



Inovatívne vzdelávanie pre skúsenostných expertov

Teoretický materiál



Erasmus+



EXPERIENCE

<https://experience-erasmusplus.eu/>

<https://moodle.experience-erasmusplus.eu/>

Tento projekt bol financovaný s podporou Európskej Komisie. Táto publikácia reprezentuje výlučne názor autorov a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií, ktoré sú jej obsahom.



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Obsah

1. Kto je skúsenostný expert?	6
1.1. Definícia skúsenostného experta	6
1.2. Využívanie vlastných skúseností ľudí so zdravotným postihnutím v poradenských aktivitách ...	9
1.3. Pravidlá poskytovania pomoci a poradenstva	15
2. Osobnosť skúsenostného experta	17
2. 1. Kompetencie skúsenostného experta	17
2.2. Odborné a osobnostné kompetencie skúsenostného experta	18
2.3. Metodické a sociálne kompetencie skúsenostného experta	19
2.4. Sebamanažment skúsenostného experta	21
3. Význam komunikačných zručností v praxi skúsenostného experta	22
3.1. Všeobecne o komunikácii	22
3.2. Neverbálna komunikácia, reč tela	26
3.3. Ja-výrok alebo Ja-odkaz	29
3.4. Asertívna komunikácia	31
3.5. Vytváranie komunikačného kontaktu s klientom	33
4. Riadenie konfliktov	37
4.1. O konflikte všeobecne	37
4.2. Čo je riadenie konfliktov	39
4.3. Stratégie riadenia konfliktov	41
4.4. Stratégie riadenia konfliktov, ktoré skúsenostný expert využíva v rôznych situáciách	42
4.5. Aké spôsoby riešenia konfliktu musí skúsenostný expert využívať	44
5. Význam časového manažmentu v práci skúsenostného experta	45
5.1. Čo znamená časový manažment	45
5.2. Techniky časového manažmentu a plánovania úloh	47
5. 3. Stres a jeho vplyv na výkonnosť skúsenostného experta a prevencia znižovania stresu	49
5.4. Stratégie zvládania stresu	50
6. Individuálna práca skúsenostného experta s ľuďmi so zdravotným postihnutím	52
6.1. Identifikácia potrieb klientov z hľadiska typu postihnutia	52
6.2. Identifikácia a analýza potrieb klienta	56
6.3. Motivácia klienta so zdravotným postihnutím	58
6.4. Rozvoj sebaúčinnosti klienta	60
6.5. Plán kariérneho rozvoja klienta so zdravotným postihnutím	63
7. Skupinové poradenstvo	65
7.1. Skupinové poradenstvo v práci skúsenostného experta	65
7.2. Príprava skupinovej poradenskej aktivity	67
7.3. Realizácia skupinovej poradenskej aktivity a jej hodnotenie	70

7.4. Skupinová dynamika, súdržnosť skupín, vývoj skupiny	73
7.5. Ako riešiť problematické typy účastníkov	76
8. Partnerské siete skúsenostného experta – multidisciplinárny tím	77
8.1. Čo znamená multidisciplinárna tímová práca?	77
8.2. Prvky tímovej práce na pracovisku	79
8.3. Charakteristika efektívnej tímovej práce	81
8.4. Základné kompetencie multidisciplinárneho tímu	82
9. Informácie o trhu práce.....	84
9.1. Súčasné najdôležitejšie zákony a dokumenty Slovenskej republiky slúžiace záujmom osôb so zdravotným postihnutím.....	84
9.2. Aktívne opatrenia trhu práce pre občanov so zdravotným postihnutím.....	88
Poradenské služby pre občanov so zdravotným postihnutím	88
9.3. Vzdelávanie a príprava pre trh práce uchádzača o zamestnanie.....	94
9.4. Vybrané aktívne opatrenia trhu práce na podporu zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím.....	96
10 . Prelomenie bariér brániacich rovnakému prístupu osôb so zdravotným postihnutím k práci....	101
10. 1. Odstraňovanie prekážok rovnakého prístupu osôb so zdravotným postihnutím k práci.....	101
10.2. Prístupnosť - bezbariérovosť.....	102
10.3. Ako prispôbiť prostredie	103
10.4. Výberové konanie	106
10.5. Analýza pracovnej pozície	106
10.6. Úpravy a prispôsobenie	109
10.7. Odporúčaný postup zamestnávateľa pri prispôbovaní pracoviska špeciálnym potrebám zdravotne postihnutých zamestnancov	110
11. Psychologické a psychologicko-pedagogické hodnotenie.....	112
11.1. Význam hodnotenia	112
11.2. Odborné vzdelávanie – úspešná cesta k samostatnosti	114
11.3. Základy odborného hodnotenia.....	117
11.4. Psychologické a psychologicko-pedagogické hodnotenie	118
11.5. Teoretický základ integrácie pomocou sprostredkovania podporovaného zamestnávania .	121
12. Rozvoj osobnosti a zručností pre trh práce	123
12.1. Sebapoznanie, identifikácia silných a slabých stránok osobnosti občana so zdravotným postihnutím, Johariho okno	123
12.2. Význam sebapoznávania pri budovaní kariéry	125
12.3. Rozvíjanie seba prijatia a sebadôvery osôb so zdravotným postihnutím.....	127
12.4. Komunikačné schopnosti a zručnosti potrebné na trhu práce	129
13. Nástroje, techniky a stratégie hľadania zamestnania	133
13.1. Kroky pri hľadaní zamestnania	133
13.2. Životopis (CV)	140

13.3. Pracovný pohovor, telefonický pohovor.....	148
13.4. Vytváranie sietí za účelom hľadania a získania zamestnania.....	152
14. Udržanie zamestnania	154
14.1. Integrácia do nového zamestnania.....	154
14.2. Osobné a spoločenské kompetencie, ktoré umožnia integráciu do nového pracovného tímu a prispievajú k udržaniu zamestnania	155
14.3. Predpoklady dlhodobého udržania zamestnania	158
14.4. Výhody dlhodobého zamestnania v tej istej spoločnosti.....	160
15. Literatúra	162

1.Kto je skúsenostný expert?

1.1.Definícia skúsenostného experta

Marginalizovaná situácia ľudí so zdravotným postihnutím je problémom celej spoločnosti. Silné predsudky a obavy zohrávajú rozhodujúcu úlohu dokonca aj v súčasnosti. Nie je potrebné iba zmeniť len postoj väčšinovej spoločnosti, ale aj negatívny sebaobraz obraz občanov so zdravotným postihnutím.

Bola to dlhá cesta od koncepcie rovesníkeho pomocníka cez koncepciu kolegiálneho pomocníka až po označenie skúsenostný expert. Špecifickosť pomoci najpresnejšie opisuje pomenovanie skúsenostný expert.

Skúsenostný expert je pomocník vychádzajúci z vlastných skúseností. Môže to byť osoba, ktorá prekonala určitú chorobu alebo aj zdravotne postihnutá osoba, ktorá sama prežila alebo prežíva ťažkosti a problémy ako osoby, ktorým chce pomáhať. Ide o človeka, ktorý je od prírody ochotný pomáhať a ktorý k tomu má aj potrebné komunikačné predpoklady. Už má skúsenosti s pomocou ako jej príjemca, alebo sa s touto problematikou oboznámil v rámci vzdelávania, a svoje naučené vedomosti, schopnosti, zručnosti a metódy obohatené o vlastné skúsenosti chce využiť v prospech druhých.

Kto je skúsenostný expert?

Skúsenostní experti vyškolení pre účely podpory ľudí so zdravotným postihnutím a sociálnu integráciu sú ľudia, ktorí sami žijú ako občania so zdravotným postihnutím, ktorí sa s touto skúsenosťou dokázali vyrovnáť a ktorí môžu svoje skúsenosti odovzdať aj iným osobám so zdravotným postihnutím. Sú citlivejší voči problémom osôb v podobnej situácii, majú špeciálnu identitu, ktorá je výsledkom uvedomelého a pozitívneho postoja k ich životnej situácii.

Cieľom vzdelávania pre skúsenostného experta je:

- Vyškoliť pomocníkov na báze príbuznosti ich životnej situácie, ktorí využívajú svoje vlastné životné skúsenosti v prospech iných ľudí.
- V rámci školenia si osvojiť formy správania, zručnosti a metódy, ktoré dokážu profesionálne využiť za účelom podpory reintegrácie občanov so zdravotným postihnutím na trh práce a do spoločnosti.

Požiadavky na skúsenostného experta:

- stredoškolské vzdelanie
- občan so zdravotným postihnutím
- psychicky spracoval svoje zdravotné postihnutie

- má skúsenosti s „pomáhaním“, t.j. navštevoval individuálne alebo skupinové poradenské aktivity
- má realistický sebaobraz
- má pozitívny prístup k pomáhaniu
- má vhodné komunikačné zručnosti
- nevyžaduje sa vzdelanie v oblasti poskytovania pomoci.
-

Dôvody, ktoré neumožňujú vykonávať činnosť skúsenostného experta:

Skúsenostný expert nemôže byť psychiatricky chorý, mentálne postihnutý ani autista.

Prečo sa nemôže stať človek, ktorý sa nedokázal vyrovnáť s vlastným postihnutím, pomocníkom?



Mohol by stratiť vierohodnosť.



Jeho psychický stav by sa mohol výrazne zhoršiť.
Nebezpečenstvo vyhorenia.



Psychický stav osoby, ktorej pomáha, by sa mohla výrazne zhoršiť.



Neuvedomelé prekročenie kompetencie.



Vo vzťahu pomocníka a pomáhaného vzniká citový vzťah, ktorý musí byť pod kontrolou. Skúsenostný expert by sa mal poradiť s profesionálnym poradcom, ak má pocit, že sa príliš angažuje v procese pomoci.

Kompetencie, ktoré možno získať v rámci vzdelávania:



Možnosti pracovného uplatnenia skúsenostného experta: u všetkých mimovládnych organizácií, ktoré pracujú s občanmi so zdravotným postihnutím. Napríklad centrá dennej starostlivosti pre občanov so zdravotným postihnutím, kariéroví poradcovia, zamestnávateľia, ktorí zamestnávajú občanov so zdravotným postihnutím, neziskové charitatívne organizácie, školy so zameraním na integrované vzdelávanie.

1.2.Využívanie vlastných skúseností ľudí so zdravotným postihnutím v poradenských aktivitách

Možnosti využitia skúseností skúsenostného experta predstavujeme prostredníctvom **prípadovej štúdie**. Prípadovú štúdiu nájdete v teoretickom podpornom materiály.

Prečo sme si vybrali túto metódu?
1. Situácie, ktoré sa dajú ťažko vysvetliť pomocou teoretických modelov, je možné pochopiť na základe prípadových štúdií, ktoré pomôžu pochopiť javy, ktoré je potrebné pochopiť v súvislosti s prácou pomocníkov.
2. Prípadová štúdia má významnú úlohu pri vzdelávaní osôb, ktoré sa pripravujú na prácu skúsenostného experta.
3. Prípadová štúdia nie je len dokumentácia, ale predstavuje uplatňovanie teoretických poznatkov v praxi vo forme štruktúrovanej charakteristiky, ktorá je vhodná na analýzu a reflexiu. Chceli by sme povzbudiť budúcich skúsenostných expertov, aby si aj oni vypracovali prípadové štúdie, pretože tento spôsob je vynikajúcou možnosťou na opätovné prehodnotenie a analýzu prípadu vrátane toho, že ich autor nastavuje zrkadlo jednak sebe a jednak aj ostatným, , nezabúdajúc na to, že zdieľanie skúseností vždy podporuje vlastný rozvoj ako aj rozvoj ostatných ľudí.
4. Prípadová štúdia v jej súčasnej interpretácii je systematický opis prípadu, jeho dokumentácia, analýza, profesionálna reflexia. Príprava prípadovej štúdie pomáha pomocníkovi (skúsenostnému expertovi), poradcovi vystúpiť, prípadne sa „definitívne“ oddeliť od procesu, ktorého bol súčasťou. Pomáha mu pozorovať udalosti zvonku, aby mohol posúdiť skutočné dôsledky práce a poradenskej činnosti pomocníka.

