĺňanie kvantifikovateľných cieľov sme zisťovali prostredníctvom merateľných ukazovateľov. Ako merateľné ukazovatele sme si v prieskume stanovili pomer medzi odbornou a administratívnou činnosťou, priamy čas, ktorý venujú poradkyne a poradcovia klientom a počet UoZ v odborných poradenských službách na jedného odborného poradcu.

4.1 Kvalitatívne ciele odborných poradenských služieb

Jednou z kľúčových otázok prieskumu bolo zisťovanie vnímania cieľov OPS odbornými poradkyňami a poradcami. K čomu má poskytovanie OPS pre UoZ primárne smerovať? Sú ciele OPS zdieľané naprieč všetkými úradmi práce, alebo sa viažu špecificky k jednotlivým úradom? Dochádzalo v chápaní cieľov a poslania OPS v poslednom období k významnejším zmenám?

Odpovede respondentov naznačujú, že poradenský proces má spravidla širšiu škálu cieľov ako umiestnenie UoZ na trhu práce. Na rôznorodosť cieľov poukazujú aj výsledky z dotazníkového prieskumu.

Odborné poradkyne a poradcovia mali vyjadriť svoje stanovisko k významu jednotlivých cieľov odborného poradenstva. Svoje hodnotenia označovali na 6-stupňovej škále, kde 1 = úplne nedôležitý cieľ a 6 = veľmi dôležitý cieľ. Jednotlivé ciele boli na základe vypočítaného priemerného skóre usporiadané od najvýznamnejšie hodnoteného po najmenej významný.

Vo všeobecnosti väčšinu z uvedených cieľov hodnotila väčšina opýtaných ako dôležité až veľmi dôležité.

Za **najvýznamnejšie ciele** OPS považovali poradkyne/covia motivovať klienta/ku k získaniu vhodného zamestnania (priemerné skóre 5,59), rozvíjať u klientov/tiek zručnosti pre hľadanie zamestnania (priemerné skóre 5,49), vytvoriť súlad medzi predpokladmi UoZ a požiadavkami na zamestnanie (priemerné skóre 5,29) a rozvíjať zručnosti pre riadenie kariéry (priemerné skóre 5,21).

Ciele "motivovať klienta/ku k získaniu vhodného zamestnania" a "rozvíjať u UoZ zručnosti pre hľadanie zamestnania" považovalo za dôležitý až veľmi dôležitý (na škále označené hodnotami 5 a 6) viac ako 90% odborných poradcov/kýň.

Viac ako 80% považovalo za dôležité až veľmi dôležité ciele „vytvoriť súlad medzi predpokladmi UoZ a požiadavkami na zamestnanie“ (približne 17% ho hodnotilo neutrálne na škále body 3-4) a „rozvíjať zručnosti pre riadenie kariéry“ (16,5% respondentov/tiek ho hodnotilo neutrálne).

V strednom pásme ohodnotili odborné poradkyne a poradcovia ciele týkajúce sa ovplyvňovania schopnosti UoZ rozhodovať sa (priemerné skóre 4,91), pomoci klientovi/ke k sociálnej a pracovnej adaptácii na trhu práce (priemerné skóre 4,88) a sprostredkovania kontaktov na zamestnávateľov (priemerné skóre 4,85).

Cieľ "ovplyvňovať schopnosť UoZ rozhodovať sa" označilo za dôležitý až veľmi dôležitý približne 71% respondentov a ďalšia necelá jedna štvrtina ho hodnotila neutrálne.

Ciele, ktoré sa týkali pomoci klientovi k sociálnej a pracovnej adaptácii na trhu práce a sprostredkovania kontaktov na zamestnávateľov“ za dôležité až veľmi dôležité považovali zhodne približne dve tretiny odborných poradcov/kýň. Takmer 30% sa priklonilo k neutrálnemu hodnoteniu týchto cieľov OPS.

Za najmenej významné považovali odborní poradcovia/kyne poskytovanie pomoci pri riešení rodinných a bytových problémov (priemerné skóre 3,74 a 3,38). V prípade riešenia rodinných problémov podiel poradcov/kýň, ktorí tento cieľ nepovažovali za dôležitý, vzrástol na jednu pätinu. Na tretinu narástol podiel poradcov/kýň, ktorí nepovažovali za dôležité riešenie bytových problémov klienta/ky. Na druhej strane, stále zostalo takmer 30% poradcov/kýň, ktorí riešenie rodinných problémov v rámci OPS považovali za dôležité až veľmi dôležité a približne jedna pätina, ktorá rovnako hodnotila pomoc pri riešení bytových problémov klienta/ky.

Detailný prehľad hodnotenia dôležitosti cieľov v OPS prináša príloha 03.

Zároveň, z odpovedí respondentiek v osobných rozhovoroch vyplynulo, že **ciele nie sú všeobecne formálne stanovené**, skôr sa odvíjajú od individuálnych potrieb UoZ a od možností trhu práce v danom regióne, nástrojov v rámci OPS, či spolupráce s inými aktérmi mimo úradu práce.

„My nejaké samostatné ciele na úrade nemáme. Sú také súhrnné z ústredia, avšak my sme naozaj taký provinčný, maličký úrad, kde my máme svoje špecifiká a tu sa nedá robiť také úplne „knižné“ poradenstvo, ktoré má všetky atribúty, ktoré by to malo mať. Ak je väčší úrad, kde je viac poradcov, alebo aj ďalších poradcov v rámci projektov, tak majú možnosť viac robiť s tými klientmi skupinové alebo nejaké iné stretnutia, čo v našom prípade nie je celkom tak. Proste robí sa to, čo je v tom momente potrebné a čo najviac horí. Či už sú to projekty v rámci BAZ, že vtedy každý jeden klient musí prejsť tým poradenstvom, alebo ak sú to naozaj nejakí dlhodobí, ktorí sú problematickí a treba s nimi pracovať. Čiže nie je to také, že máme niečo určené. Tým, že je tu len jeden poradca, ktorý nielenže zastrešuje to poradenstvo, ale teraz ako aj kolegynka že je chorá, alebo je s deťmi, tak ja robím aj to vzdelávanie.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Ciele, ktoré sme si my sami dali, nie? Nemali sme na papieri, alebo že by sme na začiatku roka niečo spísali, no ale umiestniť ho na trh práce. Ja skôr pracujem s dlhodobými klientmi a tam je veľa znevýhodnených, tak znížiť ten podiel znevýhodnených dlhodobých klientov.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Myslím, že hlavným cieľom poradenstva je u nás motivovanie ľudí. Aby vôbec našli silu niečo robiť so svojím životom. Lebo pre niekoho môže byť už aj to umiestnenie na aktívnej činnosti, alebo na dobrovoľníckej činnosti takým výstupom, že je to pre neho prínos. Nemusí to byť len to zamestnanie. Ale to, že vyvinie tú aktivitu, že ide do toho kolektívu, že sa niekde socializuje. ... v minulosti to bolo aj o číslach, že tam sa museli naplňať čísla a tie boli vysoké. Pamätám si, že ešte v decembri sme rýchlo naháňali ľudí na IAP, lebo sme potrebovali splniť nejaké čísla. Vtedy možno poradca nemohol dať klientovi zo seba najviac, lebo sa hneď musel venovať ďalším.“

(zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Kvalita poradenstva ale závisí aj od trhu práce. Lebo keď príde klient, my mu vieme poradiť len to, čo je v rámci nášho regiónu. Je dôležité, aby sme ho nielen naučili písať žiadosť a životopis, ale aj aby mal žiadosť a životopis komu odovzdať. A poslať ich niekde ďalej – ani Bratislavčania by sa neradi chodili zamestnávať niekde do Košíc, keďže v každej rodine je určitá situácia. Čiže aj tá tvorba pracovných miest by mala byť taká spravodlivejšia, aj čo sa týka investorov a infraštruktúry.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

V rozhovoroch odborné poradkyne uviedli, že **priame sprostredkovanie zamestnania** uchádzačom o zamestnanie formou kontaktovania zamestnávateľov nie je náplňou ich práce. Sprostredkovaniu zamestnania sa venujú pracovníci OSO – či už formou odporúčeníek pre UoZ ku konkrétnym zamestnávateľom, alebo organizovaním pre zamestnávateľov hromadných výberových konaní:

BOX 05: Sprostredkovanie zamestnania v OPS

„No robia sa tie výberové konania, tých je veľmi veľa, to robia mesačne možno aj 10. A tam tí zamestnávatelia chodia. U nás v zasadačke, tam príde zamestnávateľ spolu s pracovníkom z referátu zamestnávania z OSO a tam na to výberové konanie referenti z OSO posielajú UoZ – my poradcovia toľko nie. To si zamestnávatelia dajú vždy požiadavku k nám na úrad, aby sa urobilo nejaké výberové konanie, lebo hľadajú toľko a toľko zamestnancov a na akú pozíciu. Čiže zamestnávateľ si požiada o výberové konanie.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Ja im zvyknem hovoriť už na úvodnom stretnutí, že naozaj je to o tom, že keď si chcete nájsť tú svoju prácu snov, tak je na mieste vaša aktivita. My vás máme sprevádzať, ale nie priamo že prídete na poradenstvo a my vám hneď dáme ponuku. V prvom rade je ich aktivita, ich iniciatíva.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

So stanovením cieľov poradenského procesu súvisí otázka **ukončovania odborného poradenstva pre UoZ**. V mnohých prípadoch je poskytovanie poradenstva ukončené z dôvodu, že UoZ získal zamestnanie. Iným častým dôvodom je umiestnenie UoZ niektorom aktívnom opatrení na trhu práce. Niektorí UoZ počas poskytovania poradenstva dobrovoľne odchádzajú z evidencie UoZ. Malá skupina klientov patrí k „nezamestnateľným“, v ich prípade sa poskytovanie poradenstva spravidla ukončuje na základe individuálneho posúdenia odborného poradcu / poradkyne. V takom prípade sú klienti posielaní naspäť do OSO, kde majú v prípade spolupráce naďalej možnosť zotrvať v evidencii UoZ.

„Keď to poviem úplne paušálne, poskytovanie poradenstva sa končí intuitívne. Keď už mám buď pocit, že som vyčerpala všetko, čo sa dalo, alebo sme našli nejakú tú prácu. ... a potom je tu strašne veľa ľudí, ktorí pracujú, ale sú tu. Ja to často aj vycítim. A potom keď sem oni prídu a ja viem, že on robí, tak mu začnem dávať tie kontakty aj každý tretí deň. A vždy im nájdem nejakú prácu, zavolám na OSO, aby im vytlačili odporučenku a vravím im: to nie je možné, taký šikovný chlap aby nenašiel prácu. A on potom do týždňa odíde. Dá sa vyradiť.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Ukončovanie poradenstva - to je potom u nás vlastne také nasmerovanie. Tam dávame aj navyše taký výstup, zmapovanie jeho situácie, podchytenie bariéry a prekážok a ďalšie odporúčenie – napríklad zaradenie na absolventskú prax, alebo keď niekomu chýbajú nejaké znalosti, zručnosti, odporučíme vzdelávanie. Nieкто je priamo nasmerovaný na trh práce. Je to naozaj individuálne. ... Dlhodobé evidovanie, to už sú také bariéry, s ktorými nevieme pohnúť ani my. Či už je to zdravotný stav, alebo nejaké rodinné záležitosti. Tí sa potom vracajú naspäť na OSO na sprostredkovanie, ale samozrejme sa im snažíme dať nejaké návrhy. Upozorňujeme ich aj na to, aby sa pýtali nielen zamestnávateľov, ale aj známych. Lebo tí sú zamestnaní v nejakej firme a oni možno ešte lepšie budú vedieť povedať, či sú tam nejaké voľné pracovné miesta.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Ako sa ukončuje poradenstvo u nás? Že ide do roboty. Úplne vážne. 9 z 10 ide do roboty a ten desiaty ide buď do dôchodku, alebo na invalidný dôchodok, alebo sám odíde. My nevraciamе klientov späť na OSO. Sú klienti nezamestnateľní, s tými nič neurobíme. Čiže jedného možno zo sto musíme aj vrátiť, lebo fakt mu nepomôžeme. Na to je aj taký číselný kód, nezamestnateľný, nechce ho žiadny zamestnávateľ, čiže ani my s ním nič neurobíme. Ale väčšinou ukončujeme tak, že ide do roboty.“

(odborné poradkyne, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Zároveň sa niekedy stáva, že sa klienti do poradenstva vracajú opakovane.

To je bežný postup. Znovu sa potom musí urobiť anamnéza – vstupný rozhovor, prečo sa vrátil, zistiť, aké má plány, čo chce robiť ďalej.

A možno ani nebol vyradený. Len je už 5-7 rokov v evidencii a prešlo nejaké obdobie od poradenstva a znova si ho otočíme, či nie je možná nejaká náprava, lebo sú aj nové projekty, ktoré môže ako uchádzač využiť.

Aj pre tých klientov to bolo také, že skončili v Reštarte, zobrali sme ich na Cestu, teraz môžu ísť na PIP.“

(odborné poradkyne, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

4.2 Vybrané merateľné ukazovatele v odborných poradenských službách

Nasledujúca časť sa venuje predovšetkým kvantifikovateľným aspektom riadenia práce s klientom v rámci OPS. V tejto súvislosti sme zisťovali časové charakteristiky práce odborných poradkýň a poradcov a počty klientov v OPS na jedného poradcu.

4.2.1 Rozdelenie práce odborných poradcov a odborných poradkýň

Ako vyplýva z tabuľky 04, na otázku týkajúcu sa priemerného týždenného času vykonávania odbornej činnosti (v rámci ktorej sa odborné poradkyne a poradcovia venujú príprave a priamej práci s klientom) konkrétny údaj uviedlo 34 kmeňových a 36 projektových odborných poradkýň a poradcov. Ku konkrétnemu času vykonávania administratívnej činnosti sa vyjadrilo 36 kmeňových a 35 projektových odborných poradkýň a poradcov.

Zo zistených odpovedí vyplýva, že priemerný týždenný čas, ktorý strávili kmeňoví odborní poradcovia a poradkyne vykonávaním odbornej činnosti, bol 20,5 hodín, medián 20,5. Administratívnej činnosti sa odborné poradkyne a poradcovia týždenne venovali v priemere 18,7 hodín, medián 15.

Projektívni zamestnanci vykazovali podobné rozsahy ako kmeňoví zamestnanci. Odbornú činnosť vykonávali týždenne v priemere 19,8 hodín, medián 18 hodín. Administratívnej činnosti venovali týždenne projektívni odborní poradcovia/kyne približne rovnaký počet hodín ako odbornej činnosti (19,6 hod.), medián 19,5.

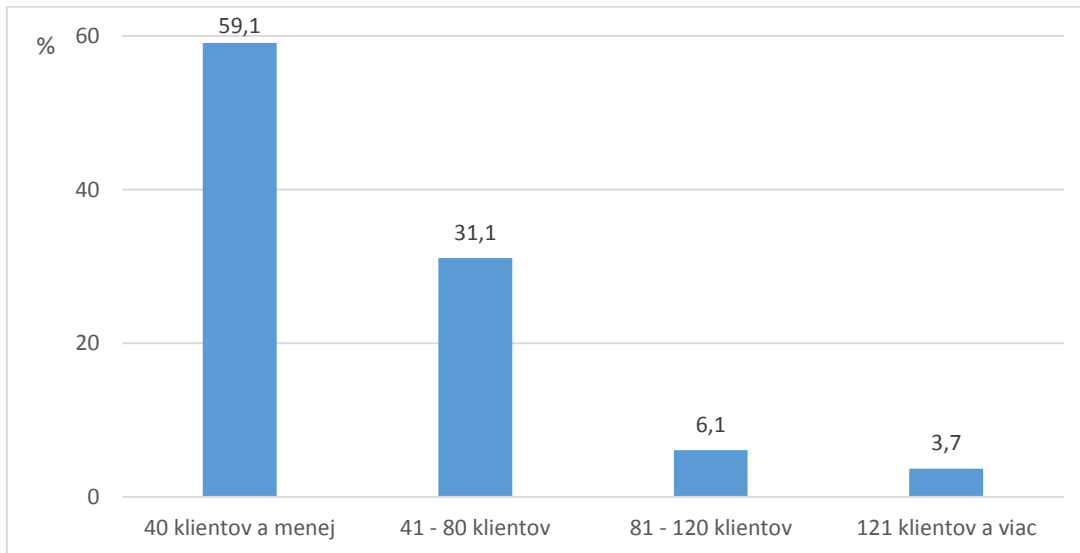
Tabuľka 04: Delenie činnosti odborných poradkýň a poradcov

		Odborní poradcovia/kyne	
		Kmeňoví	Projektoví
Odborná činnosť	počet odpovedí	34	36
	priemer	20,5	19,8
	medián	20,5	18
Administratívna činnosť	počet odpovedí	36	35
	priemer	18,7	19,6
	medián	15	19,5

4.2.2 Počet UoZ na jedného odborného poradcu

Ako vyplýva z grafu 03, v čase realizácie prieskumu najvyšší podiel odborných poradkýň a poradcov (takmer 60%) pracoval mesačne s maximálne 40 klientmi a ďalšia takmer tretina pracovala so 41 až 80 klientmi. Približne jedna desatina poradcov a poradkýň mala mesačne viac ako 80 klientov.

Graf 03: Mesačný počet klientov



Z hľadiska početností, priemerný mesačný počet klientov na jedného poradcu bol 42,57 v rozsahu od min. 5 do max. 200 klientov. Medián počtu klientov na jedného poradcu sa pohyboval na úrovni 35. Počet klientov však priamo nesúvisí s intenzitou / dĺžkou poskytovania poradenstva, t. j. nie každému klientovi z celkového vysokého počtu je poradenstvo poskytované rovnako dlho a intenzívne (bližšie pozri box 07 a časť 4.2.5).

Z hľadiska regionálnej štruktúry sa prejavil vplyv realizovaných Národných projektov (napr. NP PIP) na počet klientov v OPS. V Bratislavskom kraji, kde sa NP nerealizujú / nere realizovali, na 1 odborného poradcu pripadalo v priemere 120 klientov, medián 160 klientov v rozpätí 30 - 180. (pozri tabuľka 05)

Uvedený výpočet potvrdzujú aj tvrdenia odborných poradkýň v rozhovoroch na Úradoch PSVR v Bratislavskom kraji:

BOX 07: Počet klientov v OPS v Bratislavskom kraji

Počet 180 UoZ na 1 poradcu/poradkyňu považujú za maximálny na úrade, kde pôsobí viac poradcov.

„V priemere má každá z nás 160-180 klientov, bez skupinového. Toto je maximálne, tých 180 je veľmi veľa. Viacej určite nie.“

(Odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Ono to aj závisí od toho, koľko na poradenstvo príde novoevidovaných, koľko sa ich vyradí v rámci toho mesiaca, aj to hrá rolu pri tom počte. Číže niekedy sa nám lepšie dýcha, aj keď je viac ľudí, ale nie je ten prítok taký.“

(Odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Priemer je 100-120 mesačne – kontaktov ako takých, nie nových klientov. Povedala by som, že momentálne je väčšina klientov, tak 80 %, z BAZ. Ide o celoslovenský projekt (niekde ho už možno majú aj skončený, lebo my sme BSK) Bud' aktívny a zamestnaj sa, ktorý majú na OSO pre mladých do 29 rokov. Beží už možno aj 2 roky. Mladí sú tam po príchode na OSO zaraďovaní automaticky. Takže oni na OSO musia každého jedného poslať na poradenské služby. Pri nich nie sú tie rozhovory také dlhodobé. Vždy je prvý kontakt ten, že sa oboznámime, porozprávame si základné veci o ňom – on mi povie, čo študoval, čo by chcel. Potom sa tu vždy dohodneme na termíne, kedy máme skupinovú aktivitu. Číže s každým z nich urobím skupinu. Na skupine si povieme, čo ponúka ten úrad, aké majú možnosti. No a na ďalšom stretnutí už rozprávame o tom, čo ich zaujíma, čo by bolo vhodné pre nich konkrétne. Ale to sú maximálne 2-3 stretnutia, s nimi to nemávam dlhšie.“

(Odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

V regiónoch mimo BSK sa priemerný počet klientov na jedného poradcu pohyboval v rozmedzí od 37 (Košický kraj) do 46 (Žilinský a Trenčiansky kraj), medián od 22,5 (Banskobystrický kraj) do 45 (Nitriansky kraj). Detailné údaje prináša tabuľka 05.

V čase realizácie osobných rozhovorov mali kmeňové poradkyne v Banskobystrickom kraji nižší počet klientov nie práve z dôvodu navýšenia počtov poradcov v rámci národných projektov, ale z dôvodu väčšej ponuky voľných pracovných miest:

BOX 08: Počet klientov v OPS v Banskobystrickom kraji

„Nie je taký nejaký veľký nával. Pociťujeme to aj my, že tých ponúk je oveľa viac ako bolo, aj tou zmenou zákona od 1. Januára (povinnosť zamestnávateľov zverejňovať ponuky). Takže tie možnosti sú také trochu väčšie.“

(Odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

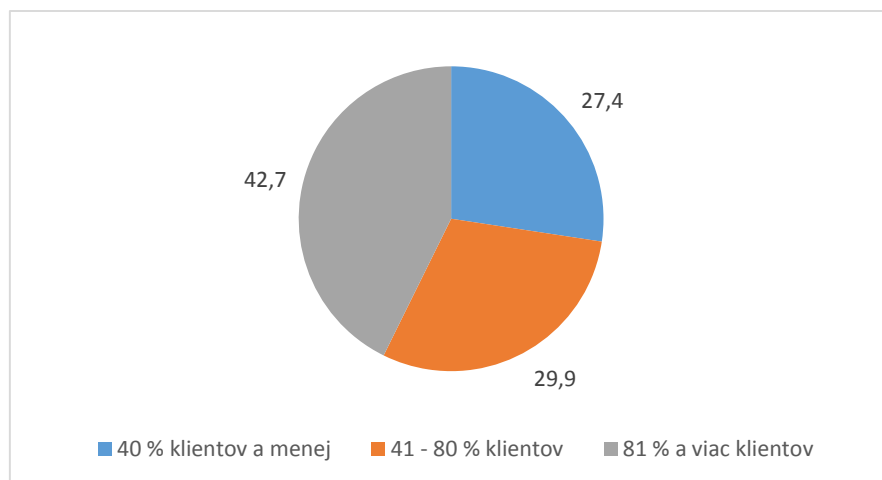
Tabuľka 05: Počty uchádzačov o zamestnanie v OPS podľa kraja

	Počet odpovedí poradcov	Počet klientov na jedného poradcu			
		(priemer)	(medián)	(minimum)	(maximum)
Bratislavský kraj	5	119,6	160	30	180
Trenčiansky kraj	19	46,37	40	10	100
Žilinský kraj	17	45,59	25	5	200
Nitriansky kraj	13	44,46	45	15	120
Prešovský kraj	19	39,32	40	15	70
Trnavský kraj	16	38,44	30	10	150
Košický kraj	59	37,41	35	13	108
Banskobystrický kraj	16	36,31	22,5	8	120

4.2.3 Podiel znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie UoZ

V čase realizácie prieskumu viac ako dve pätiny odborných poradkýň a poradcov mali medzi klientmi viac ako 80% znevýhodnených UoZ, pozri graf 04.

Graf 04: Podiel znevýhodnených klientov



Celkovo, znevýhodnení UoZ tvorili v priemere približne 65% všetkých klientov OPS, medián bol 80%.

V krajoch mimo BSK sa priemerný podiel znevýhodnených UoZ v OPS pohyboval od približne 56% (Trnavský a Žilinský kraj) do 73% (Košický kraj), medián od 60% (Trnavský a Nitriansky kraj) do 85% (Košický kraj). Špecifická situácia sa prejavila v Bratislavskom kraji, kde takmer všetci UoZ, ktorí boli klientmi OPS, boli znevýhodnení (priemer 97%, medián 95%), čo súvisí so štruktúrou UoZ v evidencii úradov PSVR v BSK.

Detailné dáta prináša tabuľka 06.