Prípadová štúdia

Prípadovú štúdiu vypracovala poradkyňa Éva Valickó.

Na úvod si urobíme stručný prehľad odborných poznatkov a zamyslíme sa nad klientmi a pomocou, ktorú im poskytujeme. Následne sa oboznámime s konkrétnym prípadom a zhrnieme poznatky, ktoré z neho vyplývajú.

Typické chyby pomocníkov:

1. Nebezpečenstvá syndrómu pomocníka

„Počas svojej profesionálnej praxe som sa každoročne stretávala s približne 10-15 osobami so zmenenou pracovnou schopnosťou či zdravotne postihnutými osobami, ktoré tvrdili, že ich profesionálnym cieľom je pomáhať druhým. Nešlo však o to, že by chceli vyštudovať danú profesiu, ani o to, že by pociťovali záväzok voči svojej vyštudovanej profesii. Ich motiváciou bol pocit vylúčenia a prejav túžby po porozumení, pozitívnej diskriminácii a tolerancii.

Väčšina ľudí so zdravotným postihnutím či zmenenou pracovnou schopnosťou má pocit, že ich nikto nechápe, že ťažkosti, na ktoré narážajú a ktorým musia čeliť, ostatní nechápu. Počas svojej profesionálnej praxe som sa často stretala aj s tým, že najmä klienti s mentálnymi poruchami si túžbu pomáhať druhým nielenže vytýčili ako cieľ, ale podľa ich slov aj skutočne pomáhali. Sústavne rozdávali

praktické rady, pričom považovali za tragické, že pomoc, ktorú poskytovali druhým a ktorú títo samozvaní „pomáhači“ považovali za mimoriadne účinnú, sami nedostávajú. V ich prípade išlo špecifický prejav syndrómu pomocníka.“ *Éva Valiczko*

Človek so syndrómom pomocníka pomáha druhým preto, aby si nemusel uvedomovať vlastné pocity a potreby, snaží sa tým vyplniť vlastnú vnútornú prázdnotu. V jeho medziľudských vzťahoch nefunguje vzájomnosť, uprednostňuje vzťahy na báze vzťahu pomocník-pomáhaný. Vlastné túžby dokáže vyjadriť len nepriamo, väčšinou vo forme výčitiek. Jeho sebahodnotenie závisí od okolia a je nestabilné. Človek so syndrómom pomocníka bráni pomáhanej osobe nadobudnúť samostatnosť a nezávislosť a jeho cieľom nie je riešenie problému, ale jeho utvrdenie. Skúsenostný expert sa nemôže v žiadnom prípade dopustiť tej chyby, že prevezme rolu obmedzujúcej osoby, ktorá vie všetko lepšie a o všetko sa postará.

Skúsenostný expert by sa v žiadnom prípade nemal dopustiť tej chyby, že by klienta obmedzoval, riešil by (jeho) problémy alebo by sa tváril ako vševediaci pomocník.

Krátky dialóg na zamyslenie ako ukážka nesprávneho postoja:



Pomocník: Čo sa ti stalo?

Klient: Uhynuli mi rybičky.

Pomocník: Neboj sa, pomôžem ti ich nájsť! Nevieš náhodou, kam sa mohli podieť?

Klient: Viem, kde sú, ale žiaľ už nežijú.

Pomocník: Len sa podme popozerať, určite sa nájdú, ak ich budeme dobre hľadať!“

Táto situácia by mohla byť scénou z absurdnej komédie. Ale v tomto prípade **predstavuje prístup vševediaceho, riešiaceho pomocníka.**

2. Pocit choroby ako forma sebaobrany

Prevažná väčšina ľudí so zdravotným postihnutím alebo zmenenou pracovnou schopnosťou má často pocit choroby. Pre pochopenie tohto javu musíme rozlišovať medzi psychickými stavmi v dôsledku zdĺhavej a bolestivej choroby a psychickými stavmi po vzniku zdravotného postihnutia v dôsledku dopravnej nehody. V prvom prípade má dotyčná osoba čas „pripraviť sa“ na celoživotné následky a vyrovnáť sa s nimi, preto by to pre ňu mala byť menšia psychická trauma (to samozrejme neznamená, že jej to je jedno!) a menší šok ako pre osobu, ktorej zdravotné postihnutie vzniklo náhle a nečakane v dôsledku dopravnej nehody alebo prepuknutia akútnej choroby. Zdravotné postihnutie v dôsledku nepredvídanej tragédie je oveľa väčším šokom a vyrovnáť sa s novou skutočnosťou môže trvať dlhšiu dobu. V dôsledku zdravotného postihnutia môže nastať apatia, výkyvy nálady, obavy a strach z budúcnosti.

Psychické stavy sprevádzajúce vznik zdravotného postihnutia sa v podstate podobajú smútku. Medzi straty stimulujúce reakcie podobné smútku patrí napr. strata častí tela alebo jeho funkcií, strata domova a osobných vymožeností, strata obľúbeného predmetu alebo domáceho zvierťaťa, strata zamestnania alebo profesie či strata medziľudských vzťahov.

Fázy smútku:



Fáza šoku: Keď sa človek dozvie o svojom zdravotnom postihnutí, prežíva psychický šok, nechce tomu veriť a nedokáže sa zmieriť s realitou.



V tejto fáze človek pociťuje stratu najintenzívnejšie. Sprevádza ju bolesť, pocit prázdnoty a zúfalstva, často aj agresivita voči okoliu (nemocnici, lekárom, sestrám, rodinným príslušníkom a pod.). Príznačné je, že v tejto fáze postihnutá osoba veľa plače a je zatrpknutá. Plačlivosť sa považuje za regresívny jav, volanie o pomoc, na ktorú okolie spravidla okamžite reaguje.



Plané nádeje (hľadá nové metódy v tradičnej aj alternatívnej medicíne a pod.)



Apatia, zmierenie sa so skutočnosťou. V tejto fáze môže prepadnúť hlbokej depresii.



V lepšom prípade psychická bolesť ustúpi, rezignácia sa zmení na vyrovnanie sa so skutočnosťou, postihnutá osoba si vytýči nové, realistické ciele, vytvorí si nový rytmus a nové okolnosti života a prispôbi sa zmenenej životnej situácii.

V horších prípadoch sa však u nej ustáli pocit choroby, bolesť zo straty a pocit menejcennosti a v podstate jej v živote zostane len jediná vec, na ktorú sa môže v každej situácii a pri každom probléme odvolávať, a to je choroba.

Pre skúsenostného experta je mimoriadne dôležité vedieť, v ktorej fáze smútku sa jeho klient práve nachádza.

3. Rozveselenie "buď veselý za každú cenu"!

U ľudí s nízkym sebavedomím sa metóda rozveselenia neosvedčila, lebo títo ľudia, na rozdiel od veselých a optimistických ľudí, nepovažujú negatívne skúsenosti len za menšie prekážky na ceste, ale ich základným životným pocitom **je zlý pocit zo seba**, ktorý negatívne skúsenosti ešte znásobujú. Preto je lepšie, ak skúsenostný expert (namiesto „vyvracania ich názoru“ a rozdávania „životných rád“) **danú situáciu akceptuje a klienta ubezpečí, že má právo na svoje pocity, že nevedí, ak sa tak cíti, že je pochopiteľné, že sa tak cíti**. Od skúsenostného experta sa totiž neočakáva, že danú situáciu vyrieši, ale to, že človeka pochopí a venuje mu pozornosť. A skúsenostný expert to dokáže práve preto, lebo sa vie vžiť do situácie svojho klienta.

Skúsenostný expert dokáže zdravotne postihnutému človeku alebo osobe so zníženou pracovnou schopnosťou poskytnúť oporu v tom, že sa s ním podelí o svoje životné skúsenosti a spôsoby, akými

sám prekonal vlastné ťažkosti a o svoj pozitívny prístup k životu. Tým mu dokáže pomôcť zmeniť vzťah k sebe samému, k pocitu choroby a úlohy, ktorú zohrávajú vo formovaní vlastného života

Biankin prípad

„Bianka má 32 rokov, je vysokoškolsky vzdelaná, vyjadruje sa sofistikovane a používa odbornú terminológiu, je pozorná, trpezlivá, dokáže logicky uvažovať a asociovať, je nízkeho vzrastu, atletickej postavy, má ťažkú posturálnu poruchu, poruchu jemnej motoriky, nízku úroveň mimiky, obmedzenú pohyblivosť, postihnutie pohybovej sústavy a pohybovať sa dokáže len pomocou dvoch trojbodových palíc, aj to len na krátke vzdialenosti.

Podľa lekárskej diagnózy u nej v dôsledku detskej mozgovej obrny (tzv. Littleovej choroby) došlo k závažnému poškodeniu motorického centra mozgu.

Absolvovala niekoľko ortopedických operácií, aby dokázala lepšie ovládať svaly a pohybový aparát, ale mala aj takú operáciu, v dôsledku ktorej prišla o všetky schopnosti, ktorej sa jej predtým podarilo osvojiť. Lekárske tortúry trvali 20 rokov (protirečivé lekárske správy, nezosúladené chirurgické zákroky, ďalšie poškodenia spôsobené operáciami, príznaky ďalších problémov s dýchaním a so srdcom, veľa cestovania a pátrania po možnostiach...). Po tom všetkom sa rozhodla, že s ďalším chirurgickým zákrokom bude súhlasiť len keby bola v stave ohrozenia života. Bolo by absolútne pochopiteľné, keby sa hnevala na celý svet a najmä na lekársku komunitu.

Bianka sa narodila ako túžobne očakávané dieťa, druhá dcéra rodiny. Narodila sa predčasne a nebolo isté, či vôbec prežije. A ak aj prežije, nevedelo sa, aké bude mať poškodenia. Po tom, čo si ju rodičia z nemocnice odniesli so zmiešanými pocitmi radosti aj obáv domov, jej matka, ale v podstate celá rodina, si musela kompletne zreorganizovať život.

Matka musela definitívne odísť zo zamestnania a po skočení materskej dovolenky zostala doma ako poberateľka príspevku na opatrovanie dieťaťa, ktoré v tom čase nebolo schopné samostatného života. Prevzala na seba všetky povinnosti so zabezpečením chodu rodiny a všetkých jej záležitostí.