Tabuľka 06: Podiel znevýhodnených UoZ v OPS (%)

	Počet odpovedí poradcov	Podiel znevýhodnených klientov (%)			
		(priemer)	(medián)	(minimum)	(maximum)
Bratislavský kraj	5	97	95	95	100
Košický kraj	59	73,24	85	2	n/a
Trenčiansky kraj	19	64,95	80	10	100
Nitriansky kraj	13	61	60	15	100
Prešovský kraj	19	59,21	75	0	100
Banskobystrický kraj	16	58,13	67,5	3	100
Žilinský kraj	17	56,24	70	1	100
Trnavský kraj	16	55,75	60	0	100

4.2.4 Počet UoZ v skupinovom poradenstve

Veľká väčšina odborných poradkýň a poradcov (takmer 92%) realizovala skupinové poradenstvo, pričom takmer 80% poradcov a poradkýň pracovali v rámci jedného stretnutia skupinového poradenstva s počtom 11 až 20 klientov.

V Bratislavskom kraji z piatich poradkýň a poradcov realizovali skupinové poradenstvo traja s priemerným počtom klientov na jednom skupinovom stretnutí 11 pri rozpätí min. 6 a max. 16 klientov. (pozri tabuľka 07)

V ostatných krajoch bol uvádzaný vyšší priemerný počet klientov, konkrétne na jednom skupinovom stretnutí mávali odborné poradkyne a odborní poradcovia v priemere 14-15 klientov, medián 13-15. Najnižší minimálny počet mali v Trenčianskom kraji (3 klienti), najvyšší maximálny počet zaznamenali v Košickom kraji (40 klientov).

Tabuľka 07: Počet klientov v skupinovom poradenstve (SP)

	Počet odpovedí poradcov	Počet klientov v skupinovom poradenstve (SP)				Nerobia SP
		(priemer)	(medián)	(minimum)	(maximum)	
Trnavský kraj	15	14,27	15	4	20	1
Trenčiansky kraj	16	14,63	13	3	35	3

Nitriansky kraj	12	13,92	15	10	20	1
Žilinský kraj	15	14,53	15	6	30	2
Banskobystrický kraj	15	15,07	15	7	27	1
Prešovský kraj	17	15,41	15	10	25	2
Košický kraj	57	14,65	15	10	40	2
Bratislavský kraj	3	11,33	12	6	16	2

Z rozhovorov ďalej vyplynulo, že čas venovaný klientovi/ke si odborné poradkyne rozvrhovali samy. V individuálnych výpovediach sa však vyskytli mierne odlišnosti v striktnosti dodržiavania času.

4.2.5 Čas pre klientov v OPS

Z odpovedí v dotazníku ako aj z priamych rozhovorov vyplynulo, že najvýznamnejšiu úlohu pri zaraďovaní klientov do odborných poradenských služieb zohráva na úradoch PSVR Oddelenie služieb pre občana (OSO).

OSO je prvé kontaktné miesto, v ktorom začína proces rozdeľovania klientov k jednotlivým odborným poradcom. Evidovaných UoZ posielajú zamestnanci/kyne OSO k jednotlivým poradkyňam a poradcom na základe rôznych kritérií. Tieto sa medzi úradmi líšia: na základe harmonogramu, resp. pracovnej vyťaženia odborných poradcov/kýň, na základe znevýhodnenia podľa §8 / iných špecifik mimo znevýhodnení podľa §8, resp. cieľovej skupiny projektu. Na niektorých úradoch sa uplatňuje aj geografické kritérium (napr. bydlisko klienta) alebo kritérium počiatočných písmen v priezvisku.

Ako vyplynulo s rozhovorov, ďalšie stretnutia si odborná poradkyňa/odborný poradca dohodne s klientom individuálne. Poradca / poradkyňa odhadne dĺžku plánovaného stretnutia, ktoré sa v aplikačnej praxi môže medzi úradmi líšiť podľa individuálnych potrieb klienta.

BOX 09: Dĺžka individuálnych stretnutí klienta s odborným poradcom

Na jedno stretnutie s klientom je v rozvrhu poradkyne priestor 30 minút, avšak väčšina dĺžku stretnutia prispôsobuje individuálnym potrebám klienta/ky.

„Čas si udávam ja, aj to tempo si udávam ja. A keď je nový klient, tomu sa venujem dlhšie, aj tú hodinu, vypytujem sa ho dlhšie a potom s ním už podľa toho ďalej pracujem. S niekým dlhšie, s niekým kratšie. Čiže potom si už pre neho sama odhadujem ďalší čas – to už máme nejakú prax a vieme, komu sa asi koľko treba venovať. Niekedy aj predĺžim, niekedy tu ľudia čakajú, lebo oni chodia presne na hodinu. Ale nestáva sa to často.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Sú aj takí, pri ktorých viem, že potrebujem viac času. To sú najmä dlhodobí, IAP, tam je to hodina, hodina a pol. Tak takých si vždy dávam na štvrtok. Títo klienti sú u mňa väčšinou 6-8 mesiacov, stretávame sa zhruba raz za mesiac.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Teraz je to, myslím, naozaj veľmi fajn, že nie sme oklieštení nejakými číslami, lebo viem si to presne nastaviť a viem tých ľudí vyselektovať.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Podľa individuálnych potrieb nastavujú kmeňové poradkyne aj počet stretnutí, ako napríklad v nasledujúcej výpovedi:

„Väčšinou s nimi máme 3-4 stretnutia. Ak sú po mesiaci, tak 3-4 mesiace. Ale keď je to klient, ktorý tak intenzívne nepotrebuje našu pomoc, 1-2 stretnutia s ním zrealizujeme a potom ho zase vraciame späť, lebo vidíme, že si vie pomôcť. Je to individuálne.“ (odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Okrem uvedeného, z osobných rozhovorov zároveň vyplynulo, že **kvantifikovateľné ciele v zmysle merateľných ukazovateľov** (napr. počet klientov za určité časové obdobie, počet umiestnených klientov s pomocou OPS) **v rámci bežného odborného poradenstva, t.j. mimoprojektového, nie sú stanovené.** Úrad PSVR však vytvára regionálny plán zamestnanosti na základe vzoru zaslaného Ústredím PSVR.

BOX 10: Merateľné ukazovatele

„Konkrétne merateľné ukazovatele nemáme, nikto nás nenúti do nejakých veľkých čísel, ani do konkrétnych čísel. My sami si na každý rok vypracúvame regionálny plán zamestnanosti, kde robíme plán na nasledujúci rok a vyhodnocujeme ten predchádzajúci. Toto funguje tak od r. 2004, posledné 3-4 roky sú aj na webovej stránke úradu. A to poradenstvo tam má tiež malý priestor, koľko ľudí prešlo poradenstvom a koľko plánujeme v budúcom roku. To je naozaj taký plán, ktorý nás ani neničí, ani nenúti to spraviť, nemáme to dané, ale snažíme sa postupovať tak, ako som predtým povedala, spraviť tých, čo musíme a tých, čo chcú. Či už sú na poradenstve raz alebo trikrát, to už posúdi poradkyňa podľa toho, ako oni chcú, ako ten človek spolupracuje, ako to potrebuje.“

Vedúca zamestnankyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj

„Čo sa týka merateľných ukazovateľov, väčšinou, keď to ide cez národný projekt, vtedy tam sú zadefinované. Pokiaľ je to len poradenský proces tak, ako momentálne prebieha, že sú tam nejaké IAP, alebo nejaké individuálne aktivity, tak tam je to na zvážení a na možnostiach každého poradcu – aj časových, aj fyzických. Nie sú na tieto aktivity nejaké predpísané čísla a kvóty, majú v tomto voľné ruky, ako si tých ľudí zadelia, koľko si ich predvolajú, koľko s nimi budú pracovať – či je to jednorazová záležitosť, alebo dlhodobjší proces. Umožňuje to aj IAP, že môžu si nechať nielen 3 mesiace, ale aj dlhšie podľa potrieb toho klienta. Tým, že ústredie nevyvíja nejaký tlak na čísla, majú v tom voľné ruky.“

Zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj

Svoj postoj k používaniu vybraných merateľných ukazovateľov týkajúcich sa predovšetkým počtov klientov na 1 poradcu a počtov umiestnených na trhu práce prostredníctvom OPS mali možnosť vyjadriť aj odborné poradkyne a poradcovia v rámci dotazníka a osobných rozhovorov.

Odborné poradkyne a poradcovia sa zhodli, že práve systém, ktorý v OPS nezdôrazňuje kvantitu (v zmysle napĺňania stanovených počtov UoZ), ale kladie dôraz na intenzitu práce s konkrétnym klientom, pomáha individualizovanému prístupu. Uprednostňovanie kvality pred kvantitou sa odrazilo aj v pripomienkach a odporúčaní respondentov/tiek, ktorí sa zúčastnili dotazníkového prieskumu (bližšie v kapitole 9).

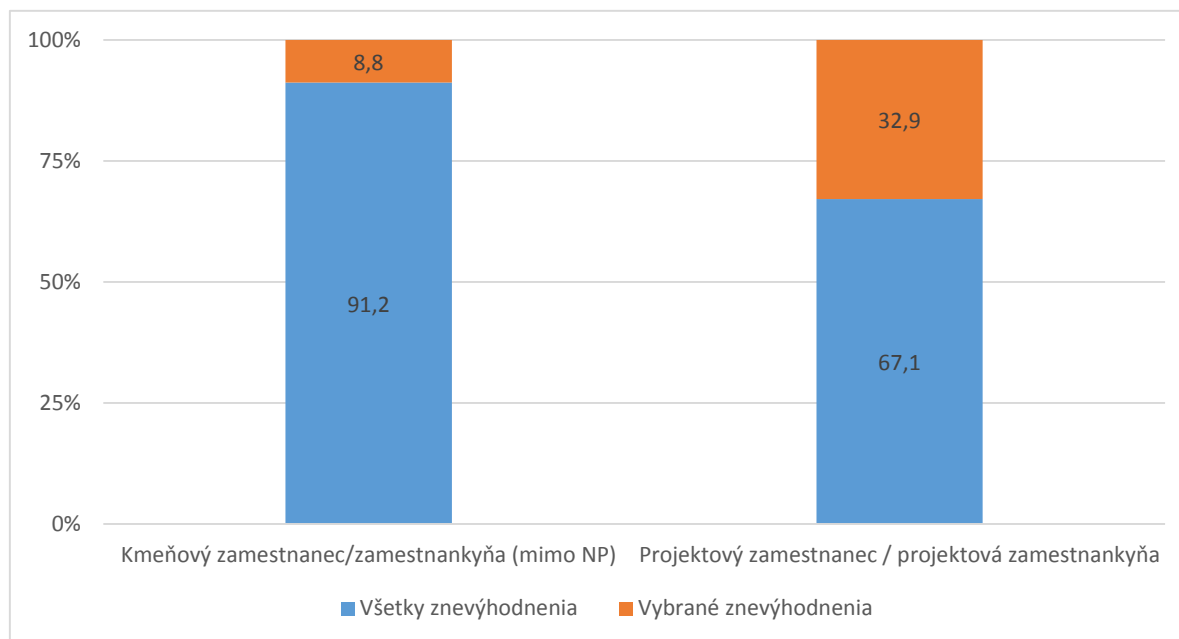
5. Cieľové skupiny UoZ v odborných poradenských službách

Prieskum sa detailnejšie zamerail aj na štruktúru uchádzačov o zamestnanie v OPS z hľadiska jednotlivých cieľových skupín, vrátane znevýhodnených skupín UoZ.

Väčšina (približne 80%, abs. 132) odborných poradkýň a poradcov nezávisle od kraja, v ktorom sa úrad nachádzal, pracovala so všetkými cieľovými skupinami klientov. Na vybrané znevýhodnenia sa sústreďovala približne jedna pätina odborných poradcov a poradkýň (abs. 32).

Graf 05 znázorňuje rozdiely medzi poradcami podľa ich pôsobenia na úrade PSVR, ktoré boli zaznamenané pri práci s cieľovými skupinami UoZ. S vybranými cieľovými skupinami pracovala menej ako jedna desatina odborných poradkýň a poradcov. V podsúbore poradkýň a poradcov zamestnaných v rámci Národných projektov sa na klientov s vybranými znevýhodneniami špecializovala takmer jedna tretina.

Graf 05: Práca s cieľovými skupinami podľa pôsobenia poradkyne/poradcu na ÚPSVR



Súvislosť práce s konkrétnymi cieľovými skupinami a pôsobením kmeňových a projektových odborných poradcov/kýň v OPS potvrdzujú aj nasledujúce vyjadrenia z rozhovorov.

BOX 11: Cieľové skupiny v OPS v regiónoch

V regiónoch s prebiehajúcimi národnými projektami v OPS kmeňové poradkyne pracujú so všetkými skupinami klientov, projektoví poradcovia sa sústreďujú na určité skupiny klientov:

„Oni (projektoví, pozn. aut) majú tak zaškatuľkovanú tú klientelu – buď dlhodobých, buď nad 50 rokov, my z každého rožku trošku. Interná norma nám dáva možnosť pracovať aj s tými, ktorí nie sú znevýhodnení, ale pre nich nemôžeme robiť IAP. Môžeme im robiť skupinovú aktivitu, bilanciu, HRC... .“

(odborné poradkyne, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Z konkrétnych cieľových skupín majú okrem hlavných skupín znevýhodnení podľa § 8 aj niekoľko ľudí bez domova:

„My tam síce máme bezdomovcov, ale väčšinou ešte pri niekom bývajú, pri nejakých známych. Lebo my sme malé mesto.“

(odborná poradkyňa, detašované pracovisko ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Bezdomovcov máme veľa. Sú aj medzi nimi aj šikovnejší. A oni sa väčšinou držia v evidencii, lebo naozaj si povedzme, že tých možností veľa nemajú, tak aspoň tých aktivačných prác sa držia.“

(odborné poradkyne, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

V Bratislavskom kraji, kde sa nerealizujú národné projekty týkajúce sa odborného poradenstva, klientelu OPS tvoria predovšetkým hlavné skupiny znevýhodnených UoZ podľa § 8.

BOX 12: Cieľové skupiny v OPS v Bratislavskom kraji

Poradkyne ako hlavné skupiny OPS uvádzali najmä absolventov, resp. mladých do 29 rokov, UoZ 50+, dlhodobo evidovaných, UoZ so zdravotným postihnutím.

„S mladými sa dobre robí, lebo aj sa rýchlo zamestnajú, v Bratislave fakt nie je problém. Jedine ak je problém, že nevie dobre po anglicky. Vtedy viem, že nevie dobre po anglicky, preto ho nechcú. Ale inak ich zamestnajú.“

(ÚPSVR 1 Bratislavský kraj)

„Poradenstvo je naozaj fajn pre tých mladých ľudí, ktorí niekedy nevedia – lebo oni prídu, sú tu prvýkrát a nevedia, čo ďalej.“

(ÚPSVR 2 Bratislavský kraj)

„Už kto sa blíži k tej 60-tke, k tomu dôchodkovému, tak tam už je ozaj problém, lebo povedia, že veď o chvíľu ide do dôchodku.“

(ÚPSVR 1 Bratislavský kraj)

„Pre nich [dlhodobo nezamestnaných, pozn. aut.] je to tiež dobré, lebo to môže toho človeka trochu nakopnúť.“ (ÚPSVR 2 Bratislavský kraj)

Mimo § 8 poradkyne uviedli matky po rodičovskej dovolenke či ľudí bez domova:

„Například to HRC, tam sa zameriavame na matky s deťmi, po materskej dovolenke. Už sa nám aj nejaké zamestnali. Oni majú spoločný problém.“

(ÚPSVR 1 Bratislavský kraj)

„Mala som jedného [človeka bez domova, pozn. aut.], ale to už je dávnejšie. A potom si spravil kurz pilčička a hľadali pilčička v Prievidzi a on išiel do Prievidze a tam je.“

(ÚPSVR 2 Bratislavský kraj)

Niektoré poradkyne zdôrazňovali význam neziskových organizácií pri začleňovaní ľudí bez domova.

„Ja mám vždy troch-štyroch bez domova. Oni je dobré, keď sú podchytení tými neziskovými organizáciami, oni im pomáhajú aj tie papiere vybavovať. Im je ťažko hľadať si robotu. Ťažko sa zamestnávajú. Oni väčšinou v tých chatkách bývajú a niekomu tam pomáhajú obrábať záhradku, udržiavať, strážiť, ale do roboty, to nie.“

(ÚPSVR 1 Bratislavský kraj)

V rozhovoroch osobitnú pozornosť, najmä v regiónoch, venovali odborné poradkyne UoZ s nízkym vzdelaním. Medzi nimi je veľa mladých, ktorých sa poradkyne snažia poslať späť do školy. Dôležitým aspektom pri pokračovaní mladých ľudí vo vzdelávaní, resp. pri ich návrate do školy, je postoj rodiny.

Rozhovory sa týkali aj témy vzdelávacích príležitostí pre uchádzačov o zamestnanie s nízkym vzdelaním.

BOX 13: Vzdelávanie nízkokvalifikovaných UoZ

Uchádzači o zamestnanie bez základného vzdelania majú obmedzený výber kurzov.

„Tam je to trochu oklieštené. Napríklad opatrovateľský kurz môžu. Bolo zopár takých. Ale väčšinou keď už ten klient bol naozaj slabý, tak sme mu odporučili radšej nie ten opatrovateľský. niekedy v 2015 sa robilo zhodnotenie klienta pred nástupom do kurzu. Ale aj teraz, keď žiadajú, oni si musia zdôvodniť potrebu tej rekvalifikácie. Čiže buď majú už nejakého zamestnávateľa, ale keď je to napr. kurz na SBS, tak tam už ten klient musí mať určitú vzdelanostnú úroveň, lebo by nezvládol to preskúšanie alebo testovanie. Niektorí sú aj so základným vzdelaním takí rozhladení, dá sa s nimi pracovať. Perfektne sa vyjadrujú, vedia si zdôvodniť potrebu kurzu – tak ich doporúčite. Ale keď má problém už len vyplniť formulár, do mena napíše priezvisko, tak už potom je problém. Takých sa snažíme skôr odhovoriť.“

(odborné poradkyne, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Podľa poradkýň chýba projekt na získanie základného vzdelania pre uchádzačov o zamestnanie s neukončenou základnou školou.

„My máme najväčší problém s tými základniakmi ... bolo by dobré podchytiť aj ich. Škoda, že nie je projekt na dokončenie základnej školy. A určite sú v tomto dôležité aj komunitné centrá a terénna práca.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Na konkrétne cieľové skupiny (znevýhodnenia) uchádzačov o zamestnanie sa detailnejšie sústredil aj dotazníkový prieskum. Zisťoval prácu s rôznymi špecifickými skupinami v rámci, ale aj mimo znenia § 8 Zákona o službách zamestnanosti.

Z počtu 32 poradcov a poradkýň sa najvyšší počet sústreďoval na dlhodobu nezamestnaných UoZ (abs. 24 poradcov). S miernym odstupom nasledovali poradcovia a poradkyne špecializujúci sa na UoZ starších ako 50 rokov (abs. 15) a na UoZ s nízkym vzdelaním (abs. 14). Detailné dáta prináša tabuľka 08.

Tabuľka 08: Zameranie sa na jednotlivé cieľové skupiny klientov OPS

N=32	Počet	%
Dlhodobo nezamestnaní UoZ	24	75
UoZ starší ako 50 rokov	15	46,9
UoZ s nízkym vzdelaním	14	43,8
absolventi škôl	8	25
UoZ, ktoré sú 12 po sebe idúcich mesiacov bez platenej práce	8	25
rodičia po MD / RD	5	15,6
UoZ so zdravotným postihnutím	4	12,5
UoZ bez domova	1	3,1
Iné skupiny (UoZ do 29 rokov, UoZ po absolvovaní AOTP)	3	9,4

Podľa zistených dát sa iba štyria poradcovia/poradkyne špecializovali na UoZ so zdravotným postihnutím. Avšak skúsenosť s prácou s klientmi a klientkami so zdravotným postihnutím uviedla veľká väčšina poradcov a poradkýň (takmer 88%, abs. 144), a to nezávisle od kraja pracoviska a svojho pôsobenia na Úrade PSVR (kmeňový/projektový poradca/kyňa). Detailnejšie výsledky sú uvedené v ďalších podkapitolách.

5.1 Osoby so zdravotným postihnutím v OPS

Z odborných poradcov a poradkýň, ktorí majú skúsenosti s prácou s ľuďmi so zdravotným postihnutím (abs. 144), približne dve tretiny pracujú alebo pracovali s ľuďmi s chronickým zdravotným problémom, so psychickým ochorením a s telesným postihnutím. S odstupom viac ako 29 p.b. nasledujú skúsenosti s prácou s UoZ so sluchovým postihnutím, mentálnym postihnutím a so zrakovým postihnutím, čo vyplýva z tabuľky 09.

Tabuľka 09: Skúsenosti s prácou s UoZ s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia

N=144	Počet	%
UoZ s dlhodobým / chronickým ochorením	97	67,4
UoZ so psychickým ochorením	97	67,4
UoZ s telesným postihnutím	94	65,3
UoZ so sluchovým postihnutím	52	36,1
UoZ s mentálnym postihnutím	48	33,3
UoZ so zrakovým postihnutím	47	32,6
UoZ s iným ZP (napr. postihnutie reči, závislosti, choroby z povolania)	16	11,1

V rámci iných zdravotných postihnutí sa 16 poradkýň a poradcov stretlo v rámci OPS s klientmi/klientkami s poruchou reči, so závislosťami, s chorobami z povolania a s kombinovanými postihnutiami.

Z hľadiska pôsobenia na úrade PSVR, významne vyšší podiel kmeňových zamestnancov v porovnaní s projektovými mal skúsenosti najmä s prácou s ľuďmi s telesným postihnutím (rozdiel 27,5 p.b.). Vyšší podiel kmeňových poradcov ako projektových už pracoval aj s ľuďmi so sluchovým postihnutím, so psychickým ochorením, s dlhodobým zdravotným problémom (rozdiely 5,9 p.b.). Pri práci s ľuďmi s mentálnym postihnutím a so zrakovým postihnutím neboli medzi kmeňovými a projektovými poradcami zistené významné rozdiely. Detailnejšie údaje o skúsenostiach odborných poradcov a poradkýň s osobami s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia z hľadiska pozície odborného poradcu/poradkyne prináša tabuľka v prílohe 04.

K cieľovej skupine uchádzačov so zdravotným postihnutím odborné poradkyne poskytli v rozhovoroch nasledujúce vyjadrenia.

BOX 14: Skúsenosti s prácou s klientmi/kami so zdravotným postihnutím

Nie všetky odborné poradkyne mali skúsenosť s prácou s klientmi/kami so zdravotným postihnutím:

„Čo sa týka zdravotného postihnutia, s tým nepracujem ja, ale vedúci na OSO s nimi máva aj skupiny.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

Ostatné poradkyne sa stretli s klientmi s vybranými zdravotnými postihnutiami:

„Väčšinou psychické problémy. Sú tu potom takí, čo majú problém s chrbticou, po operáciách, ale drvivá väčšina psychické. Ale sú aj s očami, alebo sme mali hluchonemých.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Zrakové, sluchové, pohybové. A oni väčšinou využijú tú možnosť, že nemusia byť v evidencii. Lebo sú zabezpečení aj čo sa týka zdravotného poistenia, aj invalidnými dôchodkami. A sú tu väčšinou tí – nemáme ich veľa, tak okolo 50 – čo sú buď viazaní na nejakú dávku, alebo ich chce zobrať zamestnávateľ cez nejaký príspevok, alebo si oni chcú vytvoriť chránenú dielňu. Väčšinou tak, že niečo z toho úradu potrebujú.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

5.1.1 Postoje k zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím

Postoje k zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím zisťoval dotazník cez mieru stotožnenia sa odborných poradcov a poradkýň s pozitívnymi a negatívnymi výrokmí týkajúcimi sa zamestnávania ľudí so zdravotným postihnutím.

Na škále od 1 (vôbec nesúhlasím) do 6 (úplne súhlasím) mali odborné poradkyne a poradcovia označiť svoju mieru (ne)súhlasu s danými výrokmí. Pri spracovaní boli výroky rozdelené na pozitívne a negatívne voči zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím.