Rodina bola od prvého okamihu rozhodnutá urobiť všetko preto, aby Bianka prežila a aby mohla žiť čo najdlhšie a čo najsamostatnejšie. Keď mala dva a pol roka, rodina urobila najťažšie rozhodnutie svojho života: Bianku umiestnili v ústave pre zdravotne postihnuté deti vzdialenom 200 km od ich bydliska. Hlavným cieľom Inštitútu Pető je, aby prostredníctvom špeciálnej terapie u detí s poruchami motorického systému v dôsledku poškodenia centrálnej nervovej sústavy rozvíjali schopnosti a zručnosti, ktoré budú potrebovať v každodennom živote (napríklad ako sa určité držanie tela a pohyby naučené pomocou rôznych cvičení môžu využívať pri chôdzi, sedení, jedení či močení). Celodenný program je zostavený tak, že každý terapeutický prvok stimuluje rozvoj dieťaťa. Bianka bola na tejto terapii do svojich 7 rokov. Naučila sa samostatne rozhodovať, obliekať, dostať sa na určité miesto, používať toaletu, jesť, piť, písať, artikulovať a zrozumiteľne rozprávať.

Po dokončení ústavnej liečby sa prisťahovala domov. Podľa jej vlastných slov stratila po príchode domov veľa zo svojej samostatnosti, keďže rodina sa jej snažila všemožne prejavovať lásku a starostlivosť a nahradiť stratené roky, počas ktorých nemohli byť spolu. Preto ju často odbremeňovali aj v situáciách, ktoré by bola zvládla aj sama. Bianka priznáva, že niekedy bolo ľahšie a príjemnejšie „využiť“ svoju situáciu, napríklad sa vždy veľmi potešila, ak si ráno našla nachystané oblečenie.

Spomína si, že jej rodičia sa nikdy, ani keď bola ešte veľmi malá, nerozhodovali o ničom bez toho, aby nezvolali rodinnú radu, ktorej súčasťou boli obidve sestry. Rozhodli sa, že Bianka bude chodiť do bežnej

školy v mieste bydliska. Deti a učitelia základnej školy jej boli vždy pevnou oporou. Napríklad vždy jej celkom prirodzene, bez nútenia a prehánania pomáhali, nebola vylúčená zo žiadnej činnosti a podarilo sa jej nájsť rovnováhu a zabezpečiť, aby pomoc, ktorú potrebovala, nebola pre nikoho záťažou. Počas maturitnej skúšky nebola oslobodená od žiadneho predmetu, len počas písomnej časti jej poskytli zákonom povolených 10% času navyše. Mala (a dodnes má) vynikajúce matematické a logické schopnosti, a vzhľadom k tomu si vybrala aj vysokú školu. Získala diplom z ekonómie a keď pochopila, že na trhu práce nemá veľké šance, rodina sa rozhodla, že na miestnej univerzite absolvuje magisterské štúdium v odbore rozvoj podnikania. Medzitým získala ECL certifikát B2 z angličtiny aj nemčiny a zložila odborné skúšky z týchto jazykov v ekonomickom odbore, úspešne absolvovala viacero špecializovaných kurzov a školení (napr. Presadzovanie zásady rovnakého zaobchádzania a rozvoj sociálnej citlivosti).

Aj v súčasnosti sa sústavne vzdeláva a rozvíja svoje schopnosti a tvrdí, „že zle znáša ničnerobenie“.

V detstve absolvovala ortopedické zákroky (operáciu bedrového kĺbu, operáciu kolena, remodeláciu svalov a pod.). V súčasnosti je jej stav vďaka dlhodobej a špeciálnej pohybovej terapii a vitamínom udržateľný, ale veľmi labilný, keďže pri silnejšom prechladnutí či chrípke jej svalová sila okamžite klesne na minimum.

Nedostatok kyslíka u nej môže spôsobiť astmatický záchvat a ochorenie srdca (kvôli vysokej srdcovej frekvencii užíva Bisoblock).

Napriek obmedzeniam jemnej motoriky dokáže písať, síce pomalšie ako priemer, ale čitateľne.

Má miernu poruchu artikulácie, ale jej slovná zásoba je veľmi kultivovaná.

Prepravu do ústavov, do školy, na pracovisko či k lekárovi vždy zabezpečovala jej rodina. Chodí s pomocou dvoch trojbodových palíc tak, že kríva na pravú aj ľavú nohu, chodidlá nevie celkom položiť na zem kvôli deformitám spojivového tkaniva. Ľavú nohu má kratšiu, ale silnejšiu. Ľavou rukou sa dokáže silnejšie držať, jej pravá ruka má silnejší stisk a vie ňou vykonávať jemné motorické pohyby. Schody používa len obmedzene, prácu môže vykonávať výlučne len v dôkladne premyslenom ergonomicky usporiadanom prostredí (t. j. výťah, dvere bez prahov, vhodná stolička, bezbariérový prístup, potrebná veľkosť hygienického zariadenia a pod.).

Napriek tomu sa však vďaka svojej motivácii, odhodlanosti a uvedomovaniu si reality vždy pustí samostatne do schodov. Ak sa potrebuje dostať ku kopírke, pomocou palíc dokáže zdolať aj dve poschodia. V minulosti sa jej zdravotný stav v dôsledku práce v pracovnom prostredí, ktoré nebolo bezbariérové, výrazne zhoršil a preto nedokázala vykonávať ani ľahšie úlohy, ktorými ju poverili. Aj na trhu práce sa prezentuje sama a uvedomuje si dôležitosť aktívneho prístupu k hľadaniu zamestnania. Istý čas vykonávala aj dobrovoľnícku prácu, aby tým presvedčila svojho zamestnávateľa o svojej spôsobilosti a schopnostiach.

Vo veci vlastnej diagnózy je mimoriadne dobre informovaná, seba a svoju situáciu vidí reálne. V súvislosti so svojimi operáciami bola viackrát v stave ohrozenia života a preto si svoj život nesmierne váži. Je hrdá na to, že si dokáže v živote poradiť. Robí všetko preto, aby sa udržiavala v dobre kondícii a napredovala stále ďalej: pravidelne cvičí striedavo na eliptickom trenažéri či stacionárnom bicykli a doma sa pohybuje pomocou štvorkolesového rolátora. Svoj zdravotný stav považuje za dobrý. Presne pozná svoje hranice a v prípade potreby sa nebojí požiadať o pomoc. O pridelených úlohách a požiadavkách dokáže samostatne rozhodovať (napr. či sa vie zúčastniť štvordňového športového podujatia či konferencie v Chorvátsku bez pomoci rodičov).

Nad niektorými otázkami sa začala zamýšľať až v dospelosti:

- Napríklad istý známy ju konfrontoval s myšlienkou, že poslať maličké dva-a-polročné bezvládne dieťaťko do ústavu je krutosť (akoby ju poslali do nápravno-výchovného ústavu, aby sa jej zbavili). Vtedy si uvedomila, že ju nikdy nenapadlo, že by bola ľuďom v jej užšom či širšom prostredí na ťarchu. Je presvedčená, že jej rodičia toto mimoriadne ťažké a bolestivé rozhodnutie urobili preto, aby svojmu dieťaťu pomohli. Keď sa vrátila domov a zahrnuli ju nesmiernou láskou, lebo jej chceli vynahradiť roky, ktoré nemohli byť spolu, sa sama uzavrela do seba a hnevala sa na nich, lebo jej bránili v samostatnosti na nútili ju žiť v izolovanom svete. Postupne si však začala uvedomovať situáciu a pocity svojej rodiny a podarilo sa im zosúladiť veci tak, aby mohla žiť vlastným životom bez toho aby tým výrazne zaťažovala svoju rodinu.

- Uvedomuje si, že jej matka sa kvôli nej vzdala svojej profesionálnej kariéry a perspektívy (predtým pracovala v oblasti administratívy) a dokonca aj šance na pokojnú jeseň života so slušným dôchodkom. Obdobie, počas ktorého poberala príspevok na opatrovanie dieťaťa, sa totiž nepovažuje za odpracovanú dobu, a preto jej nevznikol nárok na dôchodok. Skutočnosť, že pred 32 rokmi odišla z trhu práce, výrazne poznačil jej profesionálne schopnosti. Rodina sa preto rozhodla, že Bianka si nájde zamestnanie, v ktorom bude pracovať viac hodín a jej matka ukončí opatrovateľský pomer a zamestná sa. Bianka využila všetky svoje poznatky a skúsenosti, aby matke pomohla nájsť si uplatnenie na trhu práce. Vďaka tomu sa jej za pol roka podarilo nájsť zamestnanie, zreorganizovať logistiku rodinných záležitostí a naďalej zabezpečovať (osobne alebo pomocou nových dočasných riešení) prepravu Bianky, ktorá mohla naďalej pracovať na 6-hodinový úväzok.

- Na otázku, či sa cíti v niečom obmedzovaná, odpovedá záporne. Podarilo sa jej dosiahnuť všetky ciele, ktoré si vytýčila. To, že vôbec žije, považuje za mimoriadne vzácnu vec.

- Nedávno dostala ponuku, aby ako skúsenostná expertka pracovala v miestnej organizácii na ochranu záujmov osôb so zdravotným postihnutím ako poradkyňa. Ponuke sa veľmi potešila a plánuje ju prijať, a v tejto súvislosti spomenula, že sa na ňu často obracajú ľudia v podobnej situácii v nádeji na priateľský rozhovor, ktorý nikdy neodmietne. Má pocit, že im dokáže pomôcť práve preto, lebo sama bola, je a bude v podobnej situácii. Umiestnenie ľudí v podobnej situácii na trhu práce je pomerne zložité, lebo sa k nim potrebné informácie často dostávajú v nesprávnej podobe alebo vôbec nedostávajú. Ako skúsenostná expertka bude môcť využiť svoje najvýraznejšie osobnostné vlastnosti ako empatia, pocit účasti, priateľského porozumenia, pochopenia a svoju túžbu pomôcť iným v každodennej praxi. Tvrdí, že jej najdôležitejšou vlastnosťou je vytrvalosť. Nadviazanie partnerského vzťahu neplánuje, táto dimenzia života jej je cudzia. Veľmi by sa chcela o svoje poznatky, informácie a skúsenosti podeliť s inými a tým sa stať užitočnou členkou spoločnosti. Na druhej strane si však uvedomuje, že najdôležitejším predpokladom toho je, aby sa sústavne vzdelávala a nadobúdala nové poznatky. A čo si hovorí v trpkých chvíľach? Že nádej zomiera posledná.

Prečo bude Bianka dobrou skúsenostnou expertkou?

Lebo k nej jej rodina od samého začiatku pristupovala ako k zdravej a rovnocennej osobe. A ako taká sa socializovala. Fázami smútku musela prejsť aj ona, a to vtedy, keď sa prisťahovala domov a stratila svoju nezávislosť a kontakt so svetom. Svoju situáciu vyplývajúcu z jej zdravotného postihnutia však spracovala a vyťažila zo svojho života maximum. Chápe svoju zodpovednosť. Bianka má o sebe realistickú predstavu, pozná svoje hranice, akceptuje ich, adekvátne vníma a rieši svoje problémy. Popritom všetkom je mimoriadne empatická.

Najdôležitejšie je zdravé prostredie, kde sa pod drobnohľad a do centra pozornosti nedostáva zodpovednosť druhých, kde každodenný život neplynie v atmosfére doživotného žiaľu nad strateným zdravým, ale kde vládne radosť zo života a postoj „čo všetko dokážem pre seba urobiť“.

Závažnosť a hĺbka psychickej traumy prežíanej v dôsledku zdravotného postihnutia a šanca na vyrovnanie sa so vzniknutou situáciou vo veľkej miere závisia od intenzity a stability citových väzieb postihnutého človeka. Biankine láskyplné a dobre fungujúce rodinné vzťahy a pozitívne skúsenosti v škole umožnili zachovať si citovú a mentálnu stabilitu.

Praktickou radou pre skúsenostného experta je, aby si pri rozhovoroch s klientmi robil poznámky vo forme denníka, do ktorého si zaznamená aktuálne udalosti a subjektívne dojmy:

ako napr. že klient bol počas rozhovoru veľmi stiesnený, ťažko sa vyjadroval, alebo že má zjavne silný až symbiotický vzťah s matkou, nedokáže samostatne rozhodovať.

1.3. Pravidlá poskytovania pomoci a poradenstva

Základné princípy poskytovania pomoci a poradenstva: záväzok, zodpovednosť, spolupráca, diskretnosť.

Pravidlá dodržiavania základných princípov:



V rámci svojej práce by mal byť skúsenostný expert pozorný, mal by vždy prejavovať záujem o osobu, ktorá žiada o pomoc a o jej problém. Mal by byť vždy taktný, odhodlaný a orientovaný na cieľ. Empatický, spolupracujúci a mať pomáhajúci postoj k svojmu klientovi a problému.



Je zodpovednosťou osoby vykonávajúcej prácu skúsenostného experta rozpoznať tie body, ktoré presahujú jeho odbornú spôsobilosť. V takýchto prípadoch je dôležité, aby poskytol osobe, ktorá žiada poradenstvo, príslušné informácie a informácie o kontaktoch na iných odborníkov.



Skúsenostný expert si uvedomuje skutočnosť, že jeho činnosť ovplyvňuje život ľudí, ktorí s ním žijú v profesionálnom vzťahu. Preto má profesionálnu zodpovednosť za poradenský proces, ktorý vedie a za jeho kvalitu.



Skúsenostný expert zodpovedá za neustále rozvíjanie svojich vedomostí, je si vedomý skutočnosti, že môže vykonávať svoju prácu, informovanie, podporu svojho klienta len vtedy, ak má aktuálne vedomosti a informácie súvisiace s jeho pracovnou oblasťou.



Poradenskú činnosť možno úspešne realizovať len prostredníctvom spolupráce medzi odvetviami a odbormi. Skúsenostný expert sa usiluje o spoluprácu so svojimi kolegami, ako aj s kolegami z organizácií, ktoré udržiavajú kontakt s klientom (kolegovia z úradov práce, sociálni pracovníci, psychológovia, kolegovia z občianskych združení a charitatívnych organizácií) za účelom poskytnutia pomoci a podpory osobe, ktorá o to požiada.



Vzťah skúsenostného experta a jeho kolegov je určený dôverou, rešpektom a otvorenou diskusiou o odborných problémoch, v prípade rozdielu názorov je ich vzťah charakterizovaný konštruktívnou spoluprácou na profesionálnej báze.



Skúsenostný expert komunikuje s obidvoma aktérmi – s osobou, ktorá žiada o radu, a so svojimi kolegami spôsobom, ktorý rešpektuje právo druhej strany na ľudskú dôstojnosť a žiadnym spôsobom neprejavuje prvky diskriminácie.



Je zodpovednosťou skúsenostného experta zvládnuť konflikty, ktoré vznikajú v procese poskytovania informácií a v procese poradenstva rešpektovaním druhej strany tým, že ju zapojí do priebehu riešenia spôsobom, ktorý uspokojuje obidve strany a za pokojných okolností. Ak je to možné, používajte asertívnu komunikáciu a konštruktívne riešenie konfliktov.



Skúsenostný expert plne spravuje dokumentáciu týkajúcu sa procesu poradenstva. V rámci svojej práce používa len testované, legitímne nástroje schválené jeho zamestnávateľom.



Skúsenostný expert podlieha povinnosti zachovania diskretnosti, pokiaľ ide o všetky zdravotné a osobné údaje, o ktorých sa dozvedel. Tieto údaje môže poskytnúť len tým osobám, ktoré na to majú nárok, a je povinný s nimi zaobchádzať dôverne. Osobitne starostlivo sa zaobchádza s citlivými a osobnými údajmi. Svoje skúsenosti súvisiace s poradenským procesom môže zdieľať iba bez identifikácie konkrétnej osoby. Povinnosť zachovania diskretnosti a dôvernosti skúsenostného experta pretrváva aj po ukončení poradného procesu a vzťahu. Skúsenostný expert sa môže podeliť o svoje skúsenosti a návrhy vo vedeckých a informatívnych publikáciách, ale aj v tomto prípade musí venovať pozornosť povinnosti zachovania súkromia. Svoje prípady a skúsenosti môže zverejňovať iba spôsobom, ktorý neumožňuje identifikáciu konkrétnej osoby.

2. Osobnosť skúsenostného experta

2. 1. Kompetencie skúsenostného experta

V súčasnej dobe sú kladené vysoké nároky na činnosť akéhokoľvek pracovníka v oblasti sociálnych služieb či poradenstva pre dospelých vrátane občanov so zdravotným postihnutím. Tieto nároky prinášajú zvyšujúcu sa potrebu neustáleho celoživotného vzdelávania sa. Ukazuje sa, že pre úspech v práci ale aj v živote je často veľmi dôležitá napr. naša schopnosť spolupracovať, komunikovať s inými ľuďmi, ako aj naše odborné znalosti a teoretické vedomosti. Pre pracovné a profesijné uplatnenia sa skúsenostného experta stáva flexibilita a schopnosť dopĺňať a modifikovať svoje profesijné schopnosti a zručnosti nevyhnutným, aby obstál v dynamicky sa meniacom svete.

Vedomosti sú súborom faktov, zásad, teórií a postupov, ktoré sa vzťahujú na oblasť štúdia alebo práce.

Zručnosti znamenajú schopnosť uplatňovať vedomosti a používať naučené postupy na splnenie úloh a riešenie problémov.

Kompetencie znamenajú najčastejšie predpoklady či schopnosť vykonávať nejakú činnosť, či profesiu, teda znamená spôsobilosť zvládať určitú pracovnú pozíciu, vedieť ju vykonávať, byť v príslušnej oblasti kvalifikovaný, mať potrebné vedomosti a zručnosti.

Budovanie kľúčových kompetencií je celoživotný, individuálny proces, ktorý rozvíja osobnosť. Každý skúsenostný expert si prináša do poradenského procesu svoje silné stránky, na ktorých môže stavať.

Ku kľúčovým kompetenciám zaraďujeme napríklad: schopnosť používať vedomosti, zručnosti a technológie, schopnosť nadväzovať kvalitné vzťahy, schopnosť kooperovať, komunikatívnosť, schopnosť zvládnuť a riešiť konflikty, empatiu, iniciatívnosť, schopnosť hájiť a presadzovať práva, schopnosť formovať a riadiť osobné plány a projekty a podobne.

Kompetencie skúsenostného experta môžeme rozdeliť na:



Kompetencie však nestoja izolovane vedľa seba, ale rôznymi spôsobmi sa prelínajú a kombinujú. Až vlastnou skúsenosťou sa učíme jednotlivé schopnosti prepájať vzájomne medzi sebou, spájať nové so skôr nadobudnutými.

2.2. Odborné a osobnostné kompetencie skúsenostného experta

Odborné kompetencie skúsenostného experta

Odborné kompetencie môžu byť získané odbornou kvalifikáciou, prostredníctvom školení, počas pracovnej činnosti – praxe, na základe súkromných záujmov. V prípade skúsenostného experta vzhľadom na vykonávanú činnosť za najdôležitejšie sú považované základné informácie z nasledujúcich oblastí, aby vedel klienta ďalej usmerňovať:

Súčasný zákony Slovenskej republiky (národné zákony) slúžiace záujmom osôb so zdravotným postihnutím

- Ústava Slovenskej republiky
- Zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení
- Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení
- Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia
- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách
- Zákonník práce (Zákon č. 311/2001 Z. z.)
- Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (Antidiskriminačná legislatíva)

Základná terminológia a legislatíva v oblasti celoživotného vzdelávania

Zákon č. 568/2009 Z. z. o celoživotnom vzdelávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov
<http://www.zakonypreludi.sk/zz/2009-568>

Vedomosti spojené s osobnosťou a aktivitami skúsenostného experta

- Osobnosť skúsenostného experta
- Význam využitia vlastných skúseností v poradenských aktivitách pre ľudí so zdravotným postihnutím
- Etické princípy a hranice v práci skúsenostného experta
- Spôsoby optimálnej komunikácie
- Zvládnuť a riešiť konflikty v praxi
- Techniky časového manažmentu a plánovania úloh
- Aktivity na odbúranie stresu
- Postupy práce s klientom v oblasti poradenstva a celoživotného vzdelávania
- Rozvíjanie zručností osôb so zdravotným postihnutím pre trh práce
- Hľadanie vhodných zamestnaní s využitím príslušných nástrojov
- Integrácia do nového zamestnania, udržiavanie zamestnania
- Vedenie individuálneho poradenského rozhovoru

- Princípy práce so skupinou, skupinové poradenstvo
- Princípy spolupráce so zamestnávateľmi
- Analýza pracovných miest
- Sieťovanie spolupracujúcich inštitúcií
- Orientácia na trhu práce, vyhľadávanie, triedenie informácií

Vedomosti v oblasti informačno-komunikačných technológií

Osobnostné kompetencie

Osobnostné kompetencie sú základné zručnosti, ktoré umožňujú aktívne formovať vlastný život. Sú v človeku silno zakorenené a niekedy môžu predstavovať osobnostné črty.

Najdôležitejšie osobnostné kompetencie skúsenostného experta

- svedomitosť
- spoľahlivosť
- motivácia
- vytrvalosť na ceste k cieľom
- sebamanažment
- sebauvedomenie (poznanie vlastných silných a slabých stránok, znalosť vlastných hraníc, emočné sebauvedomenie, poznanie svojich schopností a možností, ochota a schopnosť prekonávať prekážky...)
- sebadôvera
- sebaistota
- sebaovládanie
- schopnosť reflexie voči sebe (sebareflexia), schopnosť posúdiť sám seba a ďalej sa rozvíjať
- vedomé rozvíjanie vlastných hodnôt, schopnosť inovácie
- flexibilita
- samostatnosť
- adaptabilita
- vytrvalosť a odolnosť
- entuziazmus
- individuálna zodpovednosť,
- pripravenosť ďalej sa rozvíjať
- samostatne rozhodovať

2.3. Metodické a sociálne kompetencie skúsenostného experta

Metodické kompetencie

Pod metodickými kompetenciami rozumieme spôsob, akým ľudia zvládajú zadané úlohy a problémy. Silné metodické kompetencie pomáhajú pracovať s cieľmi komplexne a efektívne. Niektoré metodické kompetencie môžu obsahovať súčasť aj odborné kompetencie.