NEGATÍVNE POSTOJE K ZAMESTNÁVANIU OSÔB SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Celkové priemerné skóre stotožnenia sa s negatívnymi výrokmí o zamestnávanií ľudí so ZP na úrovni 3,69 naznačuje vo všeobecnosti nevyhranené postoje odborných poradkýň a poradcov voči negatívnym stereotypom o zamestnávanií osôb so zdravotným postihnutím. Konkrétne, hodnotenie jednotlivých negatívnych výrokov sa pohybovalo v rozmedzí od 2,86 do 4,61 bodu.

V najvyššej miere sa poradkyne a poradcovia stotožnili s negatívnym stereotypom "Ľudia so zdravotným postihnutím majú len malú šancu nájsť si prácu u bežných zamestnávateľov". Tendencie k úplnému stotožneniu sa s uvedeným výrokom (skóre 5 a 6) sa prejavili u viac ako 60% poradcov a poradkýň. S uvedeným výrokom sa úplne stotožnila viac ako jedna štvrtina poradcov a poradkýň (najvyššie skóre 6). Skóre 5 priradilo k tomuto výroku ďalších takmer 36% poradcov a poradkýň.

Neutrálny postoj s tendenciou k súhlasu (skóre 4,23) sa prejavil aj pri výroku "Častou prekážkou uplatnenia sa ľudí so zdravotným postihnutím na trhu práce je nedostatok ich dôvery vo vlastné schopnosti".

Vzhľadom k aktuálnym trendom podporovať zamestnávanie osôb so zdravotným postihnutím na otvorenom trhu práce je pozoruhodné, že viac ako 40% poradcov a poradkýň súhlasí s opačným trendom, t. j. s tvrdením, že "Najvhodnejším prostredím pre pracovné uplatnenie ľudí so ZP sú chránené dielne".

Na druhej strane, pozitívne možno hodnotiť tendencie k nesúhlasu s tvrdeniami o slabej znalosti PC u ľudí so ZP ako častej prekážky ich zamestnávaniu, o chodení do práce ako zbytočnej záťaži a o potrebe prijatia akejkoľvek práce. Negatívny výrok "Ľudia so ZP by pri hľadanií zamestnania mali zabudnúť na to, čomu by sa radi venovali, úspechom bude, ak si nejakú prácu nájdú" dosiahol najnižšie skóre v celkovom hodnotení (2,86 bodu). Stotožnila sa s ním iba jedna desatina poradcov a poradkýň. Približne 47% zaujalo neutrálny postoj, avšak až 40% s uvedeným výrokom nesúhlasilo.

Nevyhranené postoje poradcov a poradkýň (skóre 3,72) sa prejavili predovšetkým pri výroku o potrebe pomoci pri hľadanií zamestnania v špecializovaných organizáciách: "Ľuďom so ZP OPS v súčasnosti nemajú veľa čo ponúknuť, pomoc pri hľadanií zamestnania by skôr mali hľadať v špecializovaných organizáciách". U viac ako polovice poradcov a poradkýň sa ich

postoje nachádzajú v neutrálnom pásme, ktoré sme v prieskume vymedzili bodovým rozpätím 3-4,99.

POZITÍVNE POSTOJE K ZAMESTNÁVANIU OSÔB SO ZDRAVOTNÝM POSTIHNUTÍM

Podobne i označovanie pozitívnych výrokov o zamestnávaní osôb so ZP sa pohybovalo v neutrálnom pásme od 3 do 4,99 bodu s tendenciami k súhlasu.

Najjednoznačnejšie pozitívne postoje prejavili poradkyne a poradcovia v súvislosti s výrokom "Ľudia so zdravotným postihnutím môžu byť pre zamestnávateľov rovnakým prínosom ako ktoríkoľvek iní zamestnanci", ktorý na 6-bodovej škále dosiahol skóre 4,84. V pásme súhlasu s uvedeným výrokom sa nachádzalo až 70,5% poradcov a poradkýň a jedna štvrtina zaujala neutrálnejší postoj s tendenciami k súhlasu.

Za pozitívny vývoj možno považovať aj súhlasné stanovisko poradcov a poradkýň so širšími možnosťami pracovného uplatnenia osôb so ZP v porovnaní s minulosťou. S výrokom "Ľudia so zdravotným postihnutím dnes môžu byť úspešní aj v iných profesiách ako v minulosti" sa stotožnilo až 62% poradcov a poradkýň, avšak až takmer jedna tretina mala nevyhranený postoj.

Nevyhranený postoj s mierne pozitívnou tendenciou (skóre 4,37) bol v rámci pozitívnych výrokov zaznamenaný pri tvrdení „Ľudia so ZP majú v sebe často veľa potenciálu, vďaka ktorému môžu uspieť pri hľadaní zamestnania; potrebujú iba, aby im ho niekto pomohol v sebe objaviť". S uvedeným výrokom súhlasilo približne 46% respondentov a zároveň viac ako polovica (takmer 52%) zaujala neutrálne stanovisko.

Detailné údaje týkajúce sa pozitívnych a negatívnych postojov voči zamestnávaniu osôb so zdravotným postihnutím prináša tabuľka v prílohe 05.

Z hľadiska dostupných nástrojov, opatrení a možností podporujúcich zapojenie na trh práce sa mentálne, telesné a senzorické postihnutia klientov odborným poradcom a poradkyňami prekonávali najťažšie. Poradcovia a poradkyne, ktorí mali skúsenosť s UoZ s uvedenými druhmi postihnutia (abs. 106), ich prekonávanie hodnotili ako skôr ťažké (skóre 4,94 na 6-stupňovej škále, kde 6 znamená veľmi ťažko). Jednoduchšie (ale iba s rozdielom 0,59 bodu) sa poradcom prekonávali prekážky vyplývajúce z chronických ochorení (skóre 4,35).

Hodnotenie prekonávania ďalších špecifík a znevýhodnení na strane UoZ v odborných poradenských službách z hľadiska dostupných nástrojov, opatrení, možností prináša nasledujúci text.

5.2 Prekonávanie problémov UoZ z hľadiska dostupných nástrojov, opatrení a možností spolupráce

V porovnaní s UoZ so zdravotným postihnutím, s prekonávaním ostatných špecifík klienta/ky mal skúsenosť vyšší počet odborných poradcov (abs. od 147 do 154). Ako vyplýva z tabuľky 10, pri nich sa celkové hodnotenie dostupných možností pohybuje v strednom pásme s miernym príklonom k negatívnemu hodnoteniu u niektorých špecifík. Najväčšie problémy vzhľadom na dostupné možnosti, nástroje a opatrenia robilo poradcov prekonávanie nízkeho stupňa vzdelania klienta (skóre 4,53), dlhodobá nezamestnanosť klienta/ky (skóre 4,42) a nízka miera samostatnosti klienta/ky (skóre 4,33). Jednoduchšie sa poradcov a poradkyňiam prekonáva u klienta/ky jeho/jej nízka dôvera v odborné poradenské služby (skóre 3,75) a iný odbor vzdelania, ako požaduje trh práce (skóre 3,72).

Tabuľka 10: Prekonávanie problémov klientov pri začleňovaní na trh práce (Počet)

Špecifikum	Úplne ľahko ↔ Veľmi ťažko						Subtotal	Priemerné skóre
	1	2	3	4	5	6		
nízky stupeň vzdelania (základné vzdelanie alebo nedokončená ZŠ)	0	17	23	28	32	53	153	4,53
dlhodobá nezamestnanosť klienta/ky	2	10	29	32	40	40	153	4,42
nízka miera samostatnosti klienta/ky	1	16	28	33	28	42	148	4,33
nízka miera motivácie klienta/ky	7	20	25	27	38	37	154	4,17
nereálnosť predstavy klienta/ky o vlastnom profesijnom smerovaní	2	15	29	42	33	29	150	4,17
rodinné problémy	1	7	37	44	40	18	147	4,15
nepriaznivá ekonomická situácia klienta/ky, napr. HN, nezamestnanosť partnera/ky	1	12	37	40	42	21	153	4,13
nízka úroveň aktuálnych zručností a schopností klienta/ky	1	16	35	42	31	29	154	4,12
nedostatok praxe klienta/ky	1	23	38	37	26	29	154	3,98
nedôvera klienta/ky, že OPS pomôžu zlepšiť jeho situáciu	7	24	33	43	23	21	151	3,75
iný odbor vzdelania, ako požadujú zamestnávateľia	3	22	47	41	23	17	153	3,72

V uskutočnených rozhovoroch boli tiež identifikované skupiny UoZ, s ktorými sa odborným poradenským službám so svojimi súčasnými možnosťami ťažko pracuje a potrebovali by komplexnejšiu podporu:

BOX 15: Skupiny UoZ, pre ktoré chýba komplexná podpora

„No určite sú to ľudia so závislosťami, alkohol alebo iné závislosti. S tými sa veeľmi veľmi ťažko pracuje. Nevieme ich posúvať nikde. Toto nám chýba. A to je dlhodobý problém. A to, že sú tu v evidencii, to číslo tam je, robiť sa má so všetkými, tak aj s nimi, ale pohnúť sa s tým nedá.“

(zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Veľmi ťažko sa pracuje s takými, ktorí vlastne nechcú ísť. Veľmi ťažko sa potom riešia takíto ľudia. Môžete im dať akékoľvek poradenstvo – samozrejme, musí ten človek najprv chcieť pracovať. ... Ale, keď má zdravotné problémy, niečo v rodine, nebodaj ešte exekúcia, že keď ide do roboty, všetko mu zoberú, veľmi ťažko sa s takým človekom robí.“

(vedúca zamestnankyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

Celkovo možno konštatovať, že hodnotenie úrovne prekonávania niektorých problémov reflektuje dostupnosť vybraných nástrojov a opatrení v rámci aktívnej politiky trhu práce pre špecifické skupiny uchádzačov o zamestnanie, napríklad:

- absenciu možností pre nízkokvalifikované skupiny zvýšiť si stupeň vzdelania (návrat do školy s podporou služieb zamestnanosti);
- obmedzený výber vzdelávacích kurzov pre nízkokvalifikované skupiny;
- nedostatočné možnosti posunu dlhodobo nezamestnaných z aktívnej činnosti do platených zamestnaní.

6. Rozvoj ľudských zdrojov v odborných poradenských službách

Nevyhnutnou súčasťou poskytovania kvalitných služieb zamestnanosti je aj kvalifikácia zamestnancov a starostlivosť o ich profesijný rozvoj. Z tohto dôvodu sa prieskum zamerlal aj na zisťovanie stavu a procesov pri rozvoji ľudských zdrojov v odborných poradenských službách. Nasledujúci text prináša zistenia z oblasti štúdia a doterajšej odbornej praxe poradkýň a poradcov, zistenia z analýzy vzdelávacích potrieb a stavu v oblasti ich ďalšieho vzdelávania.

6.1 Formálne vzdelávanie a prax

6.1.1 Štúdium v systéme formálneho vzdelávania

Požiadavkou na výkon práce odborného poradcu je podmienka absolvovania druhého stupňa vysokoškolského vzdelávania. Výlučne tento stupeň vzdelania mali takmer všetci (takmer 96%) odborní poradcovia a poradkyne. V rámci magisterského/inžinierskeho štúdia viac ako polovica poradcov a poradkýň (takmer 55%) vyštudovala skupinu odborov patriacu pod sociálne, ekonomické a právne vedy, predovšetkým odbory sociálna práca a ekonómia, manažment. Z ďalších odborov poradcovia a poradkyne vyštudovali psychológiu, sociológiu, verejnú správu, politológiu, manažment ľudských zdrojov a právo. Necelých 17% študovalo odbory zaradené pod výchovu a vzdelávanie (andragogika, pedagogika, učiteľstvo). S výrazným odstupom nasledovali technické vedy (strojárské, stavebné), prírodné vedy, pôdohospodárstvo a humanitné vedy (filozofia, prekladateľstvo-tlmočníctvo). Takmer 18% respondentov/tiek odbor vzdelania nešpecifikovalo.

Približne 4% po absolvovaní druhého stupňa VŠ štúdia pokračovali v doktorandskom štúdiu. V rámci neho sa zaoberali najmä sociálnou prácou a poradenstvom a sociálnou komunikáciou. Necelých 7% po magisterskom štúdiu vykonalo rigoróznú skúšku s podobným zameraním ako mali respondenti/ky v doktorandskom štúdiu (sociálna práca, kariérové poradenstvo).

Pri nástupe k súčasnému zamestnávateľovi mali absolvované potrebné vzdelanie viac ako tri štvrtiny respondentov/tiek, takže popri zamestnaní nemuseli študovať na vysokej škole. Osemnástim odborným poradcom a poradkyňami zamestnávateľ umožnil študovať VŠ popri zamestnaní na úrade PSVR, 12 uviedli zápornú odpoveď a v individuálnych prípadoch respondenti/ky študovali na úkor dovolenky, resp. nežiadali o voľno, keďže predpokladali, že zamestnávateľ by im to neumožnil. Sedem respondentov/tiek odpoveď neuviedlo. Detailné údaje uvádza príloha 06.

6.1.2 Dĺžka praxe v OPS

Priemerná dĺžka praxe odborných poradkýň a poradcov v OPS bola 7 rokov a 1 mesiac, medián 2 roky a 11 mesiacov. V dĺžke praxe sa prejavili významné rozdiely z hľadiska pôsobenia odborných poradcov/kýň v OPS. Výrazne dlhšou praxou disponovali kmeňoví

zamestnanci/kyne, u ktorých priemerná dĺžka praxe bola až 10 rokov a 8 mesiacov, medián 9 rokov a 9 mesiacov, ako vidieť v tabuľke 11. U poradcov a poradkýň prijatých v rámci Národných projektov bola priemerná dĺžka praxe 2 roky a 6 mesiacov, pričom medián bol 1 rok.

Tabuľka 11: Dĺžka praxe v OPS

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é	Projektoví/é	Spolu
Počet odpovedí	91	73	164
Priemerná dĺžka praxe	10 rokov a 8 mesiacov	2 roky a 6 mesiacov	7 rokov a 1 mesiac
Medián dĺžky praxe	9 rokov a 9 mesiacov	1 rok	2 roky a 11 mesiacov

6.1.3 Odvetvie práce pred príchodom do OPS

Pred príchodom do OPS viac ako polovica (58,5%) pracovala v inom odvetví ako poradenstvo. V rámci poradenstva, ale s jeho iným zameraním ako OPS, pracovala jedna pätina respondentov/tiek. Výlučne v OPS pôsobilo v priebehu svojho pracovného života približne 21% odborných poradcov a poradkýň.

Ako vyplýva z tabuľky 12, mierne rozdiely z hľadiska pôsobenia v OPS sa prejavili aj pri predchádzajúcom odvetví práce pred príchodom do OPS. Medzi poradkýňami a poradcami prijatými v rámci Národných projektov bolo vyššie zastúpenie tých, ktorí do OPS prišli z iného odvetvia, ako je poradenstvo (64,4%).

Tabuľka 12: Predchádzajúce odvetvie práce odborných poradcov a odborných poradkýň

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é	Projektoví/é	Spolu
Počet			
Iná oblasť poradenstva	21	12	33
Iné odvetvie ako poradenstvo	49	47	96
Žiadne iné, zatiaľ iba v OPS	21	14	35
Spolu	91	73	164
%			
Iná oblasť poradenstva	23,1	16,4	20,1
Iné odvetvie ako poradenstvo	53,8	64,4	58,5
Žiadne iné, zatiaľ iba v OPS	23,1	19,2	21,3
Spolu	100	100	100

Z predchádzajúcej tabuľky vyplýva, že v inom odvetví ako poradenstvo pracovalo pred príchodom do OPS 96 respondentov/tiek. Na nich sa vzťahovala otázka týkajúca sa špecifikácie odvetvia práce pred príchodom do OPS, odpovedalo na ňu 81 respondentov. Z

uvedených odpovedí vyplynulo, že do OPS prišli predovšetkým z odvetví sociálnych služieb (28,4%, abs. 23) a z výchovy a vzdelávania (takmer 25%, abs. 20).

V sociálnych službách pracovali napríklad ako sociálni pracovníci, sociálni kurátori a zamestnanci/kyne iných oddelení sociálnych vecí a rodiny v rámci úradu PSVR a v individuálnych prípadoch ako pracovníci v komunitných centrách.

V rámci odvetvia výchovy a vzdelávania pôsobili napríklad ako vychovávatelia na základných školách, v detských domovoch či v oblasti ďalšieho vzdelávania ako lektori alebo v pozícií organizátora vzdelávacích kurzov.

V individuálnych prípadoch pracovali v oblasti ľudských zdrojov, ale aj manažmentu, financií, účtovníctva, bankovníctva, poisťovníctva, zdravotníctva, vedy a výskumu, kultúry a umenia, ubytovacích služieb, priemyslu a dopravy.

6.1.4 Sektor práce pred príchodom do OPS

Otázka týkajúca sa sektora práce sa vzťahovala na 129 odborných poradcov a poradkyne, ktorí/é počas profesijnej kariéry pôsobili aj mimo odborných poradenských služieb. Odpoveď neuviedlo 13 respondentov/tiek. Z uvedených odpovedí najvyšší podiel (44%, abs. 51) pôsobil aj pred príchodom do OPS v štátnej správe a ďalšia jedna pätina vo verejnej správe. Približne 30% prišlo do OPS zo súkromnej sféry. Iba minimálny počet respondentov pôsobil v samospráve (abs. 2) a v mimovládnom sektore (abs. 4).

Detailný prehľad údajov prináša tabuľka 13.

Tabuľka 13: Sektor práce pred príchodom do OPS

	Počet	%	Valid %
Štátna + verejná správa, z toho:	75	58,1	64,7
Štátna správa	51	39,5	44,0
Verejná správa	24	18,6	20,7
Súkromný sektor	35	27,1	30,2
Mimovládny sektor	4	3,1	3,4
Samospráva	2	1,6	1,7
Subtotal	116	89,9	100
neuvedené	13	10,1	
Spolu	129	100	

6.2 Vybrané činnosti rozvoja ľudských zdrojov v OPS

6.2.1 Zaškoľovanie v OPS

Podľa zistených odpovedí úrady využívajú kombináciu viacerých spôsobov zaškoľovaní nových odborných poradkýň a poradcov po ich nástupe do OPS. Okrem povinného absolvovania školenia v oblasti BOZP a PO, viac ako 80% odborných poradkýň a poradcov bolo po nástupe bežne uvedených na pracovisko a zoznámených s kolegyňami a kolegami. V súvislosti s odbornou prácou uvedenie do problematiky práce odborného poradcu/poradkyne sa realizovalo vo veľkej väčšine prípadov (viac ako 80%) neformálne prostredníctvom samoštúdia a konzultácií. Riadené skupinové zaškolenie sa realizovalo v takmer dvoch tretinách (65,2%) a individuálne zaškoľovanie riadené tútorom – služobne staršou kolegyňou alebo kolegom v približne dvoch päťtinách prípadov (41,5%).

Z hľadiska pôsobenia v OPS sa významné rozdiely prejavili pri využívaní skupinového zaškolenia v metodike práce odborného poradcu. Spomedzi kmeňových zamestnancov sa ho zúčastnila takmer polovica (49,5%), zatiaľ čo medzi zamestnancami prijatými v rámci národných projektov bolo využívané v takmer 85% prípadoch.

Na druhej strane kmeňoví zamestnanci vo vyššej miere využívali neformálne a individuálne spôsoby zaškoľovania, konkrétne napríklad konzultácie, individuálne zaškoľovanie a samoštúdium metódik odborného poradenstva.

Využívanie jednotlivých spôsobov zaškoľovania podľa pôsobenia v OPS uvádza príloha 07.

V súvislosti s procesmi zaškoľovania odznali vyjadrenia odborných poradkýň aj v rámci osobných rozhovorov.

Stáva sa, že niektoré odborné poradkyne a poradcovia najmä na menších úradoch nemajú od koho získať skúsenosti pri svojom nástupe do OPS, ako napríklad v nasledujúcom prípade.

BOX 16: Zaškoľovanie

Odborná poradkyňa nemala pri nástupe od koho získať skúsenosti. Učila sa sama „za pochodu“:

„Ja som prišla a kolegyňa, ktorá tu bola predtým, odišla s tým, že ja som sa s ňou ani nestretla. Potom som dostala, nech sa páči, tu máte metodickú príručku a z toho. Ale keď to človek nemá vyskúšané, tak sa to horšie robí. Z Bratislavy aj Pezinka mám kolegyne, ktoré sú dlhodobo tam. Čiže ony to už poznajú. Ale mne to napríklad chýba. Čiže možno by nemuseli robiť vždy len pre kraje, ale trebárs práve aj raz za rok pre nových poradcov. Aby človek mal predstavu, ako by to tak skutočne odborne malo vyzerať.“

(ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

6.2.2 Analýza vzdelávacích potrieb

V rámci oblasti rozvoja ľudských zdrojov ako súčasti zabezpečovania kvality v odborných poradenských službách sa výskum zamerlal aj na zisťovanie vzdelávacích potrieb odborných poradcov a odborných poradkýň.

Zisťované boli rozdiely medzi potrebnou a aktuálnou úrovňou vedomostí a zručností. Konkrétne, na škále (od 0 do 5, kde 0=chýbajúca, resp. úplne nepotrebná vedomosť/zručnosť a 5=najvyššia úroveň, resp. veľmi potrebná vedomosť/zručnosť), odborné poradkyne a poradcovia na základe sebahodnotenia a vlastného postoja označovali aktuálnu a potrebnú úroveň vedomostí a zručností pri poskytovaní odborných poradenských služieb. Z jednotlivých bodov na škále bolo vypočítané priemerné skóre osobitne pre aktuálne a požadované vedomosti a zručnosti a vypočítaný rozdiel medzi nimi⁶. Záporná hodnota označuje nedostatok aktuálnych zručností a kladná hodnota znamená vyššiu aktuálnu úroveň, ako je potrebná. Význam jednotlivých úrovní je uvedený v prílohe 08.

Jednotlivé vedomosti a zručnosti boli pri vyhodnotení agregované do 3 skupín: 1. vedomosti a zručnosti priamo súvisiace s výkonom odborného poradenstva, 2. vedomosti a zručnosti z iných oblastí ako odborné poradenstvo a 3. skupinu tvorili zručnosti potrebné pri komunikácii s ľuďmi s vybranými špecifickými potrebami.

Vo všeobecnosti, za využitia vyššie popísanej metódy zisťovania, sa vedomosti a zručnosti odborných poradcov a poradkýň približovali k požadovanej úrovni. Zaznamenaný bol iba veľmi mierny (úroveň rozdielov priemerného skóre nižšia ako 1) až mierny nedostatok (úroveň rozdielov priemerného skóre vyššia alebo rovná 1 a nižšia ako 2).

Skupina 1: Vedomosti a zručnosti priamo súvisiace s výkonom odborného poradenstva

V rámci uvedenej skupiny odborní poradcovia a poradkyne najlepšie ovládali *postupy práce poradcu podľa interných metodík* (veľmi mierny nedostatok na úrovni -0,32). Rozdiely priemerného skóre medzi nadobudnutými a potrebnými zručnosťami *aplikovať bilanciu kompetencií a skupinovú poradenskú aktivitu* *Hodnotiace a rozvojové centrum (HRC)* poukazujú iba na mierny nedostatok zručností (na úrovniach -1,30 a -1,16), avšak v rámci prvej skupiny vedomostí a zručností **ide o najvyššiu vzdelávaciu potrebu**.

Skupina 2: Vedomosti a zručnosti z iných oblastí ako odborné poradenstvo

Takmer vyrovnaná úroveň až veľmi mierny nedostatok (od -0,17 do -0,77) bol zistený aj pri vedomostiach a zručnostiach z oblastí mimo odborného poradenstva. Najväčšia vzdelávacía potreba (rozdiel skóre -0,77) vznikla pri odborných znalostiach z pracovného práva. V rámci druhej skupiny tri oblasti, v ktorých vznikla najnižšia vzdelávacía potreba (vedomosti a zručnosti sa preukázali ako najlepšie), bol prehľad o náplni ďalších oddelení úradu PSVR v rámci sociálnych vecí a rodiny (rozdiel skóre -0,29), prehľad o ďalších oddeleniach úradu

⁶ Vzdelávacía potreba (VP) = aktuálne vedomosti, resp. zručnosti – potrebné vedomosti, resp. zručnosti

PSVR v rámci služieb zamestnanosti (rozdiel skóre -0,20) a schopnosť nadväzovať kontakty so zamestnávateľmi a ďalšími externými partnermi (rozdiel skóre -0,17).