Najdôležitejšie metodické kompetencie skúsenostného experta

- časový manažment
- plánovanie úloh a práce
- efektívne správanie pri riešení problémov
- systematická práca
- organizácia práce
- pracovať transparentne
- nadobúdanie a uplatňovanie odborných znalostí – plánovité, systematické, so zameraním na cieľ, ďalšie rozvíjanie procesu vlastného učenia
- vypracovávanie tvorivých riešení
- prijímanie, využívanie a uplatňovanie nových informácií, vedomostí, inovácií
- vnímanie súvislostí, poznávanie kontextu, schopnosť rozpoznávať problémy a riešiť ich zodpovedajúcim spôsobom
- zvažovanie rizík a šancí
-

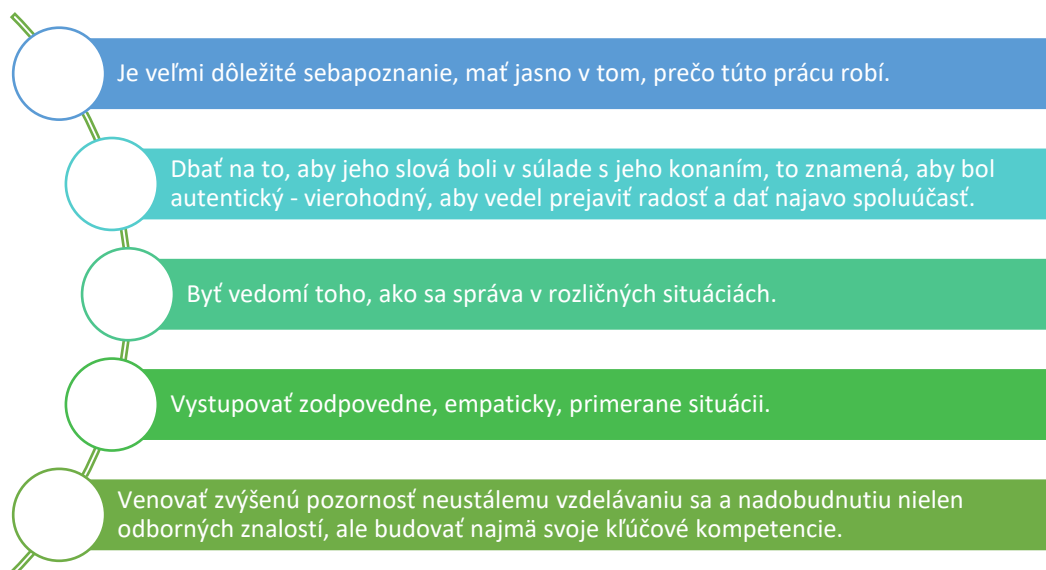
Sociálne kompetencie

Sociálne kompetencie označujú schopnosť jednotlivcov vychádzať s inými ľuďmi. Sociálne kompetencie slúžia na interakciu a porozumenie s inými ľuďmi a sú základom pre budovanie, vytváranie a udržiavanie vzťahov (napríklad aj v skupinách).

Najdôležitejšie sociálne kompetencie skúsenostného experta

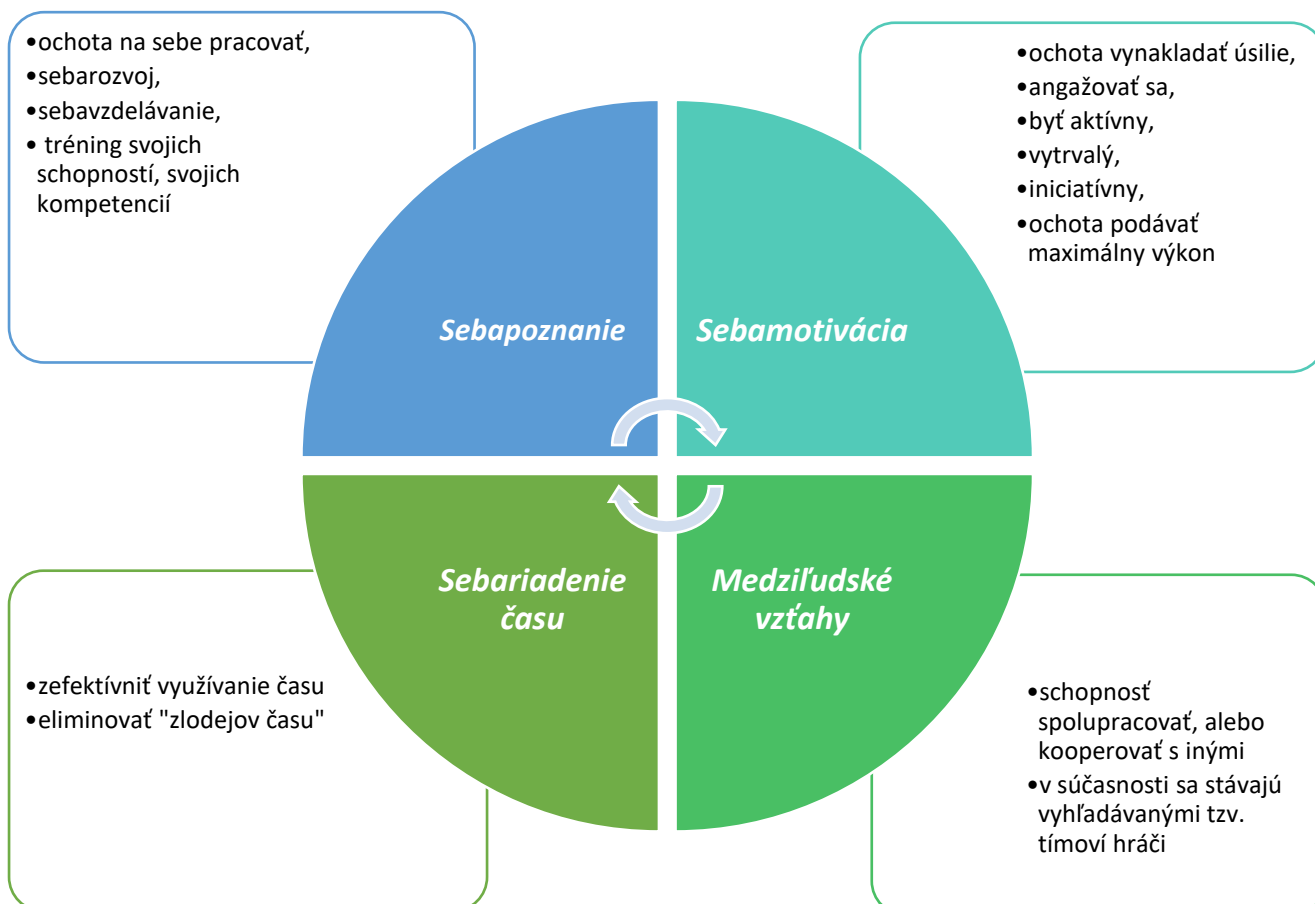
- komunikatívnosť
- empatia, orientácia na iných, predvídanie ich potrieb, snaha ich uspokojiť
- schopnosť tímovej práce, schopnosť spolupráce, kooperácie, schopnosť prispôbiť sa
- schopnosť stimulovať osobný rast ostatných, povzbudenie, podpora
- schopnosť pozitívneho využitia rozdielností medzi ľuďmi
- pochopenie, schopnosť empatie
- schopnosť čeliť konfliktom, riešiť ich, zvládať konflikty
- ochota k zmenám, schopnosť prijímať zmeny, schopnosť sám prichádzať s novými postupmi
- schopnosť vytvárať väzby
- lojalita, stotožnenie sa so zámermi a cieľmi skupiny
- iniciatíva
- schopnosť prevziať zodpovednosť v skupine
- schopnosť rýchlo si vybudovať vzťahy
- schopnosť presadiť sa
- empatia
- schopnosť vytvárať pozitívne emocionálne väzby

Budovanie profesionality skúsenostného experta ovplyvňujú nasledujúce faktory:



2.4. Sebamanažment skúsenostného experta

Je to cieľavedomé usmerňovanie vlastného správania sa vo vzťahu k prijímaným hodnotám, potrebám, záujmom, postojom voči iným ľuďom a sebe samému. Je to proces, v ktorom si každý človek stanovuje svoje osobné a pracovné ciele, organizuje ich plnenie a hodnotí ich dosahovanie. Proces seba riadenia sa realizuje prostredníctvom funkcií sebariadenia. Ich obsah, vplyv a časová postupnosť pre skúsenostného experta má nasledujúcu podobu:



3. Význam komunikačných zručností v praxi skúsenostného experta

3.1. Všeobecne o komunikácii

Náš život je súvislým reťazcom komunikačných situácií. Hoci sa interpersonálna komunikácia považuje za obrovský úspech, väčšina ľudí nekomunikuje vhodným spôsobom. Efektívnosť ľudí, či už ide o odborného asistenta, sekretárku, riaditeľa, predavača a iných, vo veľkej miere ovplyvňujú ich komunikačné zručnosti. Neexistuje takmer žiadna situácia, kde by komunikácia nebola dôležitá. Ak niekto dokáže komunikovať presvedčivo, vie čítať neverbálne signály a rozumie reči tela, môže byť oveľa úspešnejším a produktívnejším ako osoby, ktoré tieto schopnosti nemajú.

Komunikácia je proces výmeny informácií bez ohľadu na jej formy a spôsoby sprostredkovania.

Nekomunikovať nie je možné! Každé správanie - bez ohľadu na jeho zámer – je nositeľom informácie.

Základné komunikačné situácie:

Komunikačné situácie môžu byť rôzne a môžu sa líšiť sa v mnohých detailoch a prvkoch. Podľa účastníkov a rolí poznáme nasledujúce typy komunikačných situácií:

	Interná	Interpersonálna	Skupinová	Verejná	Masmediálna
Ústna	interná reč, myšlienka	dialóg	rozhovor, diskusia	prednáška, príspevok	rádio, televízia
Písaná	poznámka	e-mail, list, esej	rozhovor, fórum	blog, kniha, úradný list	portály, noviny, plagáty

Podľa výskumu a pozorovaní **človek komunikuje nielen so svojim okolím, ale aj sám so sebou. Pri zablokovaní komunikačného procesu môže skúsenostný expert pokračovať v rozhovore so svojim klientom tak, že ho požiada, aby vyjadril svoje myšlienky v súvislosti s danou témou či problémom.** Ide o mimoriadne jednoduchú metódu, ale v mnohých prípadoch ju ľudia nepoužívajú automaticky.

Výhody a nevýhody písomnej a verbálnej komunikácie!

	Verbálna komunikácia	Písomná komunikácia
Výhody	Rýchla Flexibilná Umožňuje spätnú väzbu Neverbálne znaky	Sledovateľná Interpretovateľnejšia Objektívnejšia
Nevýhody	Zabudnuteľná Nemá žiadnu stopu Môže byť skreslená	Časovo náročná Neosobná Neexistuje spätná väzba

Skúsenostný expert pri práci s klientom využíva písomnú aj ústnu komunikáciu. O tom, ktorú z nich bude potrebovať, môže rozhodnúť pomocou vyššie uvedenej tabuľky.

Tip: Prácu skúsenostného experta uľahčí, ak si urobí zápisky zo stretnutí s klientom. V ďalšej časti predstavíme súbor otázok, podľa ktorých môže postupovať.

Je dôležité, aby si aj klient pripravil svoj písomný dokument, napr. keď si pripravuje SMART plán.

Môže sa stať, že si s niekým nerozumieme. V takom prípade ide o **poruchu komunikácie**. Skúsenostný expert musí zistiť príčinu poruchy komunikácie a musí ju odstrániť. Ak medzi ním a klientom nastane porucha komunikácie, bude ohrozená spolupráca a nebude možné ďalej spolupracovať.

Porucha komunikácie je neschopnosť alebo veľmi obmedzená schopnosť nadviazať vzťah s inými.

Príčiny porúch komunikácie:

- **Chyba v poskytovaní informácií** znamená, že sme neposkytli alebo nezískali niektoré dôležité informácie.
- **Skreslenie poskytnutých informácií** znamená, že obsah informácie nebol odovzdaný úplne, chýba jeho dôležitá časť alebo odovzdaný obsah nie je presný (napr. pri zisťovaní zdravotného stavu klienta skúsenostný expert nedostal všetky informácie súvisiace s cieľovým zamestnaním alebo rozsahom zníženej pracovnej schopnosti osoby so zdravotným postihnutím vykonávať závislú činnosť).

Príčiny skreslenia informácií:

Subjektívne skreslenie

- Niektorý z dvojice skúsenostný expert - klient nesprávne pochopí alebo nepochopí informácie.

Klient je ovplyvnený svojimi pocitmi

- V takýchto prípadoch si skúsenostný expert musí najskôr uvedomiť pocity klienta, ktoré musia spracovať spoločne a až potom môžu pokračovať.

Neprimeraná intenzita podnetu

- Pre mentálne postihnutých klientov je zvyčajne potrebné dôležité informácie niekoľkokrát zopakovať alebo jednoducho napísať či ilustrovať jednoduchými kresbami.

Selektívna pozornosť

- Např. ak je klient unavený alebo má bolesti v dôsledku choroby, skúsenostný expert by si to mal všimnúť a prerušiť prácu na spoločne stanovenú dobu.

Správa je príliš komplikovaná alebo nepochopiteľná

- Tento problém je zvyčajne dôsledkom chyby skúsenostného experta, ktorý nezohľadnil obmedzenia a schopnosti klienta.

Príval slov

- To sa väčšinou stáva klientom, ak používajú zvytočne veľa prázdnych slov. Skúsenostný expert musí vždy usmerňovať diskusiu na tému, na ktorej s klientom pracuje.

Neznalosť faktov

- Klient môže mať s určitým zamestnávateľom, ktorého skúsenostný expert nepozná, aj negatívne skúsenosti.

Nevnímajú skutočnosti rovnakým spôsobom

- Klient môže považovať ponúkanú prácu za veľmi ťažkú napríklad kvôli zložitému názvu pracovnej pozície.

Neslušnosť, lož, odmietanie

- Ak sa skúsenostný expert stretne s podobnými prejavmi, mal by požiadať o pomoc odborníka - psychológa, psychiatra, školiteľa alebo sociálneho pracovníka. Riešenie podobných problémov nepatrí to do kompetencie skúsenostného experta.

Skúsenostný expert je ako dobrý právnik! Ak však nemá k dispozícii všetky relevantné informácie, nedokáže prípad úspešne riešiť!

Základné pravidlá správania a komunikácie v práci

V práci strávime tretinu nášho života a preto je dôležité, aby sme poznali pravidlá správania, ktoré s ňou súvisia a ktoré pomáhajú vytvoriť pokojnú atmosféru. Dobrá pracovná atmosféra je dôležitá nielen pre pracovníkov, ale aj pre spoločnosť, pretože efektívne možno pracovať len v dobrom tíme.

Za účelom úspešnej integrácie do zamestnania musí skúsenostný expert spolupracovať s klientom na nasledujúcich témach:

1. Pozdrav, predstavenie, oslovenie

- Prvý pozdraví podriadený. Ak to firemná kultúra nevyžaduje, zdraví sa vždy muž žene a mladší kolega staršiemu.
- Zdravíme sa podľa príslušnej časti dňa.
- Tykanie nie je prípustné, kým nám to nenavrhnú.
- Podanie ruky iniciuje nadriadený. Podanie ruky nie je povinné pre ženy. Ak však žena podá ruku, musí sa podanie ruky opätovať.
- Pri predstavovaní je potrebné počkať, kým druhá osoba povie svoje meno a následne sa predstaviť.

2. Pravidlá telefonovania:

- Pozdrav, predstavenie, musíme sa opýtať, či nevyrušujeme
- Počas rozprávania nie je prípustné jesť, piť, fajčiť a žuť žuvačku
- Oficiálne hovory by sa mali konať v úradných hodinách
- Na odkazovači zanecháme meno, telefónne číslo a krátky odkaz
- Ani počas telefonického rozhovoru netykáme
- Hovoríme stručne, zrozumiteľne a presne

Skúsenostný expert môže najlepšie precvičiť techniky **pozdravu, predstavenia sa, oslovenia a telefonovania** prostredníctvom hrania rolí:

- prvé stretnutie so zamestnávateľom
- telefonický rozhovor s manažérom ľudských zdrojov o pracovnej pozícii
- telefonické dohodnutie pracovného pohovoru

3.2. Neverbálna komunikácia, reč tela

Čo hovoríme a čo robíme počas rozhovoru?

Reč tela ako forma komunikácie vždy existovala, ale vedecky sa s ňou zaoberajú len v posledných rokoch. **60-80% našej každodennej komunikácie sa uskutočňuje rôznymi gestami, rečou tela.**

Neverbálna komunikácia, reč tela nie je v skutočnosti nič iné ako **mimika, držanie tela, výraz očí, gestikulácia, intonácia či vzdialenosť od druhej osoby**, ktoré vedome alebo nevedome používame pri verbálnej komunikácii.

Najdôležitejšie nástroje reči tela:

Mimika

- Mimika je odzrkadlením emocionálnych vzťahov na tvári. Oči, obočie a ústa zohrávajú úlohu vo vyjadrovaní pocitov. Výrazná mimika dokazuje, že človek dáva najavo svoje pocity. Prehnaná mimika je teatrálna, ale nedostatok mimiky je rušivý, pretože na tvári partnera nevidíme žiadnu reakciu. Venujte pozornosť vášmu výrazu tváre, pretože je pre vášho komunikačného partnera nositeľom informácie.

Výraz očí

- Hovorí sa, že oči sú zrkadlom duše. Toto prirovnanie často počujeme aj dnes. Výraz očí má v komunikačnom procese regulačnú úlohu. Poskytuje spätnú väzbu o porozumení a o citovom vzťahu k druhej osobe. Očný kontakt znamená, že sa pozeráme do očí alebo do tváre človeku, s ktorou komunikujeme. Prehnaný očný kontakt či prísny a skúmajúci pohľad je rovnako nevhodný ako vyhýbanie sa pozeraniu niekomu do očí.

Držanie tela

- Držanie tela znamená polohu tela pri státí či sedení. Pohyb tela je pri komunikácii podvedomý, ale dá sa aj naučiť. Je dôležité, aby sme ramená nemali prekrížené sebou ani za sebou (príznak obrany, izolácie) a pri státí by sme nemali mať prekrížené ani nohy. Ak počúvame druhú osobu, naklonením k nej jej dávame najavo, že ju pozorne počúvame.

Gestikulácia

- Znamená pohyb končatín, gestá, držanie tela (pohyb rúk, paží, nôh, trupu a hlavy). Najdôležitejším signálom neverbálnej komunikácie je gesto. Gestami rúk vyjadrujeme rôzne významy, napr. pohybom rúk môžeme zavolať, odmietnuť, protestovať, požiť alebo poďakovať. Gestikulácia je sprievodným javom verbálnej komunikácie. Pohybom rúk často zdôrazňujeme obsah verbálnej komunikácie alebo ju urýchlujeme či prerušujeme.

Vrodené (Prirodzené) gestá:

- Úsmev (aj dieťa, ktoré sa narodilo hluché a slepé, sa usmieva)
- Ramená prekřížené na hrudi

Základné gestá:

- Prikyvovanie, „áno, nie“
- Úsmev
- Cerenie zubov (vyjadruje útok, je to gesto živočíšneho pôvodu)
- Pokrčenie ramien (vyjadruje, že osoba niečomu nerozumie)
- Znamenie prstami V (dlaň smeruje von - víťazstvo) (zaviedol ho Winston Churchill počas 2. svetovej vojny.)
- Palec hore: život, palec dole: smrť (z rímskej doby), odtiaľ pochádza aj populárny znak „like“.
- Prekřížené ramená, nohy: ochrana, uzatváranie sa
- Gestá dlaňou, podávanie rúk

Intonácia

- Nie je jedno, čo hovoríme a ako to hovoríme. Dôležitá je aj rýchlosť reči (nemali by sme "mlieť"), výška a tón hlasu (nervózna osoba hovorí vyšším tónom), rytmus a hlasitosť reči.

Vzdialenosť od druhej osoby

- Pri komunikácii zohráva dôležitú úlohu aj vzdialenosť medzi komunikujúcimi partnermi ako neverbálny signál ich vzťahu. Priestorové potreby človeka po prvýkrát skúmal americký vedec Edward Hall v 1960-tych rokoch.

Edward Hall pri pozorovaní ľudí v komunikačných situáciách vymedzil **štyri komunikačné zóny (vzdialenosti)**:

- dôverná / intímna zóna (0 - 45 cm): Do tejto zóny môžu vstupovať len ľudia, ktorí sú k danej osobe emocionálne blízko (rodičia, manželia, milenci, deti, blízki priatelia, príbuzní)
- osobná zóna (45 - 120 cm): Vzdialenosť dodržiavaná vo formálnom a spoločenskom styku pri stretnutí s priateľmi (cca. na dosah ramena)
- spoločenská / sociálna zóna (120-360 cm): Takúto vzdialenosť dodržiavame s ľuďmi, ktorých dobre nepoznáme (neznámi, poštári, noví zamestnanci) a vo formálnom kontakte.
- verejná zóna (viac ako 360 cm): Je to vzdialenosť napr. pri prednáške alebo v neznámej alebo nebezpečnej situácii, z ktorej nám umožní v prípade potreby uniknúť.

Mentálne postihnutí alebo psychicky chorí klienti často nevnímajú intímnu zónu a bežne ju prekračujú. Môže sa to stať aj pri spolupráci so skúsenostným expertom či kolegami v práci. Ak skúsenostný expert zistí, že klient nerešpektuje intímnu zónu, musí ho na to upozorniť.

Skúsenostný expert si musí uvedomiť, že všetko, čo robí svojím telom, môže zdôrazniť aj zmierniť jeho slová!

Reč tela je vonkajším vyjadrením emocionálneho stavu človeka prostredníctvom gesta alebo pohybu, ktoré podvedome poukazuje na momentálne emócie danej osoby. Napríklad človek, ktorý sa bojí, si prekříži ramená pred hrudou a tým vytvorí pred sebou bariéru. Väčšina ľudí nemá žiadne poznatky o signáloch tela a ich významoch, hoci **veľkú väčšinu informácií komunikačný partner získava prostredníctvom reči tela**. Aby sme mohli porozumieť reči tela, **musíme počúvať, čo sa hovorí a zároveň pozorovať aj okolnosti komunikácie, pretože len tak je možné získať ucelené informácie.**

Napríklad: Skúsenostný expert dokáže klienta upokojiť uvedomelou rečou tela a získať si jeho dôveru, ktorá je predpokladom dobrej spolupráce.

Znaky aktívnej, sústredenej pozornosti v reči tela sú:

- udržiavanie očného kontaktu
- priklonenie sa alebo obrátenie sa smerom ku klientovi
- „otvorené“ držanie tela: neprekrížené ruky a nohy

Komunikácia je autentická vtedy, ak je verbálna komunikácia v súlade s neverbálnou a obe vyjadrujú to isté. Ak hovoríte iné slovami ako gestami, očami a mimikou, **potom sa v komunikácii prejavuje rozpor**, ktorý vníma aj klient a preto je prekážkou úspešnej komunikácie.