Skupina 3: Zručnosti komunikácie s ľuďmi s vybranými špecifickými potrebami

V rámci tretej skupiny vedomostí a zručností sa najvyšší rozdiel medzi aktuálnou a potrebnou úrovňou preukázal pri ovládaní základov slovenského posunkového jazyka (mierny nedostatok zručnosti na úrovni -1,24). Na druhej strane potrebe jeho ovládania pripísali respondenti/ky najnižšiu dôležitosť, nakoľko minimum odborných poradcov a poradkýň pracuje v rámci OPS s klientmi so sluchovým postihnutím. Vyššiu mieru dôležitosti blížiacu sa k stredným hodnotám respondenti pripísali ovládaniu tvorby ľahko čitateľných textov, výpočet zaznamenal veľmi mierny nedostatok tejto zručnosti.

Vysokú mieru dôležitosti pre prácu v OPS (skóre 4,63) pripísali respondenti schopnosti podať ústne informácie primeraným spôsobom, t.j. spôsobom prispôbeným schopnostiam klienta/ky, avšak z analýzy vyplynul veľmi mierny nedostatok tejto schopnosti u odborných poradkýň a poradcov (rozdiel skóre -0,32).

Konkrétny prehľad jednotlivých vedomostí a zručností podľa vzdelávacej potreby prináša príloha 09.

Z osobných rozhovorov vyplynulo, že ponuka kurzov vytváraná centrálnou pre všetkých zamestnancov úradov PSVR nie celkom vyhovuje potrebám odborných poradkýň/poradcov a môže byť jednou z príčin ich neúčasti vo vzdelávaní.

BOX 17: Ponuka kurzov

Niektorým poradkyňám chýbali špecializované kurzy zamerané na poskytovanie OPS, a to nielen na nové nástroje, ale aj na zopakovanie tých, ku ktorým sa kurzy realizovali v minulosti a poradkyne v OPS ešte nepôsobili:

„Aj teraz prišiel nejaký zoznam kurzov, na ktoré sa môžeme prihlásiť. No jediné, čo sme tam my pre poradcov našli – lebo to bolo skoro všetko pre OSO, pre kontrolu, pre rôznych – čo sme tam našli, boli Komunikačné zručnosti. Ale ja som tam niečo také vyslovene poradenské, že by sme tam nejaké metódy prebrali, nenašla, že by tam bolo. Pritom je tých metód veľa, pre také aj také cieľové skupiny. A určite nás je viacero nových poradcov, že by sme potrebovali prebrať aj to, čo už sa možno dávnejšie robilo.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

Potreba konkrétnych vzdelávacích kurzov pre odborné poradkyne/poradcov vyplynula aj z rozhovorov s vedúcimi zamestnankyňami.

BOX 18: Potreba vzdelávania z pohľadu vedúcich zamestnankýň

Vedúce zamestnankyne zdôraznili konkrétne potrebu **odborných školení pre nových poradcov, práce s klientmi s rôznymi problémami** (psychické, suicidálne sklony), **práce so skupinou, zdokonalenie komunikačných zručností pre poradcov**, ktorí nemajú vzdelanie z oblasti pomáhajúcich profesií.

„No keďže už na pozície poradcov nemusíme brať psychológov, sociálnych pracovníkov, niekoho s andragogikou a podobne, možno dobré komunikačné zručnosti, aby vedeli lepšie pracovať so skupinou. A možno práca s agresívnymi klientmi, lebo stretávame sa v poslednej dobe aj s takými, je tu veľa ľudí s psychickými problémami, suicidálne sklony.“

(ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Jedno, čo mi chýba, bolo také školenie v septembri, úplne odborné školenie pre nových poradcov. To by sa nám zišlo a chcela by som pre dve nové kolegyne. Len ten septembrový termín tesne minuli. To mi chýba, to by som veľmi chcela. Lebo sú to kolegyne, ktoré prešli z iných oddelení a odbornosť poradenstva si to vyžaduje.“

(ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

Na druhej strane, na inom úrade v Banskobystrickom kraji vedúca zamestnankyňa spomenula konkrétnu realizovanú vzdelávaciu aktivitu pre nových poradcov:

„Je tam taká 5-dňová aktivita, kde pozývajú nových zamestnancov z celého Slovenska a tam ich učia, ako by mal prebiehať poradenský proces. Ďalej je aj vzdelávanie týkajúce sa informačných systémov, a tiež adaptačné vzdelávanie v rámci úradu, v rámci oddelenia – a to sú skôr tie všeobecné informácie, čo sa týka fungovania úradu, organizačnej štruktúry, dochádzkového systému.“

(ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

6.2.3 Ďalšie vzdelávanie v OPS

Väčšina odborných poradcov sa v priebehu svojho pôsobenia v OPS zúčastnila profesijného vzdelávania súvisiaceho s prácou odborného poradcu. Z hľadiska pozície boli pri účasti v profesijnom vzdelávaní odborných poradcov zaznamenané rozdiely. Ako vyplýva z tabuľky 14, u kmeňových poradcov sa vzdelávali takmer všetci (98,9%), zatiaľ čo u projektových zamestnancov to bolo približne 85%.

Tabuľka 14: Účasť v profesijnom vzdelávaní v rámci OPS podľa pozície

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é	Projektoví/é	Spolu
Počet			
Zúčastnili	90	62	152
Nezúčastnili	1	11	12
Spolu	91	73	164
%			
Zúčastnili	98,9	84,9	92,7
Nezúčastnili	1,1	15,1	7,3
Spolu	100	100	100

DÔVODY NEVZDELÁVANIA SA V RÁMCI OPS

Celkovo sa vzdelávania v rámci OPS nezúčastnilo 12 odborných poradcov/kýň. Išlo predovšetkým o zamestnancov/kyne prijatých v rámci NP v oblasti poradenstva. Časové dôvody a krátke pôsobenie na úrade PSVR v OPS boli ich hlavnými dôvodmi neúčasti vo vzdelávacích aktivitách pre prácu v OPS.

Z osobných rozhovorov vyplynulo, že nedostatok času na vzdelávanie býva dôvodom nevzdelávania sa aj u kmeňových poradkýň a poradcov napríklad na menších úradoch, kde pôsobí v oblasti OPS iba jeden zamestnanec/kyňa.

BOX 19: Neúčasť vo vzdelávaní

Nasledujúce vyjadrenie poukazuje na jednu z príčin neúčasti vo vzdelávaní, konkrétne sa odpoveď vzťahuje ku kurzu zameranému na bilanciu kompetencií.

„No a čo sa týka tej bilancie, vlastne na to ani vôbec nemám čas. Tým, že dopoludnia musím spraviť klientov, ktorých musím (napr. BAZ), ešte mám klienta aj o pol druhej, o druhej, tak tí, čo sú noví, tí sa musia automaticky spraviť. Pretože on vám to tu musí podpísať. Tí následní, už môžete si nejaké veci spraviť aj poobede. Ale vy musíte pozapísať všetko, čo urobil, lebo on si to musí prečítať a vám to musí podpísať. Čo sa týka skupín, aj tam sa treba pripraviť, poprefocovať si, pozrieť si, aký druh skupiny to bude, no na to potrebujete priestor, to sa nedá spraviť len tak.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

VYHLÁDÁVANIE VZDELÁVANIA

Zo 152 odborných poradcov/kýň, ktorí/é sa ďalšieho vzdelávania súvisiaceho s OPS zúčastnili, uviedlo odpoveď týkajúcu sa spôsobov vyhľadávania možností vzdelávania 146 respondentov/tiek. Z nich viac ako polovica (58,2%) sa vzdelávala výlučne na základe ponuky zamestnávateľa a takmer jedna štvrtina (24,7%) využila kombináciu ponuky zamestnávateľa

aj vlastné vyhľadávanie vzdelávacej aktivity. Výlučne na základe vlastného vyhľadávania sa vzdelávalo približne 14% odborných poradcov/kýň. V individuálnych prípadoch respondenti/ky uviedli inú možnosť, napr. naplánovanie vzdelávania v rámci projektu.

Jednotlivé spôsoby vyhľadávania vzdelávania podľa pôsobenia odborných poradkýň a poradcov v OPS sú uvedené v prílohe 10.

Ponuka vzdelávania zo strany zamestnávateľa, resp. kombinácia ponuky a vlastného vyhľadávania dominovala u kmeňových odborných poradcov/kýň, vo viac ako 90%. Na druhej strane, uvedenými spôsobmi sa ku vzdelávaniu dostali necelé dve tretiny projektových odborných poradcov/kýň. U nich takmer 30% si ďalšie vzdelávanie v rámci OPS vyhľadávalo výlučne samostatne.

FORMY A OBSAH VZDELÁVANIA

Z prieskumu vyplynulo, že až 67% odborných poradcov/kýň sa počas svojho pôsobenia v OPS vzdeláva predovšetkým individuálne formou samoštúdia. V takmer 60% sa na vzdelávanie využívajú skupinové kurzy mimo pracoviska (skupinový kurz na pracovisku uviedla 1 respondentka). Vo viac ako jednej tretine prípadov sa využíva individuálne vzdelávanie na pracovisku s pomocou služobne staršej kolegyne alebo kolegu a účasť na seminároch, konferenciách. Vzdelávanie formou e-learningu uviedla jedna štvrtina odborných poradcov/kýň.

Pri skúmaní využívania rôznych foriem vzdelávania sa prejavili určité rozdiely z hľadiska pôsobenia respondentov/tiek v OPS: skupinové vzdelávanie mimo pracoviska, účasť na konferenciách a e-learning boli prítomné predovšetkým u kmeňových odborných poradcov/kýň. Na druhej strane, individuálny tutoring na pracovisku bol využívaný vo vyššej miere u odborných poradcov/kýň prijatých v rámci Národných projektov OPS. Samoštúdiu odbornej literatúry sa podľa vlastných vyjadrení venovali oba podsúbory približne v rovnakej miere.

Detailné údaje o formách vzdelávania využívaných odbornými poradcami/kyňami vidíme v tabuľke 15.

Tabuľka 15: Formy vzdelávania odborných poradcov/kýň podľa ich pôsobenia v OPS

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é (N1=90)	Projektoví/é (N2=62)	Spolu (N=152)
Počet			
Samoštúdium odbornej literatúry	60	42	102
Skupinový vzdelávací kurz mimo pracoviska	64	27	91
Individuálne na pracovisku s pomocou služobne staršieho kolegu / kolegyne	31	28	59
Účasť na konferenciách, odborných seminároch	39	15	54
E-learning	29	9	38
%			
Samoštúdium odbornej literatúry	66,7	67,7	67,1
Skupinový vzdelávací kurz mimo pracoviska	71,1	43,5	59,9
Individuálne na pracovisku s pomocou služobne staršieho kolegu / kolegyne	34,4	45,2	38,8
Účasť na konferenciách, odborných seminároch	43,3	24,2	35,5
E-learning	32,2	14,5	25

Respondenti, ktorí sa zúčastnili skupinového vzdelávania mimo pracoviska, sa počas svojho pôsobenia v OPS zúčastnili v priemere 8 vzdelávacích kurzov. Viac ako 80% z nich sa touto formou vzdelávalo v roku realizácie prieskumu (rok 2018). Približne 14% sa naposledy uvedenou formou vzdelávalo v roku 2017 a iba minimálny počet (abs. 4) vzdelávanie absolvovali v roku 2016 a dávnejšie.

Vzdelávanie formou **skupinových vzdelávacích kurzov mimo pracoviska** sa týkalo predovšetkým rozvoja emočnej inteligencie (34 prípadov), poskytovania odborného poradenstva (individuálneho a skupinového poradenstva, práce s klientom, kariérového poradenstva, poradenstva pre klientov so zdravotným znevýhodnením) - v 20 prípadoch a v 12 prípadoch rozvoja komunikačných zručností pri práci s klientom. Témou ďalších kurzov, ktorých sa odborní poradcovia/kyne zúčastnili, bolo riešenie konfliktov (10 prípadov) a v 8 prípadoch psychohygiena (konkrétne zvládanie stresových situácií, záťaže, prevencia syndrómu vyhorenia). Odborné kurzy zamerané na bilanciu kompetencií a HRC sa realizovali v minimálnych počtoch prípadov: bilancia kompetencií u 1 poradcu a HRC u 4 poradcov.

Z hľadiska obsahu vzdelávania nezávisle od jeho formy a času vzdelávania, najčastejšou vzdelávacou aktivitou, ktorej sa odborní poradcovia/kyne zúčastnili počas svojho pôsobenia v OPS, bola všeobecná komunikácia s klientom. Vyskytla sa vo viac ako 80% prípadov. Špecifickej komunikácie s klientmi s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia sa poradcovia/kyne zúčastnili v takmer 14% prípadov.

Viac ako 40%-ný podiel účasti tvorilo vzdelávanie zamerané na prácu s PC. V takmer 30% prípadoch sa odborné poradkyne a poradcovia zúčastnili vzdelávania zameraného na

bilančnú diagnostiku, bilanciu kompetencií. Jej podiel bol však vyšší ako podiel vzdelávania zameraného na Hodnotiace a rozvojové centrum (8,6%). Približne v 6% sa poradcovia/kyne zúčastnili odborných vzdelávacích aktivít zameraných na poskytovanie odborného poradenstva. Približne 5%-ný podiel účasti malo vzdelávanie rozvíjajúce všeobecné kompetencie, ktoré však súvisia s prácou odborného poradcu/kyne (riešenie konfliktov a emočná inteligencia).

Detailný rozpis zamerania vzdelávacích aktivít, ktorých sa odborní poradcovia/kyne zúčastnili počas svojho pôsobenia v OPS, prináša príloha 11.

PRÍNOS VZDELÁVANIA

Ďalším vzdelávaním v rámci OPS poradcovia a poradkyne predovšetkým získali nové vedomosti a zručnosti o nových postupoch v poskytovaní poradenstva (takmer 62%). Viac ako tri štvrtiny (77%) nové vedomosti a zručnosti uplatňujú v práci v rámci OPS. V jednotlivých prípadoch z vyjadrení tiež vyplynuli určité nedostatky pri realizácii vzdelávania (napr. nevhodné načasovanie kurzu alebo nesplnenie očakávaní od vzdelávania).

7. Sieťovanie

Dôležitou oblasťou v rámci pomoci klientovi pre uplatnenie sa na trhu práce, či zvýšenie jeho alebo jej motivácie k hľadaniu zamestnania, ale tiež pre rozvoj zručností odborných poradcov/kýň je sieťovanie a spolupráca s inými oddeleniami úradu PSVR, ako aj s externými inštitúciami. V online prieskume, ako aj v uskutočnených rozhovoroch sme zisťovali formy a intenzitu tejto spolupráce.

7.1 Spolupráca OPS s inými oddeleniami v rámci Úradu PSVR

Podľa vyjadrení odborných poradcov a poradkýň, OPS spolupracujú predovšetkým s ostatnými oddeleniami v rámci služieb zamestnanosti. Najintenzívnejšia kooperácia prebieha s Oddelením služieb pre občana (OSO). Konkrétne, takmer tri štvrtiny poradkýň a poradcov (72,8%) spolupracujú s OSO na dennej báze a viac ako jedna pätina (21,6%) aspoň jedenkrát za týždeň.

Intenzívna, i keď menej v porovnaní s OSO, je aj spolupráca s oddelením AOTP a ESF. Aspoň jedenkrát za týždeň s ním spolupracujú približne dve pätiny odborných poradcov/kýň (41%) a ďalších takmer 29% aspoň raz za mesiac. Podobná intenzita spolupráce bola zaznamenaná aj v prípade Referátu služieb pre zamestnávateľa, s ktorým aspoň jedenkrát za týždeň spolupracuje takmer 29% poradkýň a poradcov. Podiel poradcov, ktorí s uvedeným referátom spolupracujú občas (aspoň raz za mesiac) a príležitostne (menej ako 1x za mesiac), bol takmer vyrovnaný, na úrovni približne 23%. Zároveň, 12% poradkýň a poradcov s referátom spolupracovalo denne.

Nižšia intenzita spolupráce bola zaznamenaná v prípade Aktivačného centra (AC), kde prevládala príležitostná (38,1%) a občasná spolupráca (29,4%). Iba necelé 2% odborných poradcov/kýň spolupracovali s AC na dennej báze, na druhej strane až 16% nespolicupracovalo s centrom vôbec.

V porovnaní so službami zamestnanosti, celkovo spolupráca oveľa nižšej intenzity bola zaznamenaná s oddeleniami sociálnych vecí a rodiny. Z hľadiska jednotlivých oddelení, intenzita spolupráce s oddelením hmotnej núdze, náhradného výživného a ŠSD bola podobná spolupráci s aktivačným centrom, keď približne 34% odborných poradcov/kýň spolupracovalo s uvedeným oddelením príležitostne a 31% občas. Približne 17% s ním nespolicupracovalo vôbec.

Väčšina odborných poradcov/kýň počas svojho pôsobenia v OPS vôbec nemala skúsenosť so spoluprácou s oddeleniami SPOD SK (71,9%), s odd. peňažných prostriedkov na kompenzáciu ŤZP a posudkových činností (55,8%) a ani s Referátom poradensko-psychologických služieb (67,5%). Príležitostne s uvedenými oddeleniami spolupracovala približne jedna štvrtina až jedna tretina odborných poradkýň a poradcov.

Z individuálnych výpovedí vyplýva príležitostná spolupráca OPS s Referátom poradensko-psychologických služieb, najmä z dôvodu nedostatočného pokrytia odborných poradenských služieb poradkyňami a poradcami so psychologickým vzdelaním. Intenzitu spolupráce OPS s inými oddeleniami úradu PSVR znázorňuje schéma v prílohe 12.

7.1.1 Odborné poradenské služby a OSO

V osobných rozhovoroch sa jedna z otázok týkala aj témy koordinácie práce s klientom naprieč jednotlivými oddeleniami úradu a detailnejších informácií o spolupráci OPS s OSO, osobitne po reforme v roku 2014. Odborná poradkyňa z ÚPSVR 2 v Bratislavskom kraji dodáva:

„Například po tom 2014-tom, ako sa to zmenilo, to mám pocit, že nebola veľká výhra, že poradenstvo dali preč od sprostredkovania. Tie 2 oddelenia najviac spolupracujú. ... Vtedy to bolo Oddelenie sprostredkovania a poradenstva.“

Ako vyplýva z nasledujúceho vyjadrenia vedúcej zamestnankyne (ÚPSVR 1, Bratislavský kraj), riešenie komplexnejších problémov klienta, ak potrebuje intervenciu viacerých oddelení, by malo koordinovať OSO.

„Keď nový človek príde na OSO si dať žiadosť do evidencie, tá zamestnankyňa OSO má viesť taký riadený rozhovor, kde, keď sa klient otvorí, ona zistí, alebo aj vidí, že má nejaké zdravotné postihnutie, tak sa ho aj opýta, či má vybavený invalidný dôchodok, alebo či má vybavenú kompenzáciu zdravotného postihnutia. Takže posielala aj na oddelenie kompenzácií. Pýta sa ho, či má z čoho žiť, takže tam potom môže vybaviť aj dávku v hmotnej núdzi. Niekedy sa stane, že sme poradili klientovi, ak bol problém s deťmi pri rozvode manželstva, že treba ísť na sociálnoprávnu ochranu. Takže tak vidím to OSO, že odtiaľ sú také šípky, že všelikde posielajú ľudí.“

Zároveň dodáva, že riešenie širokej agendy sociálnych vecí znižuje priestor pre prácu s klientom pri sprostredkovaní zamestnania:

„Je to na úkor práce s klientom v tej oblasti hľadania si zamestnania. Lebo na OSO sú vlastne sprostredkovateľky.“

Aplikačná prax zároveň poukazuje na to, že odborné poradenské služby, kde je väčšia časová kapacita na individuálnu prácu s UoZ, zvyknú dopĺňať miesta prvého kontaktu pri poskytovaní informácií. Popri prijímaní odborných poradenských služieb sa na odborné poradkyne a poradcov klienti či už osobne alebo telefonicky obracajú aj pri získavaní všeobecnejších informácií o trhu práce a procesov na úrade PSVR, ako napríklad v nasledujúcich tvrdeniach.

BOX 20: Odborné poradenské služby a OSO – poskytovanie informácií

„Oni (OSO) sú vlastne zahltení tými informáciami, že potrebujú riešiť s klientom rôzne veci naraz.“

(Zástupkyňa vedúcej, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„Sprostredkovateľky majú dosť tam svoju robotu, ony sú hlavne administratívne zaťažené, to OSO. Čiže ak chcem rozprávať o zamestnanosti a umiestnení na trhu práce, vtedy je fakt najlepšie to poradenstvo. My máme na nich čas a máme možnosť sa s nimi porozprávať.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 1, Bratislavský kraj)

„Ale ja veľakrát robím naozaj možno aj tú funkciu toho informátora. Lebo na OSO na to naozaj nie je toľko priestoru, tam prichádza veľa ľudí. A oni prídu, hlavne tí mladí: aha? A to som nevedel. Aha? Aj to sa dá? Čiže naozaj upozorním a na to je to dobré, že prídu a veľa vecí sa dozvedia.“

((odborná poradkyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

„Na tom poradenstve tá pani poradkyňa má na toho človeka oveľa väčší priestor ako tá sprostredkovateľka dole. Lebo na OSO sa prichádza naozaj so všetkým – evidencia, príspevok na pohreb, mamička s bábom v kočiari...“

(Vedúca zamestnankyňa, ÚPSVR 2, Bratislavský kraj)

7.2 Spolupráca OPS s externými inštitúciami

Veľká väčšina (90% a viac) odborných poradcov a poradkýň tiež odpovedala na otázky týkajúce sa spolupráce s inými inštitúciami mimo územného úradu PSVR. Z uvedených odpovedí vyplynula minimálna - príležitostná (t.j. menej ako 1x za mesiac), resp. žiadna intenzita spolupráce. S úradom PSVR v inom okrese a s Ústredím PSVR sa prejavila najvyššia miera kooperácie. Najvyšší podiel poradcov/kýň (35,8% a 40%) spolupracoval s inými úradmi PSVR a s Ústredím PSVR iba príležitostne. Takmer 30% s nimi nespupracovalo vôbec a približne jedna pätina aspoň raz za mesiac.

Približne dve pätiny príležitostne spolupracovali so zamestnávateľmi a so samosprávou, 30% so strednými školami a približne štvrtina so základnými školami a s inštitúciami ďalšieho vzdelávania.

Ako vyplynulo z osobných rozhovorov, spolupráca so školami prebieha najmä v rovine preventívneho, resp. kariérového poradenstva.

BOX 21: Spolupráca OPS so školami

Preventívne poradenstvo realizujú predovšetkým úrady, kde pôsobia viaceré poradkyne / poradcovia:

„To preventívne sa nám teraz tak osvedčilo na stredných školách. Oni majú na obchodnej akadémii, kde chodíme, taký predmet „svet práce“ a boli sme tam prvýkrát na preventívnom poradenstve a tak sa im to zapáčilo, že chodíme ako keby suplovať ten predmet vždy v týždňových intervaloch. A my im tam prinesieme takú reálnu skúsenosť, že ako to v praxi funguje.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

„A keďže ja som sama, ja to všetko veľmi nestíham. Keď mám stránkový deň a mám byť na úrade a dvere sa mi nezatvoria, pre mňa je veľmi ťažko plánovať preventívne poradenstvo.“

(odborná poradkyňa, detašované pracovisko ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

Dotazníkový prieskum preukázal, že s agentúrami podporovaného zamestnávania, agentúrami dočasného zamestnávania a sprostredkovania zamestnania za úhradu, s mimovládnyimi organizáciami a so zdravotníckymi zariadeniami spolupracovala príležitostne menej ako jedna pätina odborných poradcov a poradkýň. Zároveň približne tri štvrtiny a viac s uvedenými inštitúciami nespupracovali vôbec.

Znázornenie intenzity spolupráce OPS s inými inštitúciami prináša schéma v prílohe 13.

8. Bariéry a krízové situácie v odborných poradenských službách

Dôležitým prvkom výskumu predmetnej problematiky bolo preskúmanie bariér, ktoré existujú v odborných poradenských službách ako aj krízových situácií, s ktorými sa bežne poradkyne a poradcovia vo svojej praxi stretávajú. Následne prieskum zisťoval, aké majú poradkyne a poradcovia skúsenosti s riešením krízových situácií, či sa riadia skôr intuíciou, alebo existujú metodické usmernenia, či prešli konkrétnymi a praktickými školeniami/kurzami. Pri krízových situáciách môže pomôcť aj supervízia, ktorá tiež bola predmetom opytovania. V neposlednom rade je dôležitým faktorom i udržiavanie si psychickej pohody, preto sa prieskum zamerail aj na spôsoby jej udržiavania poradkyňami a poradcami v odborných poradenských službách na úradoch PSVR.

8.1 Prekážky v OPS

V súvislosti s určovaním prekážok a problémov pri práci v OPS poradkyne a poradcovia hodnotili na 6-stupňovej škále (1=najmenšia prekážka a 6=najväčšia prekážka) jednotlivé situácie, ktoré je možné považovať za problémové pri práci v OPS. Z odpovedí na škále bolo vypočítané priemerné skóre, podľa ktorého boli jednotlivé javy usporiadané podľa toho, čo spôsobuje podľa vyjadrenia poradcov a poradkýň najväčšie problémy až po tie najmenšie.

Pri každej problémovej situácii sa vyskytol určitý počet poradkýň a poradcov, ktorí na otázku nevedeli alebo nechceli odpovedať. Najvyšší počet respondentov/tiek, ktorí nevedeli odpovedať (abs. 59), sa týkal problémov súvisiacich so *špecifikami komunikácie s ľuďmi so zdravotným postihnutím a s ľuďmi s problémami s porozumením*. Priemerné skóre (3,86) bolo v tomto prípade vypočítané zo 105 odpovedí. Z uvedených odpovedí vyplynulo, že za veľkú prekážku pri svojej práci považuje komunikáciu s takýmito klientmi 41% odborných poradcov a poradkýň. Môže to súvisieť s nedostatočnou informovanosťou o špecifikách komunikácie s ľuďmi s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia.

Za najvýraznejšie prekážky svojej práce (skóre > 4) odborné poradkyne a poradcovia považovali administratívnu záťaž na úkor odbornej práce s klientom (priemerné skóre 4,56), slabé finančné odmeňovanie (4,51), plánovanie riadenia zamerané na merateľné ukazovatele vstupov a výstupov a nie výsledkov (4,29), nedostatočné priestorové vybavenie úradu (4,22) a nedostatočné možnosti pomoci pri riešení najťažších životných situácií klienta/ky (4,08). Prvé štyri považuje za veľké prekážky svojej práce viac ako polovica respondentov/tiek.

Naopak, za malé prekážky pri práci, ktoré spôsobujú nie veľké problémy, považovali odborné poradkyne a poradcovia slabú spoluprácu s kolegami/kolegyňami v rámci svojho oddelenia (priemerné skóre 2,06) a slabú spoluprácu s inými inštitúciami (2,84). Mierne väčšou prekážkou bola slabá spolupráca s inými odbormi, oddeleniami na úrade (3,14).

V strednom pásme bola hodnotená napríklad obmedzená možnosť kariérneho postupu (priemerné skóre 3,90), nedostatok času na dlhodobjšiu prácu s klientom (3,73),

nedostatok času pre vlastný odborný rozvoj (3,70), nedostatok príležitostí pre svoj osobný rozvoj (3,43) či riešenie konfliktných situácií (3,49) a nevhodný výber cieľovej skupiny do OPS (3,40).

Detailný prehľad jednotlivých prekážok pri práci v OPS prináša príloha 14.

8.2 Krízové situácie v OPS, skúsenosti a riešenia

Postupy na riešenie krízových situácií sú nástrojom, ktorý je možné využívať buď preventívne, na zabránenie a predchádzanie nebezpečným situáciám pri práci s agresívnymi alebo konfliktnými klientmi, alebo ako postup na zvládanie takejto situácie zamestnancom, ak k nej už dôjde.

Z prieskumu vyplynulo, že približne 27% pracovísk malo vytvorené postupy na riešenie krízových situácií napr. s agresívnymi klientmi, konfliktnými klientmi atď. 34% respondentov sa vyjadrilo, že uvedené postupy nemajú. Najvyšší podiel respondentov/tiek (39%) nevedel, či takéto postupy na úrade / oddelení / pracovisku majú alebo nie.

Z výsledkov prieskumu ďalej vyplýva, že 55,5% (abs. 91) zamestnancov už krízovú situáciu muselo riešiť, pričom takmer dvojtretinový podiel z nich tvorili kmeňoví zamestnanci (62,6%). Nižší podiel projektových zamestnancov so skúsenosťou s riešením krízovej situácie (37,4%) môže byť spôsobený aj kratšou dobou trvania ich pracovného pomeru v OPS, počas ktorej sa do času realizácie prieskumu s krízovou situáciou ešte nemali možnosť stretnúť.

Konkrétnu skúsenosť mali odborné poradkyne a poradcovia napríklad s agresívnymi klientmi, hádavými, či vulgárnymi klientmi, kde najčastejšími prejavmi sú krik, používanie nadávok, skákanie do reči, rýchly a dynamický verbálny prejav. Niektorí boli pod vplyvom alkoholu a omamných látok a takto posilnení sa správali vulgárne a útočne. Svojím správaním zvykli narúšať priebeh skupinových aktivít, či priebeh individuálneho poradenstva. Zamestnanci sa stretli aj s ozbrojenými klientmi (napr. dýka).

O niektorých príčinách agresivity píše respondentka v nasledujúcej výpovedi:

„Bežne sa stretávam s agresívnymi klientmi, ktorí nás napádajú a je nutné ich upokojiť, ukázať im a poukázať na dôvody, pre ktoré sme tu my, oni a prejaviť aj napriek ich agresii, kriku dobrú vôľu a ochotu pomôcť. Niektorí sú agresívni, pretože majú strach z nového, niektorí sú agresívni, pretože ich vyrušujeme z ich pokoja, letargie a niektorí napr. pracujú na čierno, čo nevieme dokázať a najlepšou obranou je útok. Nedá sa to zovšeobecňovať, každý klient je iný a my sme tu pre nich, ale aj nám dobre padne slovo uznania, poďakovanie, úcta, pretože aj my sme ľudia a robíme pre iných ako najlepšie vieme a často sme aj my v strese, tiesni a pod.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Prešovský kraj)

Nie všetky problémové situácie sú spôsobené agresivitou klientov. Časť nezhôd vzniká nízkou mierou motivácie, klientovým pocitom nútenia a zbytočnosťou aktivít ponúkaných úradom PSVR, a to aj z dôvodu nedostatočnej komunikácie zamestnanca s klientom na začiatku procesov v miestach prvého kontaktu. Tak, ako v nasledujúcom príklade:

„Klient, ktorý nechcel absolvovať NP PIP. Študovaný človek, ktorému to prišlo zbytočné, nebol priestor na riešenie, rozhodol sa odstúpiť a bol vyradený. Čo je chyba prvého kontaktu, mohol mať nastavený systém iba individuálnych stretnutí, kde by bolo snahou ho začleniť do skupiny a spoločnosti, z ktorej vyčnieva a necíti sa komfortne. Poradenstvo má fungovať na pozitívnej báze a mal by tam byť aspoň minimálny záujem zo strany klienta, aby sa dalo nadviazať kontakt. Je to jedno, pretože aj tí, čo nastúpia, chodia s odporom. Nikto nenastúpil dobrovoľne, to je počiatočná chyba.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Prešovský kraj)

A ako odborné poradkyne a poradcovia riešili krízovú situáciu? Predovšetkým, ak išlo o agresívneho, hádavého či vulgárneho klienta, nechali ho vyrozprávať, vykričať a po jeho vypočutí, pokojným hlasom s ním začali komunikovať. Prispôbili svoj slovný prejav ako aj tón svojho hlasu tak, aby ho v jeho prejavoch nepodporovali a neprovokovali. Používali rôzne „nástroje“ na agresívneho klienta, napríklad upokojenie klienta a rozhovor, neustále vysvetľovanie pokojným tónom, technika pokazenej gramoplastne, až kým sa klient upokojil. Tiež osobným rozhovorom s klientom a vysvetlením okolností, počúvaním, použitím techniky otvorených dverí. Okrem toho uplatnili spôsob ako v nasledujúcom príklade: pochvala a pozitívny prístup:

„Klient prepustený z väzby bol predvolaný na OPS, správal sa veľmi agresívne, hlučne, vyhrážal sa zabitím iných osôb, ktoré mu spôsobovali krivdy a kvôli ktorým bol vo väzbe. Keďže som mala pocit, že mi neublíži, nechala som ho vykričať sa a celý čas som ho počúvala. Keď už slablo jeho rozhorčenie a dostala som priestor aj ja, uznala som jeho ťažkú situáciu, pochválila som ho za jeho kvalitnú prácu, lebo som ho pred časom videla pri práci. Povedala som mu, že jeho spomienky na krivdy, ktoré na ňom boli spáchané sú jeho nepriateľom a či by nemohol na ne zabudnúť a začať sa učiť odpúšťať zmieneným previnilcom, lebo on sám tiež nikomu neostal nič dlžný. Ak sa bude neustále snažiť o pomstu, nikdy sa s tých situácií nedostane. Jedine čistá hlava môže priniesť pozitívne myšlienky. Či by si vedel predstaviť, že by to mohlo byť aj ináč ako doteraz. Neodpovedal, ale zastavil sa a po chvíli povedal, že to isté mu hovorí aj psychologička, ku ktorej chodí. Podal mi ruku a povedal, že ma má rád. Ďalej sme nemali možnosť nič riešiť, lebo sme začínali pracovať na projektoch a už som si ho neobjednávala, keďže bol v odborných rukách psychologičky.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Trnavský kraj)

8.3 Supervízia

V súvislosti s krízovými situáciami a problémami, ktoré by sa počas práce v OPS mohli vyskytnúť, dotazník zisťoval aj spôsoby zabezpečovania výmeny skúseností, konzultácií, supervízie pre odborné poradkyne a poradcov.

Najčastejšími spôsobmi výmeny skúseností a zabezpečovania konzultácií boli „porady s ostatnými odbornými poradkyňami a poradcami u vedúceho / vedúcej oddelenia“ a „neformálne náhodné debaty s ostatnými odbornými poradkyňami a poradcami v spoločných priestoroch pracoviska“, ktoré má viac ako 90% odborných poradcov a poradkýň. Približne 40% z nich ich má na nepravidelnej báze nezávisle od ich potreby. Pravidelné porady u vedúceho/vedúcej mala približne jedna štvrtina odborných poradkýň a poradcov.

Necelých 70% malo stretnutia s ostatnými odbornými poradcami spojené s nemoderovanou debatou o problémoch, prekážkach v práci, pričom takmer polovica z nich ich máva vždy, keď potrebuje.

S výrazným odstupom nasledovala individuálna a skupinová supervízia a stretnutia so psychológom. Supervíziu nemalo k dispozícii takmer 80% respondentov a stretnutia so psychológom o zvládaní náročných situácií nemalo 90% odborných poradcov a poradkýň.

Otázka týkajúca sa supervízie bola aj súčasťou osobných rozhovorov s odbornými poradkyňami. Podľa výpovedí nadriadených odborných poradcov a poradkýň, úrady nemajú zavedený systém supervízie.

Ako však vyplynulo z odpovedí odborných poradkýň, realizuje sa prevencia pred vyhorením, psychohygiena formou školení.

BOX 22: Prevencia pred vyhorením

Na menších úradoch v Banskobystrickom kraji, kde pôsobí jeden poradca / poradkyňa, sa vyjadrili za častejšiu realizáciu prevencie pred vyhorením.

„Prevenciu pred vyhorením by som presne tiež brala aspoň raz za pol roka. Tá psychohygiena je dôležitá, keď robíte s ľuďmi.“

(odborná poradkyňa, detašované pracovisko ÚPSVR 3, Banskobystrický kraj)

8.4 Udržiavanie si psychickej pohody

Na voľnú otázku v dotazníku týkajúcu sa zabezpečovania vnútornej pohody na pracovisku uviedlo odpovede 139 odborných poradcov a poradkyň. Celkovo vymenovali 197 faktorov, ktoré im pomáhajú si udržiavať dobrú psychickú kondíciu pri práci.

Za najdôležitejšie (vyskytlo sa až 85-krát) považovali dobrý pracovný kolektív a dobré vzťahy na pracovisku, výmenu skúseností medzi kolegami, oddeleniami a úradmi, ľudský prístup, možnosť bezprostrednej komunikácie s nadriadeným a neformálnej komunikácie s kolegami/gyňami. Príkladom je nasledujúce vyjadrenie:

„Osobnú vnútornú pohodu na pracovisku mi pomáha udržiavať vedomosť, že keď mám problém, môžem sa obrátiť tak na vedúceho oddelenia, ako aj mojich kolegov. Ľudský prístup vedúceho aj kolegov, tímový duch na pracovisku. Bez tohoto by sa to ťažšie zvládalo. Keďže väčšiu časť svojho života trávime na pracovisku, vzťahy sú veľmi dôležité.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Žilinský kraj)

S výrazným odstupom (36-krát) nasledovalo samotné vnútorné nastavenie odborného poradcu / poradkyne - pozitívne myslenie, optimizmus, dobrá nálada a nadšenie pre prácu odborného poradcu napriek časovému tlaku a potrebe vykonávať aj inú ako poradenskú činnosť ako napríklad v nasledujúcom vyjadrení:

„Moja trpezlivosť, ochota pomáhať klientom, ale nedať sa aj využívať a to sa mi nie vždy darí, spokojný UoZ, radosť z dobre vykonanej práce a pritom my tu máme veľmi ťažkú klientelu: veľa UoZ s nízkym, alebo žiadnym vzdelaním, aj negramotných. Bez osobného nasadenia a ochoty pomáhať by sa táto práca nedala vykonávať. Sme veľmi zaťažení administratívou, typovaním, všetkého, ale to ani ináč nejde, pretože participujeme na všetkých NP, projektoch, vyplácame peniaze poskytovateľom vzdelávania, UoZ. Často sa menia, dopĺňajú interné normy a ich čítanie je práca na doma.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Prešovský kraj)

Za dôležité (vyskytlo sa 19-krát) odborní poradkyne a poradcovia považujú poznanie výsledkov svojej práce, pozitívnu spätnú väzbu od klientov, napríklad:

„To, že moja práca má zmysel, sú pre mňa hlavne pozitívne spätné väzby od mojich klientov, ktorým som pomohla, príp. si mnohí cenia aj to, že som pre nich mala čas.“

(odborná poradkyňa, ÚPSVR, Prešovský kraj)

Okrem uvedených najpočetnejších faktorov dobrej psychickej kondícii pre prácu poradcu pomáha podľa vyjadrení respondentov/tiek aj úprava pracovného prostredia, psychohygienické prestávky, cvičenie, šport, záľuby, rodina, priatelia, dobrý systém a organizácia práce, vzdelávanie, viera, nenosenie si práce domov.

9. Celkové zhodnotenie odborných poradenských služieb odbornými poradcami/kyňami

9.1 Silné stránky OPS

Napokon sme sa odborných poradkýň a poradcov pýtali na silné stránky ako aj na oblasti pre zlepšovanie OPS. Na otvorenú otázku týkajúcu sa silných stránok OPS odpovedalo v dotazníku 139 zo 164 odborných poradcov/kýň. Časť poradcov uviedla niekoľko silných stránok OPS.

Najsilnejšou stránkou OPS (41 odpovedí) bola možnosť pomoci klientovi vo všeobecnosti alebo pri konkrétnych činnostiach (rozvoj osobnosti, pracovných návykov, pomoc v rozhodovaní, pri sebaopoznávaní, sebaaprezentácii, pomoc klientovi zamestnať sa či zorientovať sa na trhu práce).

V poradí druhou najčastejšie oceňovanou stránkou OPS bola možnosť individuálneho „na mieru šitého“ prístupu ku klientovi (25 odpovedí). Podobne (v 21 odpovediach) poradcovia/kyne oceňovali v OPS priamy intenzívny individuálny kontakt s klientom, komunikáciu s ním a aktívne načúvanie klientovi a väčší časový priestor s detailnejším zameraním sa na klienta (18 odpovedí), (najmä v porovnaní so sprostredkovateľkami na OSO), čo umožňuje poskytovať klientovi efektívnejšiu podporu pri hľadaní zamestnania.

Vyzdvihoval sa tiež vklad samotných poradcov. Ich ľudský a ústretový prístup bol považovaný za silnú stránku OPS v 15 odpovediach. Tento názor ilustruje nasledujúca odpoveď: „Podľa mňa je silnou stránkou OPS ľudský prístup, to, že sme tu pre toho klienta, nech je akýkoľvek.“

Možnosť motivácie klienta a poskytnutie povzbudenia a podpory klientovi ako aj možnosť poskytnutia informácií a usmernení klienta (vrátane nasmerovania na ďalšiu pomoc) boli považované za silné stránky OPS v 14 odpovediach.

Za silnú stránku odborní poradcovia/kyne považovali aj kvalitu poradcov, ich odbornosť, permanentný sebarozvoj a pracovné vzťahy, dobrý kolektív (13 odpovedí) a výsledky práce s klientom (11 odpovedí).

I keď v menšom zastúpení, ale stále pozitívne bola hodnotená možnosť samostatného plánovania si práce, prístup k metodickým a iným informačným zdrojom pre poradcov (8 odpovedí) a možnosti využívania rôznych poradenských nástrojov, vrátane skupinových aktivít, ktoré ponúkajú možnosť zdieľania podobných problémových situácií a ich riešení (7 odpovedí).

Detailný prehľad odpovedí odborných poradcov/kýň prináša príloha 15.

9.2 Oblasti pre zlepšovanie OPS

Respondenti sa ďalej mali možnosť vyjadriť k možným oblastiam zlepšovania OPS, hoci táto téma takisto rezonovala ako samostatná otvorená otázka aj v rámci priestoru pre ďalšie komentáre k témam, ktoré poradcovia pokladali za dôležité.

K možnostiam zlepšovania OPS sa vyjadrilo 133 odborných poradcov/kýň (t.j. približne 81%), ktorí zaslali spolu 191 odpovedí, t.j. viacerí poradcovia/kyne uvádzali niekoľko oblastí na zlepšovanie. Najčastejšie zmieňovanou oblasťou pre zlepšenie (33 odpovedí) bola potreba častejšieho vzdelávania, odborného rozvoja poradcov a získavanie dostatočných a aktuálnych informácií o trhu práce. Výrazné zastúpenie mala aj požiadavka na zníženie administratívnej záťaže (30 odpovedí). Požiadavka na znižovanie administratívnej záťaže v odpovediach poradcov súvisela aj s rozširovaním časového priestoru na prácu s klientom a možnosť prispôsobenia času potrebám klienta (10 odpovedí). V tejto súvislosti zaznela napríklad aj požiadavka na väčšiu flexibilitu časového harmonogramu.

Na mnohých úradoch sa javí byť problematické aj nevyhovujúce priestorové vybavenie (19 odpovedí) a materiálno-technické zabezpečenie (12 odpovedí). Predovšetkým zaznievala požiadavka samostatnej kancelárie pre každého poradcu na zabezpečenie podmienok pre individuálne rozhovory s klientmi a požiadavka na lepšie materiálno-technické zabezpečenie práce poradcu a skupinového poradenstva.

Individuálny prístup podľa potrieb klienta bol vysoko vyzdvihovaný ako silná stránka OPS, napriek tomu menší počet poradkýň a poradcov vidí v podpore individuálneho prístupu bez merateľných ukazovateľov priestor pre zlepšenie OPS. Požiadavka na podporu kvality bez merateľných ukazovateľov, nielen dôraz na kvantitu bola uvádzaná v 9 odpovediach.

Priestor pre zlepšovanie videli poradkyne a poradcovia aj v rozvoji príležitostí na výmenu skúseností medzi kolegyňami a kolegami, supervíziu, psychohygienu (12 odpovedí) a v spolupráci v rámci oddelení (6 odpovedí), a s externými inštitúciami, zamestnávateľmi (9 odpovedí).

Lepšie finančné ohodnotenie, motiváciu poradcov a kariérny postup by ocenili poradcovia v 11 odpovediach.

Odborní poradcovia/kyne by v 9 odpovediach ocenili aj rozšírenie možností OPS, posilnenie kompetencií odborného poradcu, napríklad možnosť sprevádzať klienta k zamestnávateľovi.

Poukazovali tiež na potrebu podpory od nadriadených a na potrebu „zviditeľniť a zdôrazniť opodstatnenosť OPS a OPAV v systéme služieb zamestnanosti.“ (7 odpovedí).

V menšom počte prípadov by ocenili personálne posilnenie OPS, a to napríklad nielen prijatím ďalších odborných poradcov, alebo prijatím zamestnancov, ktorí by odborných poradcov čiastočne odbremenili od administratívnej záťaže.

Výlučne nespokojné tvrdenia s celkovým systémom a organizáciou práce, s prístupom v OPS, odbornosťou poradcov, úzkymi kompetenciami OPS, nedôverou klientov sa vyskytli v ojedinelých prípadoch:

„V každej oblasti, prístup k poradcovi a jeho pohode, pravidlá pre zamestnancov sú obmedzujúce... OPS má dobré ciele ale poradca (t.j hocikto, koho vzali na dané miesto) nie je schopný klientovi pomôcť, množstvo klientov by malo pracovať s odborníkmi. Teda odbornosť poradcov chýba určite, nie každý kto má 2. stupeň VŠ a bol na školení, je poradca... . Nemôcť komunikovať s inými oddeleniami, nemôcť plánovať burzy práce, či tam poslať klienta, lebo je to aktivita OSA, posielanie na pohovory počas poradenstva bez vedomia poradcu, nedôvera klientov v inštitúciu a pod. Treba obísť úrady a pozrieť si to.“

(odborná poradkyňa, Prešovský kraj)

Spomedzi iných vyjadrení odznela napríklad potreba pokračovania aktivít v rámci projektov ale aj vízia ďalšieho vývoja OPS:

„Všetci vidíme, že nezamestnanosť sa znižuje, flexibilnejší UoZ sa zamestnávajú. Čoraz viac sa OPS bude zameriavať na kategóriu znevýhodnených UoZ s rôznymi problémami, kde sa bude vyžadovať aj intenzívnejšia spolupráca s externými inštitúciami napr. pre drogovovo závislých, gembleri a pod. Odborní poradcovia budú intenzívnejšie pracovať s UoZ, či už individuálnou alebo skupinovou formou /Bilancia kompetencii, HRC , IAP / kde sa práve UoZ dokážu pomenovať svoje problémy a otvorene o nich hovoriť, čo ich ťaží a majú záujem riešiť tento problém. Dôležité je, aby si UoZ uvedomili, že neriešený problém je veľkou záťažou a prekážkou pri získaní zamestnania alebo jeho udržaní.“

(odborná poradkyňa, Prešovský kraj)

Kvantitatívne spracovanie odpovedí je uvedené v prílohe 16.