Je preto dôležité mať na zreteli, že techniky a nástroje **neverbálnej** komunikácie dokážu zdôrazniť aj zmierniť význam slov a tým aj celej komunikovanej správy.

Aby skúsenostný expert mohol správne interpretovať reč tela klienta, musí byť dostatočne empatický.

Je dôležité, aby sme o reči tela vedeli čo najviac, pretože ak máme len obmedzené poznatky, môže sa ľahko stať, že budeme neverbálne prejavy nesprávne interpretovať, čo môže to viesť k poruchám komunikácie.

Doporučená literatúra: Barbara Pease - Allan Pease: Definitívna kniha reči tela, 2012

3.3. Ja-výrok alebo Ja-odkaz

Ja-výrok je individuálnym prostriedkom na vyjadrenie svojho postoja k danej problematike. Skúsenostný expert musí vedieť používať metódu Ja - výroku, pretože je takmer isté, že v počas komunikácie sa vyskytnú také informácie, ktoré, ak sú správne formulované, môžu klienta uraziť alebo kaziť spoluprácu. **Dá sa povedať, že by sme mali komunikovať prostredníctvom Ja-výroku vždy, keď je to možné. Čo to znamená? Napríklad namiesto toho, aby sme povedali: „Prečo ste urobili takú hlúposť?“ by sme sa mali spýtať: „Som zvedavý a chcel by som pochopiť, prečo ste to urobili?“**




Pri použití Ja-výroku definujeme vlastné pocity a postoje k danej situácii, t. j. informujeme o vlastných pocitoch a psychickom stave (som zvedavý, chcel by som pochopiť, bojím sa, som vyľakaný, som sklamaný).

Týmto spôsobom môžeme druhej strane oznámiť, čo cítime v danej situácii bez toho, aby sme ju obviňovali a dokážeme komunikovať náš názor bez toho, aby sme danú osobu urazili.

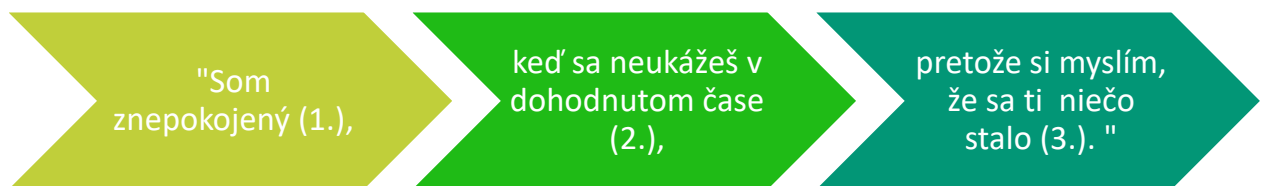
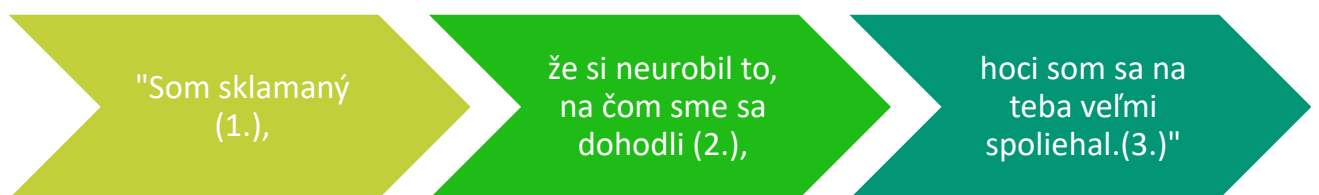
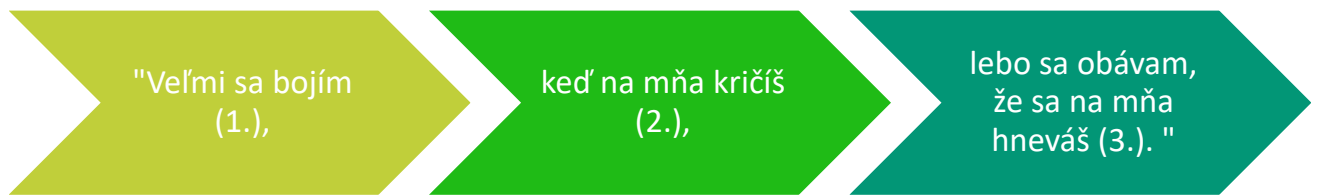
Ja-výrok môžeme úspešne používať aj v konfliktnej situácii. Pomocou nej môžeme komunikáciu vrátiť späť do normálnych koľají.

Použitím Ja-výroku sa dá **predísť tomu, aby sa druhá osoba musela brániť**, a zároveň je to príležitosť pre oznámenie vlastného zámeru jasným a zrozumiteľným spôsobom. Ja-výrok je užitočným nástrojom asertívneho (sebavedomého, sebakresadujúceho) správania.

3 prvky efektívneho Ja-výroku:

	definovanie vlastných pocitov v súvislosti s daným prípadom (bez označovania vinníka či obviňovania)
	slovná formulácia problému, definícia správania (objektívne)
	odôvodnenie, predvídateľné dôsledky, priamy vplyv

Príklady:



Správne používanie Ja-výrokov:

- Keby sme chceli komunikovať o niečom, ale nevieme ako na to, na úvod môžeme použiť Ja-výrok. Je výhodné, ak si vopred pripravíme obsah správy, ktorú chceme komunikovať.
- Ja-výrok nie je len zdvorilostný či formálny rozhovor a nikdy neobsahuje komunikáciu ani indiskrétnosť či hodnotenie druhej osoby.
- Ja-výrok nie je posledným slovom k danej téme. Slúži na správne nadviazanie komunikácie, prípadne na jej ukončenie.
- Cieľom Ja-výroku nie je oznamovať fakty, ale poskytnúť informáciu o tom, **ako sa cítíme a čo potrebujeme**, aké sú naše motívy.

V stave silného emocionálneho rozrušenia je človek náchylný dostať sa do ťažkostí a používať výroky začínajúce s „ty“ a hodnotiť druhého človeka. **Komunikácia začínajúca s „ty“ je opakom komunikácie typu „ja“.** Komunikácia typu „ty“ nie je o nás, ale o partnerovi, s ktorým komunikujeme, a vždy hodnotí (napr. ty si taký blázon, si nemotorný, nevieš to urobiť). Vety začínajúce s „ty“ sú urážlivé, uztvárajú komunikáciu a znemožňujú úspešné riešenie problému.

3.4. Asertívna komunikácia

Asertívnosť znamená formu správania, pomocou ktorej dokážeme presadiť svoje záujmy v rámci konfliktnej situácie tak, že zároveň rešpektujeme aj záujmy druhej strany. Asertívne správanie je zlatá stredná cesta medzi submisívnym/pasívnym a povýšeneckým/agresívnym správaním.

Podľa kognitívnej terapie správania je asertívna komunikácia zlatou strednou cestou komunikácie osobného názoru, potrieb a hraníc.

Asertivita alebo asertívna komunikácia je naučená schopnosť alebo správanie, keď niekto vystupuje sebaisto v emocionálne ťažkej situácii bez toho, aby bol pasívny alebo agresívny. Cieľom komunikácie asertívnej osoby je vyriešiť konflikt so zreteľom na potreby všetkých zúčastnených strán - nevzdáva sa (pasivita) a nesnaží sa ani ovládnuť druhú stranu (agresivita).

Najdôležitejšie znaky asertívnej komunikácie / správania:

- hovorí sama za seba a je úprimná
- je otvorená a priama
- rešpektuje práva iných
- rešpektuje vlastný záujem aj záujmy iných
- zameriava sa na konkrétnu situáciu, cieľ a osobu
- je spoločensky prijateľná
- je naučeným štandardom správania

Asertívni ľudia sa často vyznačujú nasledujúcimi charakteristikami:

- Voľne vyjadrujú svoje pocity, myšlienky a túžby.

- Sú schopní iniciovať a udržiavať vyhovujúce ľudské vzťahy.
- Poznajú svoje práva.
- Dokážu ovládať svoju náladu. To neznamená, že ju potláčajú, ale že o nej dokážu hovoriť objektívnym spôsobom.
- Sú schopní urobiť kompromis namiesto toho, aby šli vlastnou cestou, a zvyčajne majú dobré seba-hodnotiace schopnosti.

Asertivita ako komunikačná stratégia sa líši od agresivity a pasivity. Rozdiel medzi týmito tromi spôsobmi správania sa najvýraznejšie prejavuje pri rešpektovaní osobných hraníc človeka.

Pasívne osoby nechránia svoje osobné hranice a nechajú agresívnu stranu ovládať celú interakciu či situáciu. Pasívne osoby neovplyvňujú iných, vyhýbajú sa konfliktu a zotrvávajú v konflikte.

Agresívni ľudia nerešpektujú hranice iných ľudí a sú schopní spôsobiť škodu a zároveň ovládať situáciu.

Asertívna osoba dokáže prekonať svoje obavy týkajúce sa vlastného ja a vyjadrenia svojich postojov a pocitov takým spôsobom, aby neprekročila hranice iných. Kto sa správa asertívne, sa dokáže chrániť pred ľuďmi, ktorí uplatňujú agresívny štýl komunikácie.

Asertívna komunikácia rešpektuje hranice všetkých účastníkov danej situácie a zároveň sa usiluje prostredníctvom spolupráce uspokojiť potreby a požiadavky všetkých zúčastnených strán.

Asertívne správanie sa spája s **asertívnymi právami**. Ich dodržiavanie môžeme vyžadovať len vtedy, ak aj my budeme rešpektovať asertívne práva iných!

Mám právo na:

- určenie vlastnej kapacity a hraníc.
- úctivé zaobchádzanie.
- to, aby si ma vypočuli a brali vážne.
- vyjadrenie vlastného názoru a pocitov.
- to, aby som požiadal o to, čo potrebujem
- to, aby som mohol robiť chyby.
- to, aby som mohol zostať v pozadí, ak to chcem.
- to, aby som mohol odmietnuť vyjadriť sa k určitej otázke.
- Povedať, že niečo neviem bez udania dôvodu.

- to, aby som mohol požiadať o čas na rozmyslenie.