9.3 Z odporúčaní odborných poradcov a poradkýň

V rámci priestoru pre ďalšie komentáre využilo možnosť vyjadriť sa 46 respondentov, ktorí poslali spolu 66 návrhov, odporúčaní a pripomienok. Desať vyjadrení sa týkalo celkového zhodnotenia prínosu odborných poradenských služieb, napr:

„Práca odborného poradcu je z môjho pohľadu dôležitá a potrebná nielen pre znevýhodnených klientov ale aj pre ostatných.“

(ÚPSVR Banskobystrický kraj)

„Je to úžasná práca, kde máme aj spätnú väzbu od klientov, ktorá je v drvivej väčšine pozitívna.“

(ÚPSVR Bratislavský kraj)

„Pracovať s ľuďmi a zanechať v nich nielen dobrý pocit a chuť niečo so sebou robiť, ale pohnúť sa smerom, ktorý je pre nich v danej situácii ten najvhodnejší, si vyžaduje zo strany poradcu veľa úsilia, trpezlivosti, vedomostí, skúseností a vlastnej energie. Dopadom dobre odvedenej práce poradcu je nielen realizovaný klient, ale aj spokojnejšie prostredie klienta, jeho zdravie, jeho rodina.“

(ÚPSVR Košický kraj)

„Podľa môjho názoru nabrali OPS na Slovensku dobrý kurz, a to hlavne kvôli jednotlivcom, ktorí pozdvihli poradenské služby. Pozdvihli a dali hodnotu nám poradcom. Čomu sa teším, verím, že to takto pôjde ďalej.“

(ÚPSVR Žilinský kraj)

Ďalších deväť hodnotení, predovšetkým z úradov PSVR z Trenčianskeho, Prešovského a Košického kraja sa týkalo zlepšovania pracovných podmienok odborných poradkýň a poradcov, konkrétne priestorových a materiálno-technických.

Za potrebné považovali zriadiť „dostatočné priestory pre prácu s klientom“, rozšíriť priestory pre odborných poradcov/kyne, aby nemuseli byť „2 - 3 odborní poradcovia v jednej kancelárii“, rekonštrukcie zastaraných priestorov „nedostatočné a zastarané vybavenie kancelárií, sociálnych zariadení a spoločenských priestorov“ a zlepšenia materiálno-technického vybavenia kancelárií: „Pomohlo by aj lepšie vybavenie s PC, tlačiarňami.“ a „Tlačíme tri na jednu tlačiareň, rušíme sa tým navzájom.“

Poradcovia a poradkyne zdôrazňovali aj potrebu propagácie OPS a zdôrazňovania ich významu:

„OPS stále nemajú prezentovanú svoju dôležitosť. Pretrváva predsudok o ich zbytočnosti, neopodstatnenosti - napr. OSO preferuje stanovisko záťaže referentov spoluprácou s odbornými poradcami!“

(ÚPSVR Prešovský kraj)

„Poradcovia významnou mierou prispievajú k tvorbe dobrého mena inštitúcie, ale majú aj významný vplyv na plnenie merateľných ukazovateľov bez toho, aby pri ich zabezpečovaní nevyhnutne o inštitúcii inak ako pozitívne písali, resp. hovorili médiá.“

(ÚPSVR Žilinský kraj)

„Myslím si, že OPS sú dobre naštartované, majú svoju váhu na úrade, ale aj medzi ľuďmi, len mať aj čas a vedieť sa predať navonok = zverejniť svoju prácu, písať o nej.“

(ÚPSVR Prešovský kraj)

Šesť návrhov sa týkalo zníženia administratívnej záťaže, postupov pri riešení problémov a dlhých čakacích lehôt, napríklad:

„Stále sme oddelenie kde klient nájde pomoc, je v poslednom čase nátlak na administratívnu prácu zabezpečenie napr. Bilancie kompetencií, kde všetka administratíva je na pleciach poradcu a klienta už ani nevidíme, len keď sa podpisuje dohoda, stále menej je práce s klientom -- stráca sa podstata poradenstva.“

(ÚPSVR Nitriansky kraj)

„Pracovala som v NP reštart pre MUoZ a podľa mojich skúseností uchádzači viac preferovali individuálne poradenstvo. Cestu, ako zvýšiť rozsah individuálneho poradenstva vidím v zjednodušení administratívy, a to v úspornejšej dokumentácii a hlavne v evidovaní účasti. Je nenormálne, že to, že uchádzač sa zúčastnil nejakého stretnutia je nutné zaznamenať najmenej dvadsiatimi klikmi.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

V súvislosti s dĺžkou času venovanom klientovi sa pripomienky týkali problémov s kumuláciou agend, napríklad:

„Keďže je málo zamestnancov na Oddelení OPaV nemáme časový priestor venovať sa klientom potrebný čas. Máme kumulované agendy a to je najväčší problém. Poradenstvo je považované za nepotrebné, alebo menejcenné. V prvom rade treba robiť agendu AOTP, dohody, platobné poukazy atď., ktoré podliehajú lehotám. Tieto záležitosti by mali byť úplne oddelené od poradenstva ako takého.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

V súvislosti s kumuláciou prác odborných poradcov je zarážajúci výskyt individuálnych prípadov, kedy od odborných poradcov bolo podľa ich vyjadrení požadované vykonávanie technických prác nesúvisiacich s prácou v OPS. Odborní poradcovia tak vyzdvihli význam:

„... nedávania príkazov nadriadených, ktoré nesúvisia s pracovnou náplňou OP (sťahovanie nábytku, nosenie ťažkých balíkov s papierom, upratovanie kuchynky na príslušnom poschodí (vrátane odmrazovania chladničky a jej umývania - ten kto má službu sa ešte musí podpísať,...)“.

(ÚPSVR Prešovský kraj)

Vyjadrenia sa týkali aj potreby podpory od nadriadených, napríklad:

„Náš poradenský tím je motivovaný, dobrý kolektív, ale napriek našim vynaloženým pracovným úsilím k dosahovaniu vytýčených cieľov úradu cítíme nedostatočnú podporu a uznanie zo strany vedenia úradu.“

(ÚPSVR Trnavský kraj)

Okrem uvedeného, napríklad na úrade PSVR v Prešovskom kraji bola zdôraznená potreba „nezasahovania priamych nadriadených do poradenského procesu (hlavne do plánov opatrení)“.

Medzi odporúčaniami pre kariérny postup poradcov zaznel od jednej odbornej poradkyne na základe jej vlastnej skúsenosti návrh v podobe získavania sprostredkovateľskej odbornej praxe v OSO, aby budúci odborný poradca získal „prehľad o práci na úrade a zručnosti, kde ktorú informáciu hľadať v používaných systémoch.“

Respondenti/ky zdôraznili aj potrebu konkrétnych osobnostných predpokladov na prácu v OPS:

„OPS je kľúčovým oddelením úradov vo vzťahu k uchádzačom o zamestnanie a preto by na oddelení mali pracovať len zamestnanci s vysokou úrovňou komunikačných zručností.“

(ÚPSVR Žilinský kraj)

„OPS je účinná metóda, ktorá však podľa môjho názoru musí byť vykonávaná profesionálnymi sociálnymi pracovníkmi. Iná oblasť vzdelania poradcu môže byť pre klienta neosožná až nevhodná.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

„Podľa mojich dlhoročných skúseností poradca musí byť v prvom rade človek, ktorý má rád ľudí a nerozlišuje jeho sociálne zaradenie, nakoľko pri práci som sa stretla z mnohými ľuďmi bez vzdelania, ktorí boli ochotní spolupracovať a radovať sa z každej príležitosti, keď našli poradcu ktorý sa im venoval. Práca poradcu je náročná, nie je často zaplatená. Mám však radosť odovzdávať svoje skúsenosti a rady klientom a pomáhať im pri jeho problémoch buď pri hľadaní práce ale aj v iných. Poradca sa musí naďalej vzdelávať a posúvať sa dopredu, avšak v niektorých prípadoch /poznám z praxe poradcov/ sa to nedá naučiť musí to byť najmä v ňom a práca s klientom ho musí baviť a je to pre neho akýsi relax. Nie utrpenie.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

Opakovane zaznievali nasledovné potreby:

- nielen úvodné, ale aj priebežné, pravidelné vzdelávanie:

„Taktiež by boli veľmi vhodné doškoloňovacie stretnutia, ktoré by nadväzovali na úvodné školenia poradcov, na ich lektorské a poradenské zručnosti, zvládanie krízových situácií s klientom.“

(ÚPSVR Košický kraj)

- výmena skúseností a supervízia

„...viac spolupráce s poradcami z iných úradov, t.j. aj výmena skúsenosti medzi poradcami nielen formou emailov aj zavedením celoštátnej schránky kde sa vymieňajú skúsenosti najmä pri nových metodikách a normách.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

„Potrebovali by sme napríklad supervízora na telefón, aby sme mohli konzultovať rôzne problémy s odborníkmi.“

(ÚPSVR Trnavský kraj)

- psychohygiena

„Práca poradcu je veľmi náročná na samotnú realizáciu, ale aj prípravu. Musíme mať aktuálny prehľad o trhu práce o rôznych zákonoch, musíme pružne a profesionálne reagovať na situáciu klienta a komunikovať k rôznymi inými inštitúciami. S každým klientom pracujeme individuálne, nedá sa paušalizovať. Poradca potrebuje na základe uvedených skutočností aj možnosť na psychohygienu zabezpečenú zamestnávateľom, možno formou vhodného relaxačného kurzu.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

V neposlednom rade poradkyne a poradcovia aj v záverečných vyjadreniach zdôraznili **uprednostňovanie kvality pred kvantitou v OPS:**

„OPS sú podľa môjho názoru neoddeliteľnou súčasťou služieb zamestnanosti a majú svoj opodstatnený význam. Avšak je nutné aby OPS boli realizované na najvyššej odbornej úrovni a s empatickým prístupom voči klientovi. Realita je však taká, že skôr ako kvalita OPS je dôležitejšie sledovať koľko klientov OPSkom pretečie vzhľadom na finančné záväzky ESF, ako rýchlo klesá číslo nezamestnaných vzhľadom na počet absolvovaných OPS.“

(ÚPSVR Trenčiansky kraj)

Zaznelo tiež poľutovanie nad nemožnosťou ostať pracovať na úrade po skončení národného projektu.

Z hľadiska ďalšieho smerovania OPS bol spomenutý stále väčší význam prevencie pred dlhodobou nezamestnanosťou a preventívneho kariérového poradenstva už na školách, ako aj spolupráce úradov práce s ďalšími inštitúciami. Slovom jedného z respondentov:

„Vidím potenciál v poskytovaní OPS v prevencii pred dlhodobou nezamestnanosťou - podchytiť klientov skôr ako sa do dlhodobej evidencie dostanú a tak predchádzať dlhodobej nezamestnanosti. Takisto viac sa upriamiť na preventívne poradenstvo na základných a stredných školách.“

(ÚPSVR Banskobystrický kraj)

Diskusia

V predkladanom materiáli sme sa na základe výsledkov empirického prieskumu venovali súčasnej situácii a výzvam v poskytovaní odborných poradenských služieb uchádzačom o zamestnanie na úradoch práce, sociálnych vecí a rodiny.

Hlavné zistenia z prieskumu sú zhrnuté v prehľadovej tabuľke 16. Rozdelená je do dvoch oblastí a to, interné prostredie, ktoré predstavuje vnútorné podmienky úradu PSVR, v ktorom sú uvedené silné stránky a oblasti na zlepšovanie. Druhú oblasť tvorí externé prostredie, tzn. ide o príležitosti a hrozby, ktoré sú súčasné, alebo predpokladané budúce a môžu vplývať pozitívne, či negatívne na úrad PSVR a poskytovanie odborných poradenských služieb.

Tabuľka 16: Sumarizácia zistení z realizovaného prieskumu individualizovaných služieb zamestnanosti

Interné prostredie	
Silné stránky	Oblasti na zlepšovanie
<ul style="list-style-type: none">- intenzívny, individualizovaný, na klienta orientovaný prístup OPS- poskytovanie podpory bez časového tlaku na poradcu/kyňu a klienta;- odborné poradkyne a poradcovia vo svojej práci za najdôležitejšie považujú motivovať klientov k získaniu zamestnania, rozvíjať zručnosti pre hľadanie zamestnania a pre riadenie kariéry a vytvárať súlad medzi predpokladmi klienta/ky a požiadavkami na zamestnanie;- prispôsobovanie dĺžky individuálnych stretnutí potrebám klientov, hoci dĺžka jedného stretnutia UoZ s odbornou poradkyňou alebo poradcom je v harmonogramoch kmeňového poradenstva stanovená na 30 minút;- odborné poradkyne a poradcovia disponujú relatívne adekvátnymi znalosťami interných metodík pre prácu v OPS a tiež základným prehľadom o náplni práce iných oddelení v rámci služieb zamestnanosti aj sociálnych vecí a rodiny, aby v prípade potreby vedeli	<ul style="list-style-type: none">- absencia systematizovaného merania spokojnosti klientov;- nedostatočná priestorová kapacita pre prácu s klientmi (zo zistení prieskumu: Na viacerých úradoch PSVR zabezpečenie dostatočného fyzického priestoru pre prácu s klientmi možno považovať za problematické.);- nedostatočné systémové možnosti pomoci klientom s nízkym vzdelaním, najmä čo sa týka vzdelávacích príležitostí počas evidencie na úrade PSVR;- pochybnosti odborných poradkýň a poradcov v šancie osôb so zdravotným postihnutím nájsť si zamestnanie na otvorenom trhu práce;- absencia systémového a procesného prístupu k aktívnej spolupráci jednotlivých oddelení v rámci úradu PSVR navzájom;- suplovanie chýbajúcich psychológov/psychologičiek v odborných poradenských službách;- absencia systémového riešenia zaškolenia

<p>klienta správne nasmerovať aj do iných typov pomoci;</p> <ul style="list-style-type: none"> - pozitívna spätná väzba klientov odborným poradkyňami a poradcom v OPS; - realizácia NP v odborných poradenských službách priamo prispieva k znižovaniu počtu klientov na jednu odbornú poradkyňu a poradcu, okrem Bratislavského kraja; - dobré vzťahy na pracovisku, výmena skúseností s kolegyňami/kolegami, ľudský prístup, možnosť bezprostrednej komunikácie s nadriadenými ako i optimizmus a nadšenie pre prácu v OPS najčastejšie pomáhajú odborným poradkyňami a poradcom k udržiavaniu si psychickej pohody; 	<p>nového odborného poradcu/kyňu na pracovné miesto v OPS (z prieskumu: Odborné vedomosti po nástupe do OPS získavali odborné poradkyne a poradcovia predovšetkým samoštúdiom podkladov a metodík poskytnutých vedúcimi zamestnancami/kyňami a neformálnymi konzultáciami so služobne staršími kolegyňami a kolegami.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - častejšia realizácia školení pre nových poradcov a chýbajúca väčšia špecifikácia kurzov pre potreby OPS; - najvýraznejšie vzdelávacie potreby sa preukázali: zručnosti aplikovať bilanciu kompetencií, zručnosti realizovať skupinovú poradenskú aktivitu Hodnotiace a rozvojové centrum, znalosti z pracovného práva a zručnosti komunikácie s klientmi/kami s rôznymi druhmi zdravotného znevýhodnenia; - administratívna záťaž, plánovanie riadenia zamerané na merateľné ukazovatele, nedostatočné vybavenie úradu a nedostatočné možnosti pomoci pri riešení najťažších životných situácií klienta/ky sú najväčšími prekážkami pri práci v OPS; - systémové riešenie krízových (konfliktných) situácií na pracovisku v OPS; - nedostatočná komunikácia s klientom na začiatku procesov na miestach prvého kontaktu, ktorej dôsledkom je, že niektorí klienti si nevedomovali význam aktivít odborného poradenstva, mali nízku motiváciu a cítili sa byť tlačení do účasti na projektoch; - nevyužívanie supervízie v OPS, ktorá patrí k najúčinnejším nástrojom podpory a pomoci sociálnym poradcom, sociálnym pracovníkom a cez nich samotným klientom; - nízka dostupnosť možnosti pre odborných
--	---

	<p>poradcov/kyne v OPS na zvládanie náročných situácií so psychológom;</p> <ul style="list-style-type: none"> - odborné poradenstvo si vyžaduje väčšie ocenenie po finančnej stránke ako aj z hľadiska uznania významu odborných poradenských služieb zo strany vedenia a ďalších kompetentných strán.
Externé prostredie	
Príležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - potreba rozvíjania a zintenzívnenia spolupráce s externými inštitúciami (napr. služby podporovaného zamestnávania, služby pre drogovu závislých, služby pre ľudí bez domova); - znižujúca sa nezamestnanosť a rast počtu voľných pracovných miest zacieli odborné poradenské služby na uchádzačov o zamestnanie s multiplikovanými znevýhodneniami. 	<ul style="list-style-type: none"> - nepriaznivé okolnosti prichádzajúcich klientov (napr. agresívny, hádavý, pod vplyvom návykových látok, hrozba zbraňou, nízke vzdelanie); - nepriaznivé okolnosti z dôvodu ukončenia implementácie národných projektov spolufinancovaných z ESF v programovom období 2014-2020; - nedostatok kvalifikovanej pracovnej sily – odborných poradcov/kýň OPS.

Zdroj: autorky

V nadväznosti na 1. etapu výskumného projektu je možné niektoré z výskumných zistení vnímať v kontexte širších súvislostí.

Zmeny v úlohách verejných služieb zamestnanosti

V Záverečnej správe z 1. etapy výskumného projektu (Kešelová, Ondrušová, Urdziková, 2017) sme okrem iného konštatovali, že na rýchlo sa meniacom trhu práce vyplývajú službám zamestnanosti v európskych krajinách nové úlohy. Majú sa stať viac orientované na individuálne potreby klienta, sprevádzať ho počas celého pracovného života a pomôcť vysporiadať sa s rizikami, ktoré zmeny na trhu práce prinášajú. Ponuka služieb orientovaných na klienta, prístupných pre všetkých, disponovanie aktuálnymi informáciami o vývoji na trhu práce, podporovanie profesijného rastu svojich zamestnancov, podporovanie inovatívnych riešení a spolupráca v rámci partnerstiev sú v službách zamestnanosti kľúčové. Úlohy verejných služieb zamestnanosti sa viac posúvajú od tradičného sprostredkúvania zamestnania k predvídaní zmien na trhu práce, rozvoju ľudského kapitálu, podpore, koučovaniu a poradenstvu v priebehu profesijnej dráhy človeka (PES Strategy 2020 and beyond, 2017).

V SR prebehla v období 2014-2015 organizačná reforma úradov práce (podľa zákona č. 310/2014 Z. z., ktorým sa mení a dopĺňa zákon č. 453/2003 Z. z. o orgánoch štátnej správy v

oblasti sociálnych vecí, rodiny a služieb zamestnanosti). Uvedená reforma v rámci programu ESO integrovala Ústredie PSVR a úrady práce do jedného právneho subjektu. Cieľom tejto zmeny bolo umožniť ústrediu lepšie riadenie jednotlivých úradov práce a ich personálneho obsadenia. Presunom zamestnancov z odboru sociálnych vecí došlo k vytvoreniu miest prvého kontaktu pre klientov a agentov pre kontakt so zamestnávateľmi - OSO. Tieto zmeny na jednej strane umožnili klientom vybavenie od podania žiadosti o zaradenie do evidencie UoZ, v rámci ktorého sa sprostredkováva zamestnanie, cez podanie žiadosti o dávku v hmotnej núdzi, prípadne akékoľvek štátne sociálne dávky na jednom mieste.

Na druhej strane sa pre zamestnankyne/cov Oddelení služieb pre občana zúžil časový priestor pre venovanie sa každému klientovi, v dôsledku čoho vznikli pre OPS nové nepísané úlohy: zvyšovať informovanosť uchádzačov o zamestnanie v OPS o aktívnych opatreniach na trhu práce a o iných aspektoch týkajúcich sa hľadania si zamestnania, čím sa zase odborným poradkyňiam a poradcom zúžil časový priestor pre poskytovanie samotného odborného poradenstva.

Smerovanie individualizovanej podpory uchádzačom o zamestnanie v rámci odborných poradenských služieb

Odborné / kariérové poradenstvo je vo väčšine krajín EÚ bežnou súčasťou verejných služieb zamestnanosti (Sultana a Watts 2006). Odborní poradcovia vystupujú ako facilitátori, ktorí klientovi pomáhajú porozumieť svojim silným aj slabým stránkam a príležitostiam na trhu práce. Sultana a Watts (2006) pritom poukázali na trend viacstupňového poskytovania poradenských služieb, ktoré uplatňuje napríklad Rakúsko, Fínsko, Holandsko, Portugalsko, Veľká Británia. Prvý stupeň predstavujú samoobslužné služby (dostupnosť informačného systému na vytvorenie životopisu či vyhľadávanie voľných pracovných miest), druhý stupeň tvoria služby skupinového poradenstva a tretí stupeň zahŕňa individualizované poradenstvo. Takýto viacstupňový systém je pritom možné uplatňovať voči všetkým uchádzačom o zamestnanie, alebo voči vybraným skupinám. V Nemecku sa napríklad rozlišujú 4 skupiny uchádzačov: asi u 30 % sa predpokladá, že individualizovanú podporu nepotrebujú a budú využívať najmä internetové služby úradu pri hľadaní zamestnania, príprave životopisu a pod. Ďalších 20 % potrebuje nejakú formu aktivácie – pomoc so sebareprezentáciou a pod. Ďalších 20 % klientov je umiestňovaných do intenzívnejších tréningových programov, príp. na dotované pracovné miesta. Napokon, asi 30 % klientov potrebuje individualizovanú podporu, ide o tých, u ktorých nie je pravdepodobné, že uspejú pri hľadaní zamestnania, kým sa nevyriešia niektoré ich ďalšie problémy, ako napr. existencia dlhov, zdravotné problémy, užívanie návykových látok. Priradenie klienta do niektorej zo skupín predurčuje nielen typ služieb, ktorý mu bude poskytnutý, a či sa tak udeje osobnou alebo dištančnou (internetovou) formou, ale tiež frekvenciu a trvanie poskytovaných služieb.

Viacstupňový model poradenských služieb má tendenciu uplatňovať sa aj v SR. Zistenia empirického prieskumu poukazujú na dvojstupňový model. Na prvej úrovni všetci uchádzači o zamestnanie majú možnosť využívať informačný systém ISTP a v rámci neho sa uchádzať

o voľné pracovné pozície. Na druhej úrovni úradu PSVR prostredníctvom zamestnankýň/cov OSO ponúkajú predovšetkým znevýhodneným skupinám UoZ intenzívnejšiu podporu poskytovanú OPS. Táto podpora sa realizuje aj v rámci národných projektov, ktoré sú zamerané na konkrétne skupiny znevýhodnených UoZ. Patril k nim napr. Národný projekt OSO „Buď aktívny a zamestnaj sa“, pre mladých UoZ do 29 rokov, ktorý sa okrem iného zameriaval na zvyšovanie informovanosti mladých ľudí prichádzajúcich do evidencie UoZ o dostupnej podpore úradu PSVR pri vstupe na trh práce a vyhľadávaní voľných pracovných miest. Iným príkladom, založeným na intenzívnejšej práci s UoZ, je NP Podpora individualizovaného poradenstva pre dlhodobo nezamestnaných uchádzačov o zamestnanie⁷, realizovaný ako súčasť Akčného plánu na posilnenie integrácie dlhodobo nezamestnaných na trh práce v Slovenskej republike, prostredníctvom ktorého došlo k posilneniu personálnych kapacít odborných poradenských služieb na úradoch PSVR v regiónoch.

Výkonnosť, merateľné ukazovatele a štandardy kvality OPS

Zo zistení 1. Etapy výskumného projektu vyplýva, že pri riadení výkonnosti väčšina členských štátov EÚ využíva ako všeobecný rámec pre svoj systém riadenia výkonnosti ISO radu 9000 alebo „Balanced Scoreboards“. Niektoré (po tri PES) tiež používajú model CAF alebo EFQM. Hodnotí sa výkonnosť úradu/pobočky na miestnej úrovni ako celku a výkonnosť na úrovni jednotlivca (zamestnanca úradu, poradcu). Ako tiež uvádza Scharle (2013), systémy riadenia výkonnosti majú svoj význam najmä pri silne decentralizovaných verejných službách zamestnanosti, môžu prispievať k efektívnej koordinácii na úrovni regiónu alebo samosprávy. Niektoré krajiny takisto zadefinovali spoločné minimálne štandardy poradenstva, sú to napr. Rakúsko, Estónsko, Holandsko, Nórsko, Poľsko, Veľká Británia.

V SR je v tomto smere situácia odlišná. Z osobných rozhovorov s poradkyňami vyplynulo, že úrad PSVR síce každoročne vytvára regionálny plán zamestnanosti na základe vzoru zaslaného Ústredím PSVR. **Kvantifikovateľné ciele v zmysle merateľných ukazovateľov (napr. počet klientov za určité časové obdobie, počet umiestnených klientov s pomocou OPS) v rámci bežného, mimoprojektového, „kmeňového“ odborného poradenstva, však nie sú stanovené; stanovené sú v rámci národných projektov.**

Respondenti/ky sa zhodli v kladení významu na kvalitu poradenského procesu v porovnaní s kvantifikovateľnými ukazovateľmi. Podstata odborných poradenských služieb nespočíva v priamom sprostredkovaní zamestnania, ale v intenzívnom individualizovanom prístupe ku klientovi/klientke pri rozvoji jeho/jej zamestnateľnosti, z čoho vyplýva, že vplyv OPS na napĺňanie kvantitatívnych cieľov (napr. počet vyradených UoZ z dôvodu získania zamestnania) je nepriamy.

⁷ Národný projekt Podpora individualizovaného poradenstva pre dlhodobo nezamestnaných uchádzačov o zamestnanie. OP Ľudské zdroje. [online].

Dostupné na: <http://www.upsvar.sk/buxus/docs/SESF/Tlacova_sprava_NP_PIP.pdf>

V rámci jednotlivých úradov, ani centrálnie tiež nie sú zadefinované minimálne štandardy kvality poradenských služieb.

Sieťovanie a spolupráca s ďalšími aktérmi

V krajinách EÚ sa kladie veľký dôraz na sieťovanie verejných služieb zamestnanosti s ďalšími aktérmi tak, aby sa UoZ zabezpečila komplexná podpora v začleňovaní na trh práce. Verejné služby zamestnanosti by podľa PES Strategy 2020 and beyond (2017, s. 10) mali poznať a spájať služby vytvorené spoločne s partnermi. V týchto partnerstvách by mali mať verejné služby zamestnanosti vedúce postavenie tak, aby spájali tých aktérov, ktorí vedú najúčinnnejšie a najefektívnejšie reagovať na potreby trhu práce.

Potrebu sieťovania a budovania partnerstiev v SR reflektuje aj Národná stratégia zamestnanosti do roku 2020, najmä v celi 4.6.6. „Vykonať „Sieťovanie verejných služieb zamestnanosti a neštátnych služieb zamestnanosti“, účelom ktorého je zabezpečiť prípravu a zavedenie inovatívneho riešenia spolupráce s neštátnymi službami zamestnanosti“.

Zistenia empirického prieskumu napriek tomu potvrdzujú, že miera spolupráce odborných poradcov s externými inštitúciami je nízka. Respondenti/ky vnímajú z toho vyplývajúce obmedzenia podpory najmä niektorých skupín znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie (napr. ľudí s nízkym vzdelaním, so závislosťami, so zdravotným postihnutím). **Konkrétne prekonávanie nízkeho vzdelania klientov bolo z hľadiska dostupných nástrojov AOTP a OPS označované v prieskume ako najťažšie, a to najmä z dôvodu slabej dostupnosti druhošancového vzdelávania** (kurzov na doplnenie základného a stredného vzdelania). V súvislosti s osobami so zdravotným postihnutím z vyjadrení odborných poradcov vyplýva, že **najťažšie sa na trh práce začleňujú klienti/ky s mentálnym, telesným a senzorickým postihnutím, čo možno pripísať aj nedostatočne fungujúcemu systému neštátnych služieb zamestnanosti na podporu začleňovania tejto skupiny UoZ na trh práce.** Jednoduchšie sa im prekonávali prekážky vyplývajúce z chronických ochorení.

Fyzické pracovné prostredie v odborných poradenských službách

Potrebu vyčlenenia samostatnej miestnosti bez vonkajších ruchov, kde by ostalo zachované súkromie klienta, uvádzajú napr. Štandardy kvality podporovaného zamestnávania ako dokument vypracovaný Slovenskou úniou podporovaného zamestnávania pre agentúry podporovaného zamestnávania, ktorý bol predstavený v záverečnej správe z 1. Etapy výskumného projektu.

Na viacerých úradoch PSVR však zabezpečenie dostatočného fyzického priestoru pre prácu s klientmi možno považovať za problematické, čo priamo súvisí s priestorovou kapacitou organizácie.

Väčšina odborných poradkýň a poradcov sa delila o kanceláriu s aspoň jedným ďalším kolegom/kolegyňou, ktorí zostávali prítomní aj počas individuálnej práce ich kolegyne/kolegu s klientom/kou. Zdieľanie kancelárie prevládalo predovšetkým u poradkýň a poradcov prijatých do OPS v rámci Národných projektov. Na realizáciu individuálnych rozhovorov bola

využívaná aj iná náhradná miestnosť, ak bola k dispozícii. Na niektorých úradoch boli výzvou aj priestory pre skupinové poradenstvo, ktoré sa realizovalo aj v miestnostiach úradu PSVR určených pre širšie účely.

Vzdelávanie odborných poradcov a rozvoj ľudských zdrojov

Starostlivosť o profesijný rozvoj pracovníkov, motivácia pracovníkov ku kontinuálnemu profesijnému vzdelávaniu sú bežne uvádzané personálne štandardy na zabezpečenie kvalitných služieb zamestnanosti v štátoch EÚ aj v rámci podporovaného zamestnávania a sociálnych služieb v SR. (in Kešelová, Ondrušová, Urdziková, 2017)

Výskumné zistenia však potvrdzujú konštatovanie uvedené v materiáli Rámec národnej stratégie reformy verejnej správy v súvislosti s prioritami definovanými Európskou komisiou do roku 2020, ako strešnom dokumente v oblasti modernizácie riadenia ľudských zdrojov, ako aj optimalizácie a merania výkonu vo verejnej správe v SR⁸. Podľa Rámca je v oblasti vzdelávania zamestnancov najväčším problémom „adaptačné vzdelávanie, ktoré je nejednotné v služobných úradoch, a v praxi často formálne alebo uplatňované samoštúdiom. Absentuje tiež konzistentný prístup ku vzdelávaniu, v ktorom často chýba systémovosť a prepojenosť medzi vzdelávacími aktivitami a požadovanými kompetenciami.“

Podobne aj respondenti/ky v empirickom prieskume po svojom nástupe do OPS boli po bežnom uvedení na pracovisko a predstavení kolegyniam a kolegom zaškolovalí predovšetkým neformálnym spôsobom, napr. samoštúdiom alebo neformálnymi konzultáciami so služobne staršími kolegyňami / kolegami. Neformálne formy zaškolovania boli vo vyššej miere prítomné najmä u kmeňových poradkýň a poradcov. Nové poradkyne a poradcovia prijatí do OPS v rámci národných projektov sa vo vyššej miere v porovnaní s kmeňovými poradkýňami a poradcami zúčastňovali organizovaného skupinového vzdelávania pre nových poradcov.

V rámci ďalšieho vzdelávania sa v empirickom prieskume ako najvýraznejšie vzdelávacie potreby preukázali zručnosti aplikovať bilanciu kompetencií, zručnosti realizovať skupinovú poradenskú aktivitu Hodnotiace a rozvojové centrum, znalosti z pracovného práva a zručnosti komunikácie s klientmi/kami s rôznymi druhmi zdravotného znevýhodnenia. Ako vyplynulo z rozhovorov, niektoré poradkyne sa vybraných odborných vzdelávacích kurzov (napr. bilancia kompetencií) nemohli zúčastniť z časových dôvodov. Rovnako ponuka ďalšieho vzdelávania pre zamestnancov úradov PSVR nie vždy zodpovedala vzdelávacím potrebám odborných poradkýň a poradcov.

Z hľadiska dostupnosti podpory pre poradkyne a poradcov pri riešení vzniknutých problémových situácií súvisiacich s prácou s klientom, veľká väčšina odborných poradkýň

⁸ Tento dokument bol spolu s Akčným plánom reformy verejnej správy (nadstavba reformy ESO) schválený uznesením vlády SR č. 199/2016 zo dňa 25. mája 2016.

a poradcov nemala k dispozícii supervíziu a ani stretnutia o zvládaní náročných situácií so psychológom.

Celkové zhodnotenie

Celkovo z uvedených zistení vyplýva, že odborné poradenské služby na Slovensku, podobne ako v iných európskych krajinách, majú ambíciu pomáhať uchádzačom o zamestnanie pri vstupe, resp. návrate na trh práce, uplatňovaním individualizovaného prístupu, čo podľa vyjadrení odborných poradcov veľmi oceňujú aj mnohí UoZ. **Odborné poradkyne a poradcovia** za silnú stránku OPS považujú mnoho motivovaných kolegýň a kolegov, ktorí svoju prácu robia s entuziazmom a robia maximum, aby poskytovali odborné poradenstvo vo vysokej kvalite. Takisto sa vďaka realizácii národných projektov podarilo zvýšiť dostupnosť individualizovaných poradenských služieb pre znevýhodnených UoZ a znížiť záťaž poradcov v počte klientov, s ktorými pracujú.

Na druhej strane prieskum poukázal na priestor pre viaceré zlepšenia. Tie sa týkajú jednak priestorových podmienok pre individuálnu prácu s klientom, ktoré na mnohých úradoch chýbajú. Zároveň bude potrebné zvyšovať dostupnosť adaptačného a ďalšieho vzdelávania pre odborných poradcov aj s ohľadom na skutočnosť, že OPS sú v súčasnosti otvorené absolventom VŠ II. stupňa v akomkoľvek študijnom odbore. Okrem toho by odborné poradenstvo podľa vyjadrení respondentov/tiek potrebovalo väčšie ocenenie po finančnej stránke ako aj z hľadiska uznania významu odborných poradenských služieb zo strany vedenia.

Výzvou do budúcnosti zostáva práca s najťažšie zamestnateľnými skupinami uchádzačov o zamestnanie. Z dôvodu znižujúcej sa nezamestnanosti a rastu počtu voľných pracovných miest sa odborné poradenské služby budú viac sústreďovať na uchádzačov o zamestnanie s multiplikovanými znevýhodneniami. V tomto zmysle bude **potrebné zintenzívniť spoluprácu s externými inštitúciami** (napr. služby podporovaného zamestnávania, služby pre drogovovo závislých, služby pre ľudí bez domova).

Záver

Situácia nezamestnanosti môže v živote človeka predstavovať vážnu výzvu, najmä ak je spojená s ďalšími nepriaznivými životnými okolnosťami, akými sú nedostatok vhodných pracovných miest v danom regióne, či rôzne osobné znevýhodnenia (napríklad nízka kvalifikácia, či vyšší vek). V takej situácii môže byť pre úspešný vstup či návrat na trh práce rozhodujúce, aby sa ten, kto jej čelí, mal na koho obrátiť, aby mohol dostať odbornú podporu a sprevádzanie podľa vlastnej potreby. V podmienkach SR takúto podporu poskytujú odborné poradenské služby, ktorým bolo doposiaľ napriek ich dôležitosti venovanej prekvapivo málo pozornosti tak zo strany výskumníkov, ako aj tvorcov politik v oblasti služieb zamestnanosti.

Realizáciou dvojročného výskumného projektu zameraného na štandardy kvality OPS v SR sme sa pokúsili túto medzeru čiastočne vyplniť. Na základe empirického prieskumu medzi odbornými poradcami/kyňami sme identifikovali viaceré silné stránky, ako aj príležitosti pre zlepšenia v OPS. Naše zistenia tiež naznačujú, že neustále technologické a iné zmeny môžu potrebu individualizovaného poradenstva najmä pre znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie ešte prehĺbovať. Preto je dôležité usilovať o neustále zlepšovanie poradenských služieb a zvyšovanie ich kvality.

Žijeme v dobe plnej neustálych zmien, nových možností a prinášajúcej nové a nové poznatky. Ak chceme poskytovať lepšie a kvalitnejšie služby občanom, je potrebné sa neustále zlepšovať. Nie sú potrebné veľké a nárazové zmeny. Je dôležité kontinuálne, plynulé a neustále zlepšovanie pomocou malých krokov, tzn. meniť veci postupne, systematicky a pravidelne. To sa v konečnom dôsledku prejaví v spokojnosti klientov, v spokojnosti zamestnancov, v kvalite poskytovaných služieb a v neposlednom rade vo zvýšenej dôvere občanov v inštitúciu.

„Od malých krokov k veľkým zmenám.“

LK, Toyota

Bibliografické zdroje

Akčný plán na posilnenie integrácie dlhodobo nezamestnaných na trh práce v Slovenskej republike. MPSVR. Dostupné na:

https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/apdn_06122016_sk_final.pdf

Council Recommendation of 11 July 2017 on the 2017 National Reform Programme of Slovakia and delivering a Council opinion on the 2017 Stability Programme of Slovakia. Dostupné na:

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32017H0809%2824%29>

Council Recommendation of 12 July 2016 on the 2016 National Reform Programme of Slovakia and delivering a Council opinion on the 2016 Stability Programme of Slovakia.

Dostupné na: [https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2016.299.01.0061.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2016%3A299%3ATOC)

[content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2016.299.01.0061.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2016%3A299%3ATOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv%3AOJ.C_.2016.299.01.0061.01.ENG&toc=OJ%3AC%3A2016%3A299%3ATOC)

EU Network of Public Employment Services Strategy to 2020 and beyond. European Public Employment Services. Available at: ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=9690&langId=en

KEŠELOVÁ, D. – ONDRUŠOVÁ, D. – URDZIKOVÁ, J.: *Kvalita služieb zamestnanosti*. [Quality of Employment Services]. Bratislava : Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2017, 110 s. Dostupné na:

https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2017/Keselova/kvalita_sluzieb_zamestnanosti_2017.pdf

KEŠELOVÁ, D. – GRANDTNEROVÁ, L. – URDZIKOVÁ, J.: *Integrácia mladých ľudí s nízkym vzdelaním na trh práce: vzdelanie druhej šance*. [Labour market integration of low-educated young people: the second-chance education]. Bratislava : Inštitút pre výskum práce a rodiny, 2016, 88 s. Dostupné na:

https://www.ceit.sk/IVPR/images/IVPR/vyskum/2016/Keselova/vu_integracia_mladych_ludi_s_nizkym_vzdelanim_2016_keselova.pdf

Národná klasifikácia vzdelania, verzia V18 z 20. 01. 2018. MŠVVaŠ SR. Dostupné na:

<https://www.minedu.sk/data/files/3772.pdf>

Národná stratégia zamestnanosti Slovenskej republiky do roku 2020. MPSVR SR. Dostupné na:

<https://www.employment.gov.sk/files/slovensky/praca-zamestnanost/podpora-zamestnanosti/narodna-strategia-zamestnanosti-slovenskej-republiky-do-roku-2020.pdf>

Odporúčanie Rady, ktoré sa týka národného programu reforiem Slovenska na rok 2017 a ktorým sa predkladá stanovisko Rady k programu stability Slovenska na rok 2017. Máj 2017. Dostupné na:

<https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/2017-european-semester-country-specific-recommendations-commission-recommendations-slovakia-sk.pdf>

Odporúčanie Rady z 12. júla 2016, ktoré sa týka národného programu reforiem Slovenska na rok 2016 a ktorým sa predkladá stanovisko Rady k programu stability Slovenska na rok 2016. Dostupné na:

[https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H0818\(15\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/SK/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016H0818(15)&from=EN)

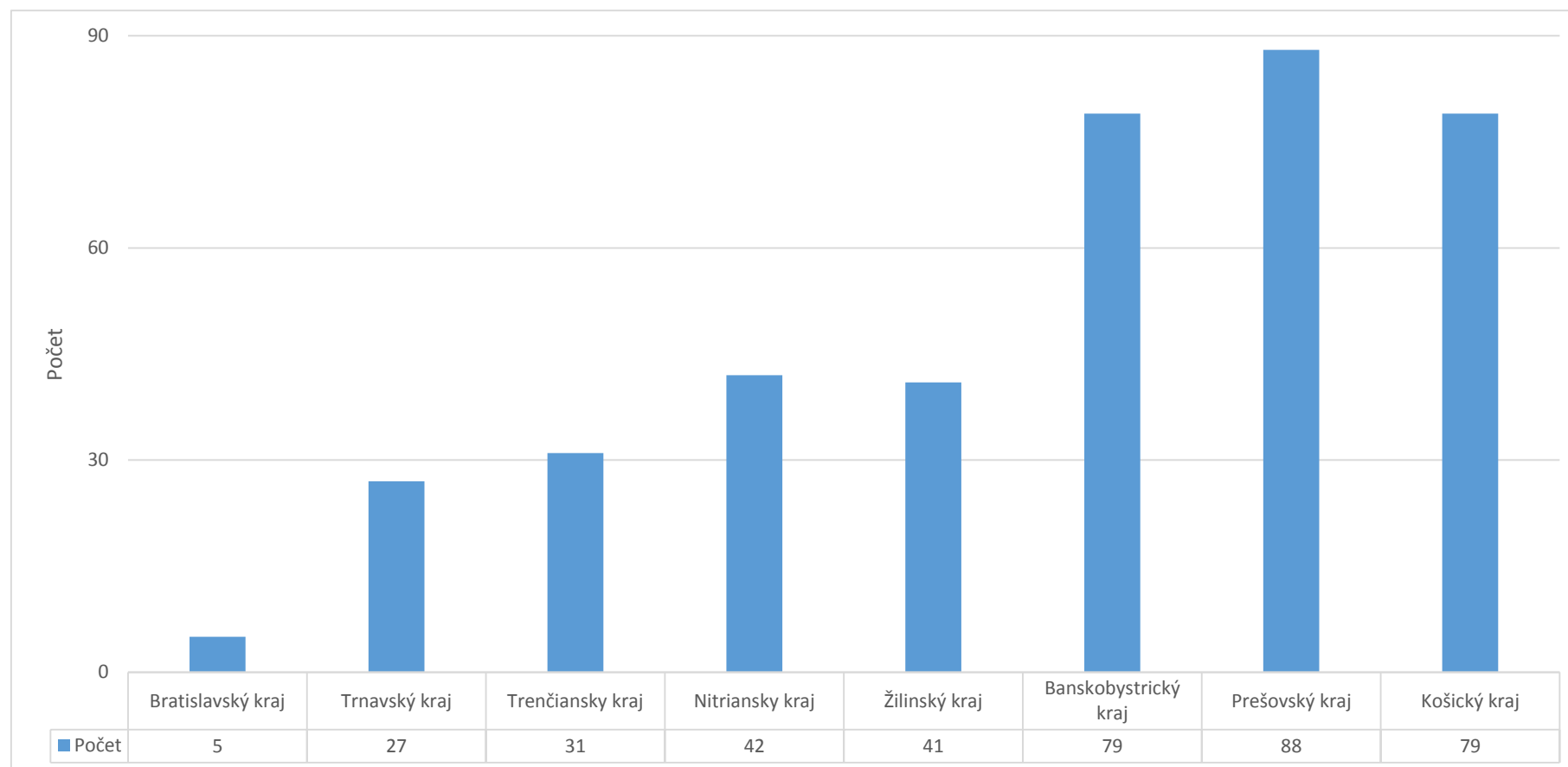
Počet odborných poradcov. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, OPaV. 13.12.2018. e-mailová komunikácia.

Rámcová národná stratégia reformy verejnej správy v súvislosti s prioritami definovanými Európskou komisiou do roku 2020 a Akčný plán reformy verejnej správy (nadstavba reformy ESO) – návrh. (2016).

[online]. Dostupné na: <http://www.rokovania.sk/Rokovanie.aspx/BodRokovaniaDetail?idMaterial=25590>

Základný postup pri poskytovaní individualizovaných služieb uchádzačom o zamestnanie v rámci aktivity č. 6 národného projektu „Cesta na trh práce“ podľa § 54 ods. 1 písm. a) zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Metodické usmernenie č. 5. 9/2018. Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, Odbor AOTP. Nepublikované.

Príloha 01: Počet odborných poradcov a poradkýň v OPS úradoch PSVR k 30.11.2018



Zdroj: Ústredie PSVR

Príloha 02: Fyzický priestor na prácu s klientmi podľa kraja a pozície v OPS

	Kmeňový/á zamestnanec/kyňa	Projektový/á zamestnanec/kyňa	Spolu
Bratislavský kraj			
samostatná kancelária	4	0	4
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	0	1	1
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	0	0
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	4	1	5
Trnavský kraj			
samostatná kancelária	9	2	11
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	5	0	5
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	0	0
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	14	2	16
Trenčiansky kraj			
samostatná kancelária	6	0	6
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	3	7	10
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	3	3
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	9	10	19
Nitriansky kraj			
samostatná kancelária	4	0	4
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	3	3	6
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	1	2	3
žiadne z uvedeného	0	0	0

spolu	8	5	13
Žilinský kraj			
samostatná kancelária	10	2	12
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	1	1	2
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	1	1
žiadne z uvedeného	1	1	2
spolu	12	5	17
Banskobystrický kraj			
samostatná kancelária	3	2	5
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	8	3	11
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	0	0
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	11	5	16
Prešovský kraj			
samostatná kancelária	2	1	3
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	6	9	15
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	0	1	1
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	8	11	19
Košický kraj			
samostatná kancelária	6	1	7
zdieľaná kancelária, ostávajú v kancelárii	18	32	50
zdieľaná kancelária, ale vedia sa na 80% skoordinať	1	1	2
žiadne z uvedeného	0	0	0
spolu	25	34	59

Príloha 03: Hodnotenie dôležitosti cieľov v OPS

Ciele	Úplne nedôležité ↔ Veľmi dôležité						Spolu	Priemerné skóre
	1	2	3	4	5	6		
Motivovať klienta k získaniu vhodného zamestnania								
Počet	0	0	0	10	48	106	164	5,59
%	0	0	0	6,1	29,3	64,6	100	
Rozvíjať u UoZ zručnosti pre hľadanie zamestnania								
Počet	0	0	1	13	54	96	164	5,49
%	0	0	0,6	7,9	32,9	58,5	100	
Vytvoriť súlad medzi osobnostnými predpokladmi uchádzača o zamestnanie a požiadavkami na zamestnanie								
Počet	0	1	1	28	53	81	164	5,29
%	0	0,6	0,6	17,1	32,3	49,4	100	
Rozvíjať u UoZ zručnosti pre riadenie kariéry								
Počet	0	2	4	23	64	71	164	5,21
%	0	1,2	2,4	14	39	43,3	100	
Ovplyvňovať schopnosť UoZ rozhodovať sa								
Počet	1	7	10	29	58	59	164	4,91
%	0,6	4,3	6,1	17,7	35,4	36	100	

Pomôcť klientovi k sociálnej a pracovnej adaptácii na trhu práce (napr. vychádzanie s kolegami, dodržiavanie pracovného režimu, atď.)								
Počet	1	4	8	40	58	53	164	4,88
%	0,6	2,4	4,9	24,4	35,4	32,3	100	
Sprostredkovať klientovi kontakty na zamestnávateľov/svet práce								
Počet	1	6	11	35	56	55	164	4,85
%	0,6	3,7	6,7	21,3	34,1	33,5	100	
Pomôcť klientovi riešiť rodinné problémy								
Počet	3	31	32	51	33	14	164	3,74
%	1,8	18,9	19,5	31,1	20,1	8,5	100	
Pomôcť klientovi riešiť bytové problémy								
Počet	10	43	33	43	22	13	164	3,38
%	6,1	26,2	20,1	26,2	13,4	7,9	100	

Príloha 04: Skúsenosti s prácou s UoZ s rôznymi druhmi zdravotného postihnutia

	Počet		%	
	Kmeňový zamestnanec/kyňa (N ₁ =80)	Projektový/á zamestnanec/kyňa (N ₂ =64)	Kmeňový zamestnanec/kyňa (% z N ₁)	Projektový/á zamestnanec/kyňa (% z N ₂)
Má skúsenosť s:				
UoZ s telesným postihnutím	62	32	77,5	50
UoZ s dlhodobým / chronickým ochorením	56	41	70	64,1
UoZ so psychickým ochorením	56	41	70	64,1
UoZ so sluchovým postihnutím	31	21	38,8	32,8
UoZ s mentálnym postihnutím	27	21	33,8	32,8
UoZ so zrakovým postihnutím	26	21	32,5	32,8
UoZ s iným ZP	10	6	12,5	9,4

Príloha 05: Postoje odborných poradcov k zamestnávaniu UoZ so zdravotným postihnutím (Počet)

Postoj	Vôbec nesúhlasím ↔ Úplne súhlasím						Spolu	Priemerné skóre
	1	2	3	4	5	6		
Ľudia so zdravotným postihnutím majú len malú šancu nájsť si prácu u bežných zamestnávateľov.	5	3	16	36	56	41	157	4,64
Častou prekážkou uplatnenia sa ľudí so zdravotným postihnutím na trhu práce je nedostatok ich dôvery vo vlastné schopnosti.	1	14	15	57	42	26	155	4,31
Najvhodnejším prostredím pre pracovné uplatnenie ľudí so ZP sú chránené dielne.	2	11	30	37	40	33	153	4,31
Ľuďom so ZP OPS v súčasnosti nemajú veľa čo ponúknuť, pomoc pri hľadaní zamestnania by skôr mali hľadať v špecializovaných organizáciách.	10	19	32	51	31	14	157	3,74
Častou prekážkou uplatnenia sa ľudí so zdravotným postihnutím na trhu práce je ich slabá znalosť práce s PC.	25	23	36	49	18	5	156	3,17
Pre väčšinu ľudí so zdravotným postihnutím by chodenie do práce znamenalo zbytočnú záťaž.	24	24	51	40	14	5	158	3,07
Ľudia so ZP by pri hľadaní zamestnania mali zabudnúť na to, čomu by sa radi venovali, úspechom bude, ak si nejakú prácu nájdú.	32	32	28	46	14	3	155	2,92
Ľudia so zdravotným postihnutím môžu byť pre zamestnávateľov rovnakým prínosom ako ktoríkoľvek iní zamestnanci.	0	8	12	26	51	59	156	4,9
Ľudia so zdravotným postihnutím dnes môžu byť úspešní aj v iných profesiách ako v minulosti.	2	5	15	36	56	41	155	4,69
Ľudia so ZP majú v sebe často veľa potenciálu, vďaka ktorému môžu uspieť pri hľadaní zamestnania; potrebujú iba, aby im ho niekto pomohol v sebe objaviť.	1	2	23	58	48	24	156	4,42

Príloha 06: Umožnenie vysokoškolského štúdia popri zamestnaní

	Počet	%	Valid %
Nežiadal/a som o to zamestnávateľa – nepotreboval/a som študovať popri zamestnaní na vysokej škole	122	74,4	77,7
Áno	18	11	11,5
Nie	12	7,3	7,6
Nežiadal/a som o to zamestnávateľa – neumožnil by mi to	1	0,6	0,6
Štúdium na úkor dovolenky	1	0,6	0,6
Prebiehajúce štúdium	1	0,6	0,6
Iné	2	1,2	1,3
Subtotal	157	95,7	100
neuveďené	7	4,3	
Spolu	164	100	

Príloha 07: Spôsoby zaškoľovania odborných poradcov/kýň po ich nástupe do OPS podľa pozície

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é zamestnanci/kyne (N1=91)	Projektoví/é zamestnanci/kyne (N2=73)	Spolu (N=164)
Počet			
Bežné uvedenie na pracovisko, zoznámenie sa s kolegami a kolegyňami	78	65	143
Samostatné štúdium podkladov, metodík, ktoré mi poskytol nadriadený/nadriadená	76	60	136
Konzultovanie s kolegami/kolegyňami	79	56	135
Skupinové zaškolenie v metodike práce odborného poradcu (v školiacej miestnosti s lektorom)	45	62	107
Samostatné štúdium podkladov, metodík, ktoré mi poskytli kolegovia/kolegyne	69	49	118
Individuálne zaškoľovanie, tutoring určeným služobne starším kolegom/kolegyňou	39	29	68
%			
Bežné uvedenie na pracovisko, zoznámenie sa s kolegami a kolegyňami	85,7	89	87,2
Samostatné štúdium podkladov, metodík, ktoré mi poskytol nadriadený/nadriadená	83,5	82,2	82,9
Konzultovanie s kolegami/kolegyňami	86,8	76,7	82,3
Skupinové zaškolenie v metodike práce odborného poradcu (v školiacej miestnosti s lektorom)	49,5	84,9	65,2
Samostatné štúdium podkladov, metodík, ktoré mi poskytli kolegovia/kolegyne	75,8	67,1	72
Individuálne zaškoľovanie, tutoring určeným služobne starším kolegom/kolegyňou	42,9	39,7	41,5

Príloha 08: Úrovne rozdielov vo vedomostiach a zručnostiach pri analýze vzdelávacích potrieb

Rozdiel medzi nadobudnutými a potrebnými vedomosťami a zručnosťami do úrovne:

-5 = veľmi výrazný nedostatok aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

-4 = výrazný nedostatok aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

-3 = stredný nedostatok aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

-2 = mierny nedostatok aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

-1 = veľmi mierny nedostatok aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

0 = vyrovnaná úroveň aktuálnych a potrebných zručností

1 = veľmi mierne lepšia úroveň aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

2 = mierne lepšia úroveň aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

3 = stredne lepšia úroveň aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

4 = výrazne lepšia úroveň aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

5 = veľmi výrazne lepšia úroveň aktuálnych zručností vzhľadom k potrebným

Príloha 09: Vedomosti a zručnosti odborných poradkýň a poradcov

	Priemerné skóre:		
	potrebných zručností	aktuálnych zručností	rozdiel
Vedomosti a zručnosti pre odborné poradenstvo			
Zručnosti v aplikovaní bilancie kompetencií	3,32	2,02	-1,30
Zručnosti v aplikovaní skupinovej poradenskej aktivity v rámci HRC	3,39	2,23	-1,16
Schopnosť zvládať odpor a námietky klienta	4,62	3,82	-0,80
Schopnosť poskytovať spätnú väzbu klientovi	4,57	3,98	-0,59
Schopnosť klásť otvorené otázky	4,54	3,98	-0,56
Zručnosti vo vedení skupiny v rámci skupinového poradenstva	4,67	4,13	-0,54
Schopnosť prispôbiť poradenský proces individuálnym potrebám klienta	4,70	4,21	-0,48
Zručnosť nadväzovať poradenský vzťah s klientom postavený na pracovnom spojení	4,60	4,15	-0,46
Zručnosti v tvorbe IAP	4,12	3,66	-0,46
Schopnosť aktívne načúvať	4,84	4,40	-0,44
Zručnosti v aplikovaní postupu poradenského rozhovoru	4,65	4,26	-0,39
Ovládanie postupov práce poradcu podľa interných metodík	4,40	4,09	-0,32
Znalosti a zručnosti z oblastí súvisiacich s odborným poradenstvom			
Odborné znalosti z pracovného práva	3,45	2,68	-0,77
Odborné znalosti z oblasti sociálno-právnej ochrany detí a sociálnej kurately	2,96	2,27	-0,69
Odborné znalosti oblasti sociálnych služieb	3,31	2,65	-0,66
Odborné znalosti z oblasti peňažných príspevkov na kompenzáciu ŤZ	3,05	2,46	-0,59
Prehľad o situácii na trhu práce	4,51	4,03	-0,48

Odborné znalosti z oblasti pomoci v hmotnej núdzi	3,21	2,78	-0,43
Odborné znalosti z oblasti štátnych sociálnych dávok	3,15	2,78	-0,37
Prehľad o opatreniach a projektoch na pomoc klientovi zamestnať sa	4,39	4,09	-0,30
Prehľad o náplni ďalších oddelení úradu PSVR v rámci sociálnych vecí	4,23	3,93	-0,29
Prehľad o náplni ďalších oddelení úradu PSVR v rámci služieb zamestnanosti	4,48	4,27	-0,20
Schopnosť nadväzovať vzťahy so zamestnávateľmi a ďalšími externými partnermi	3,61	3,44	-0,17
Zručnosti špecifickej komunikácie			
Schopnosť používať základy posunkového jazyka	1,57	0,32	-1,24
Zručnosť tvorby ľahko čitateľných písomných textov pre osoby s ťažkosťami s porozumením	2,94	2,12	-0,82
Schopnosť podať ústne informácie spôsobom prispôsobeným schopnostiam klienta/ky	4,63	4,3	-0,32

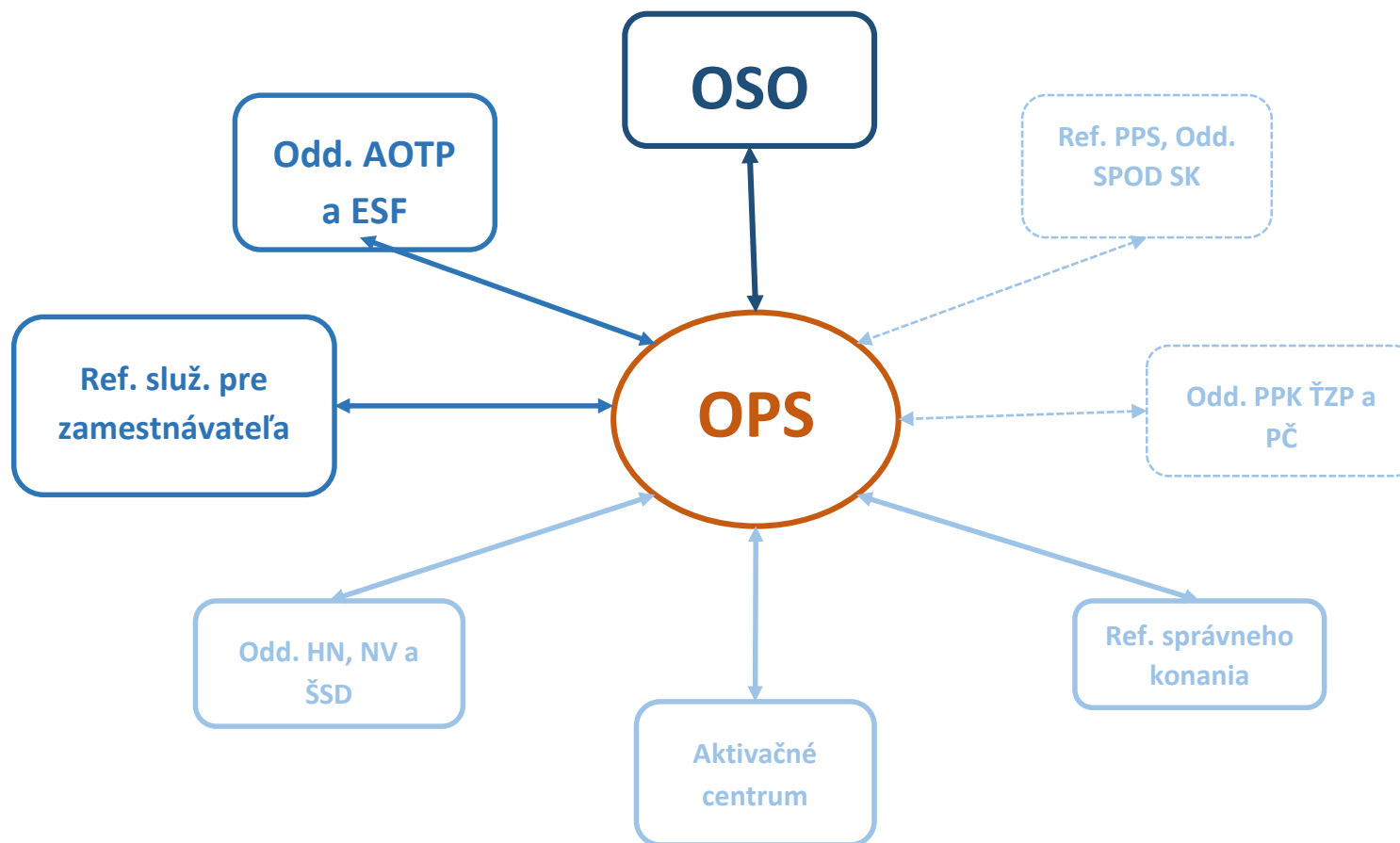
Príloha 10: Vyhľadávanie ďalšieho vzdelávania podľa pôsobenia v OPS

	Odborní/é poradcovia/kyne		
	Kmeňoví/é zamestnanci/kyne	Projektoví/é zamestnanci/kyne	Spolu
Počet			
Ponúkané zamestnávateľom	57	28	85
Kombinácia oboch	27	9	36
Vyhľadáva sám/sama	4	17	21
Iné	0	4	4
Spolu	88	58	146
%			
Ponúkané zamestnávateľom	64,8	48,3	58,2
Kombinácia oboch	30,7	15,5	24,7
Vyhľadáva sám/sama	4,5	29,3	14,4
Iné	0	6,9	2,7
Spolu	100	100	100

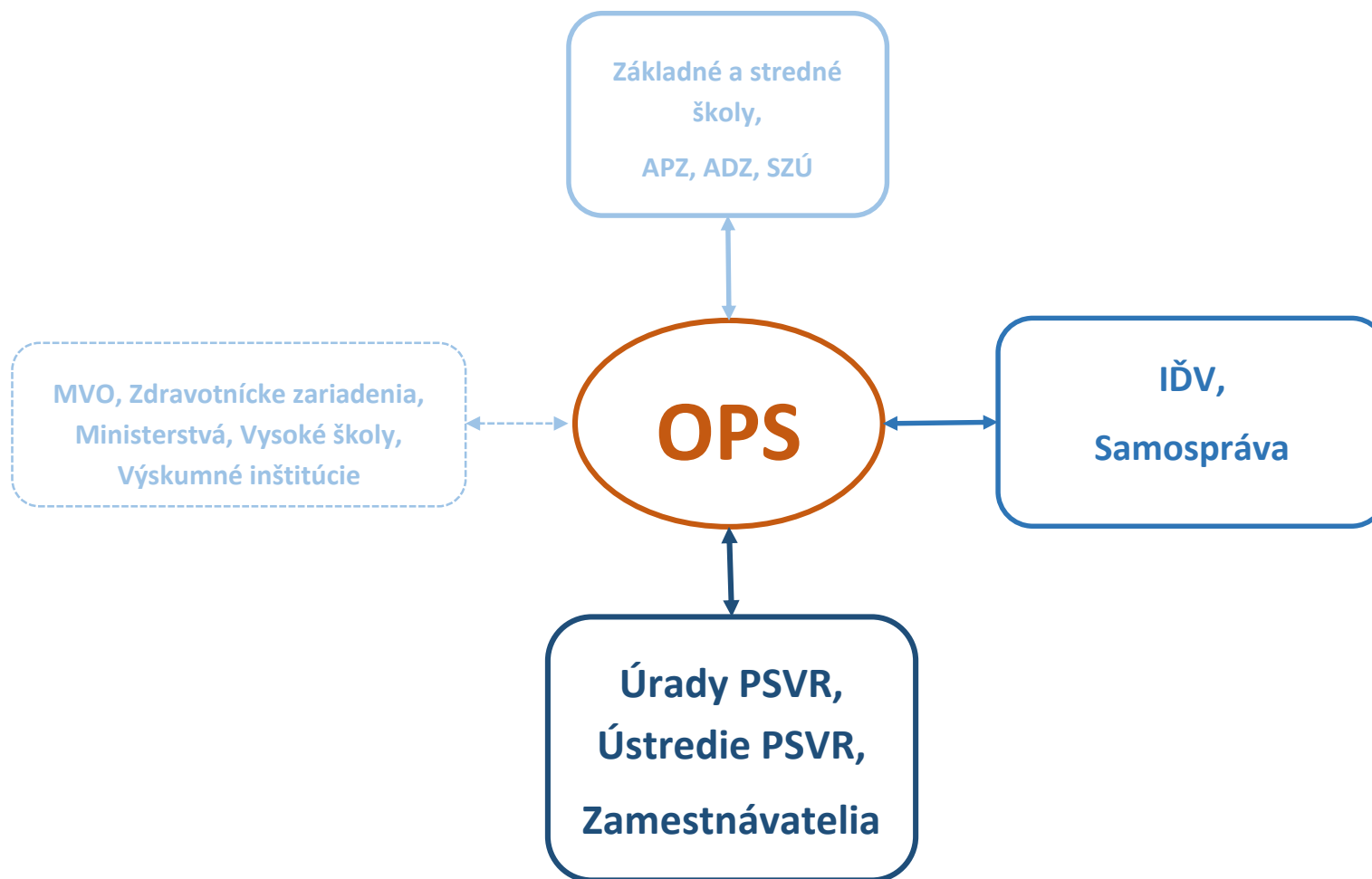
Príloha 11: Zameranie vzdelávania odborných poradcov/kýň počas ich pôsobenia v OPS

N=152	Počet aktivít	Podiel účasti
Všeobecná komunikácia s klientom	130	85,5
Práca s PC	63	41,4
Bilančná diagnostika, bilancia kompetencií	44	28,9
Špecifická komunikácia s klientmi s rôznymi druhmi ZP	21	13,8
Self-management	14	9,2
Supervízia	14	9,2
Hodnotiace a rozvojové centrum	13	8,6
Poskytovanie odborného poradenstva (napr. diagnostické metódy a techniky v práci odborného poradcu, poradenské zručnosti, metodická príručka v OPS, skupinové poradenstvo)	9	5,9
Riešenie konfliktov	8	5,3
Emočná inteligencia	8	5,3
Cudzie jazyky	6	3,9
Mediácia	4	2,6
Administratíva v OPS (napr. práca so systémom, zaškolenie na prácu v NP)	4	2,6
Psychohygiena (zvládanie stresových situácií, prevencia vyhorenia)	4	2,6
Lektorské a prezentačné zručnosti	3	2
Sociálno-psychologický výcvik, psychológia	3	2
prehľad o trhu práce, hľadanie zamestnania	2	1,3
Legislatíva (právne minimum, zákon o službách zamestnanosti)	1	0,7
Manažment, firemná kultúra	1	0,7

Príloha 12: Intenzita spolupráce OPS s ďalšími vybranými oddeleniami úradu PSVR



Príloha 13: Intenzita spolupráce odborných poradenských služieb s inštitúciami mimo územného úradu PSVR



Príloha 14: Prekážky pri práci v OPS

	Počet odpovedí	Nevedeli/nechceli sa vyjadriť	% z uvedených odpovedí			Priemerné skóre (z uvedených odpovedí)
			Malá prekážka	Stredná prekážka	Veľká prekážka	
Veľa administratívnej práce na úkor odbornej práce s klientom	159	5	13,8	27,7	58,5	4,56
Slabé finančné odmeňovanie	154	10	13,6	26,6	59,7	4,51
Nevhodný systém plánovania riadenia zameraný na merateľné ukazovatele vstupov a výstupov, nie výsledkov	152	12	19,1	28,3	52,6	4,29
Nedostatočné priestorové vybavenie úradu (málo miestností pre zamestnancov, absencia miestnosti na nerušený rozhovor s klientom/kou)	151	13	23,2	19,2	57,6	4,22
Nedostatočné možnosti pomoci klientovi pri riešení jeho/jej najťažších životných situácií	154	10	17,5	37,7	44,8	4,08
Obmedzený alebo žiadny postup na vyššiu pozíciu	147	17	25,2	28,6	46,3	3,90
Komunikácia s klientmi, ktorí potrebujú informácie v špecifickej podobe (napr. ľahko čitateľný text, Braillovo písmo, posunková reč)	105	59	22,9	36,2	41	3,86
Málo času k dispozícii na dlhodobejšiu prácu s klientom	152	12	26,3	35,5	38,2	3,73
Málo času k dispozícii na vlastný odborný rozvoj	157	7	26,1	38,9	35	3,70

Riešenie konfliktných klientov a situácií (napr. upokojovanie hádavých klientov, agresivita zo strany klienta, atď.)	152	12	29,6	39,5	30,9	3,49
Málo vzdelávacích príležitostí (kurzov) pre vlastný odborný rozvoj	157	7	34,4	32,5	33,1	3,43
Nevhodné ciele OPS, resp. nevhodný výber cieľovej skupiny	156	8	29,5	44,9	25,6	3,40
Nedostatok relevantných informačných zdrojov o svete práce a vzdelávacích príležitostiach pre klientov	155	9	31,6	41,3	27,1	3,34
Nedostatočné materiálne vybavenie (PC, nábytok, kancelárske potreby) kancelárií	153	11	41,2	22,9	35,9	3,32
Nedostatočná vedomosť o OPS v rámci úradu	155	9	40	30,3	29,7	3,21
Slabá spolupráca s inými oddeleniami, odbormi na úrade PSVR	160	4	44,4	29,4	26,3	3,14
Chýbajúci supervízor/ka	148	16	36,5	41,2	22,3	3,13
Nedostatočná jasná vízia o poslaní a cieľoch odborných poradenských služieb	154	10	40,3	34,4	25,3	3,13
Nedostatok vhodných a kvalitných metodických materiálov, metód a nástrojov pre vlastný odborný rozvoj	155	9	38,7	40	21,3	3,08
Slabá spolupráca s inými inštitúciami, organizáciami	150	14	42	44,7	13,3	2,84
Slabá spolupráca s ostatnými kolegami/kolegyňami v rámci oddelenia	153	11	73,2	17,6	9,2	2,06

Príloha 15: Silné stránky OPS vo vyjadreniach odborných poradkýň/poradcov

N=139	Počet odpovedí
pomoc klientovi, v tom:	41
- pomoc klientovi (nešpecifikované zameranie pomoci)	17
- pomoc klientovi zamestnať sa, zorientovať sa na TP	14
- pomoc pri osobnom rozvoji klienta, rozhodovaní sa rozvoj návykov, sebapoznania, sebaaprezentácie	9
- Iné (Poskytnúť pomoc klientom v podobe vyriešenia problémov)	1
individualizovaný prístup "šitý na mieru"	25
komunikácia s klientom, získanie informácií o klientovi, priamy intenzívny kontakt	21
viac času a detailnejšie zameranie sa na klienta	18
ľudský a ústretový prístup, pracovné spojenectvo	15
možnosť motivovať a podporiť klienta	14
možnosť informovať a usmerniť	14
kolegovia/gyne, dobrý kolektív, odbornosť, neustály sebarozvoj	13
spätná väzba, výsledok práce s klientom	11
charakter práce – plánovanie, metodika, informovanosť poradcov	8
poradenské aktivity, nástroje	7
práca s klientom (všeobecne, nešpecifikovaná)	4
iné (kontakt s ľuďmi, určitá dobrovoľnosť účasti klienta na poskytovaní OPS, spolupráca)	3
nevie	1

Príloha 16: Oblasti pre zlepšovanie OPS podľa odborných poradkýň/poradcov

N=139	Počet odpovedí
Ďalšie vzdelávanie odborných poradcov (napr. častejšie metodické školenia, odbornosť poradcov, aktuálne informácie o TP)	33
Administratívna záťaž	30
Fyzický priestor a prácu s klientmi (samostatné kancelárie, miestnosť na skupinovú prácu)	19
Lepšie materiálno-technické zabezpečenie na prácu s klientmi	12
Výmena skúseností s kolegami (aj z iných úradov), psychohygiena, supervízia	12
Finančné ohodnotenie, motivovanie zamestnancov, možnosť kariérneho postupu	11
Častejšie stretávanie sa s klientom a väčší časový priestor na klienta (aj v rámci individuálnych stretnutí), flexibilita časového harmonogramu	10
Podpora kvality, nielen kvantity (bez merateľných ukazovateľov), individuálny prístup	9
Spolupráca s externými inštitúciami, zamestnávateľmi	9
Rozšírenie možností v OPS, posilnenie kompetencií odborného poradcu (vrátane možností sprevádzať klienta k zamestnávateľovi)	9
Podpora od nadriadených (vrátane konzultácií s nadriadenými), zdôraznenie významu OPS v systéme	7
Lepšia spolupráca s inými oddeleniami v rámci úradu	6
Personálne posilnenie OPS, dobré personálne zabezpečenie	5
Subjektívne charakteristiky na strane klienta	4
Ďalšie úpravy systému a organizácie práce – všeobecne	3
Nižší počet klientov (v individuálnom aj skupinovom poradenstve)	1
Iné	5
Nevie sa vyjadriť, nikde	6