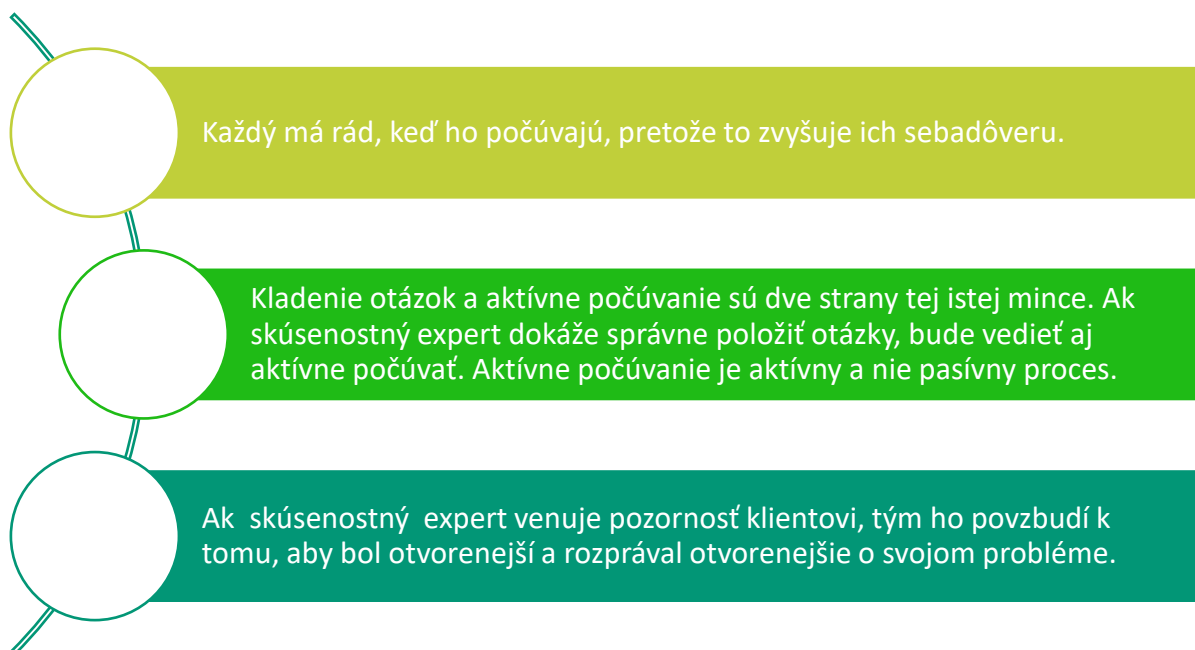
Aj skúsenostný expert môže tieto práva využívať počas svojej práce a musí s nimi oboznámiť aj klienta. Ak si budú navzájom rešpektovať svoje práva, ich spolupráca bude bezkonfliktná.

3.5. Vytváranie komunikačného kontaktu s klientom

Základným nástrojom skúsenostného experta je komunikácia: nadviazať vzťah s klientom, podporiť ho prostredníctvom rozhovorov, prehĺbiť jeho sebazpoznanie a poznatky o trhu práce. Z hľadiska nadviazania kontaktu je veľmi dôležité, aby skúsenostný expert dokázal čítať a chápať verbálnu aj neverbálnu komunikáciu klienta.

Jedným z najdôležitejších komunikačných nástrojov skúsenostného experta je **aktívne počúvanie**. Je to zručnosť, ktorá sa dá naučiť aktívne používať.

Tri dôležité fakty o aktívnom počúvaní:



Aktívna pozornosť sa vyznačuje tým, že skúsenostný expert **kladie otázky, sumarizuje a overuje, či správne pochopil druhú stranu. Ticho pozoruje, udržiava správny očný kontakt, má otvorené držanie tela a poskytovaním spätnej väzby na správnych miestach klienta povzbudzuje, aby pokračoval.** S cieľom povzbudiť klienta a uistiť ho o tom, že ho správne pochopil, v prirodzených prestávkach reči **parafrázuje informáciu klienta a čaká na jej potvrdenie a objasnenie.** Je dôležité, aby ten, kto aktívne počúva, neposkytoval viac ani menej spätnej väzby či reflexie než koľko pre neho znamenala správa od vysielateľa. Počúvaním, kladením otázok a zdôrazňovaním sa dokáže vyhnúť priamemu poradenstvu a hodnoteniu, takže u klienta vytvára pocit porozumenia a akceptácie.

Skúsenostný expert môže klienta ubezpečiť o tom, že jeho komunikáciu pochopil správne. Aktívne počúvanie pomáha klientovi presnejšie formulovať jeho vlastnú situáciu a pochybnosti.

Je vhodné, aby skúsenostný expert urobil symbolický krok dozadu. Je to kľúčový prvok navodenia atmosféry dôvery, ktorá uľahčuje akceptáciu. Vzájomné približovanie názorov podporuje rozhovor (bez snahy o presvedčanie) a snaha o vzájomné pochopenie. Podporná atmosféra navodená aktívnym počúvaním klientovi umožňuje vysvetliť svoje stanovisko, v rámci ktorej sa jeho pochybnosti a negatívne pocity zmierňujú.

Ďalšie komunikačné nástroje, ktoré môže skúsenostný expert využívať:

- neverbálne nástroje vyjadrujúce akceptovanie, otvorenosť;
- blokovanie: odloženie vysvetlenia danej témy na neskôr;
- potvrdenie: potvrdenie danej témy, myšlienky;
- emotívna reflexia: slovná formulácia pocitov klienta;
- uznanie dôležitosti: pozitívne hodnotenie vecí, ktoré sú pre klienta dôležité;
- zvýraznenie: zdôraznenie relevantných prvkov poskytnutých informácií;
- konfrontácia: poukázanie na protichodné informácií vyjadrené klientom;
- obmedzenie: usmerňovanie témy konkrétnym smerom;
- otvorená veta: povzbudenie k voľnému vyjadrovaniu sa;
- Ja-výrok: zdieľanie vlastných skúseností, pocitov súvisiacich so zážitkami, skúsenosťami klienta;
- parafrázovanie: zopakovanie dôležitých prvkov vlastnými slovami;
- sumarizácia: zhrnutie rozsiahlejšej problematiky;
- spájanie: zdôrazňovanie dôležitých myšlienok, vytváranie súvislostí ;
- spätná väzba: odkaz na predchádzajúce fázy rozhovoru.

Problematika komunikácie nie je u všetkých klientov so zdravotným postihnutím či zníženou pracovnou schopnosťou rovnaká. Existujú špeciálne cieľové skupiny, ktoré sa veľmi ťažko presadzujú vo svete komunikácie.

Komunikácia s mentálne postihnutými klientmi

Častým javom je, že pomocníci či úradníci sa cítia nepríjemne v spoločnosti mentálne postihnutých osôb. Je napr. typické, že nevedia, či by mali hovoriť s mentálne postihnutou osobou alebo s osobou, ktorá ju sprevádza. Vzhľadom na skutočnosť, že osoby so zdravotným postihnutím väčšinou nedokážu efektívne používať bežný jazyk a ich ústna aj písomná komunikácia je výrazne zhoršená, často nedokážu svoje myšlienky a pocity verbálne vyjadriť. **Ich silnou stránkou zvyčajne býva využívanie neverbálnej komunikácie.** V prípade mentálne postihnutého klienta je dôležité, aby skúsenostný expert sledoval aj neverbálne prejavy klienta a to, čo nedokáže vyjadriť, by skúsenostný expert mal pochopiť pomocou intuície.

Ak skúsenostný expert hovorí s mentálne postihnutou osobou, je dôležité, aby:

používal racionálne, krátke vety zdôrazňujúce dôležité prvky;

používal predovšetkým všeobecne známe slová;

sa klienta spýtal, či dokáže sledovať komunikáciu;

nespomínal veľké čísla a používal radšej výrazy ako veľa, veľmi veľa;

sa vyhol používaniu abstraktných pojmov;

používal predovšetkým aktívne slovesné formy;

vyhýbal sa negatívnym vetám;

ak hovorí s dospelou osobou, nepoužíval tykanie;

prejavoval náležitý rešpekt svojmu partnerovi!

Komunikácia s klientmi so sluchovým postihnutím

Väčšina klientov so sluchovým postihnutím sa snaží získať informácie z prostredia pomocou čítania z pier, čo si vyžaduje značnú pozornosť a môže mať za následok rýchlu únavu. Je tiež potrebné, aby skúsenostný expert zistil, či je schopný porozumieť artikulácii osoby so sluchovým postihnutím, alebo potrebuje používať posunkovú reč. Skúsenostný expert by mal vedieť, či bude schopný porozumieť artikulácii sluchovo postihnutej osoby. Pri komunikácii s ľuďmi so sluchovým postihnutím môže dôjsť k nedorozumeniu aj v takých prípadoch, keď okolie urobí všetko preto, aby sa prispôbili osobitným potrebám sluchovo postihnutých osôb. V pozadí problému môže byť aj to, že osoba so sluchovým postihnutím nemôže sledovať komunikáciu alebo rozhovor medzi viacerými osobami, alebo nerozumie, alebo nesprávne pochopí informácie v dôsledku nedostatku jazykových zručností.

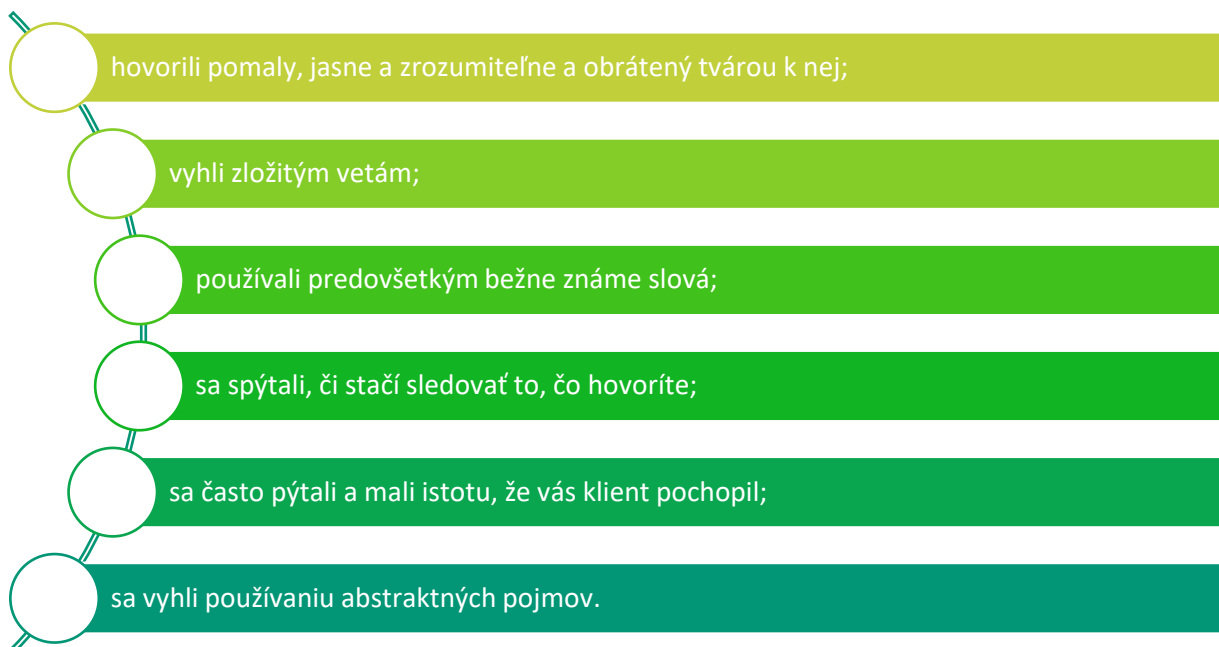
Takýto problém sa môže vyskytnúť aj v prípade vtipov založených na dvojzmyselnosti či slovnej hračke. Často sa stáva, že komunikační partneri sú netrpezliví, keď musia viackrát zopakovať to, čo už odznelo.

Možnosť nedorozumenia vzniká najmä v interpretácii emočného tónu, intonácie komunikácie, ktorá je ťažšia v závislosti od stavu sluchu, na druhej strane modifikuje obsah správy. To sťažuje ľuďom so sluchovým postihnutím orientáciu v emocionálnej atmosfére okolia, v dôsledku čoho môže nadobudnúť pocit neistoty. Kvôli nedorozumeniam môžu vzniknúť aj nepríjemné situácie.

Ak klient hovorí dobre posunkovou rečou, v každom prípade sa pri komunikácii odporúča prítomnosť tlmočníka do posunkovej reči. Pri komunikácii za pomoci tlmočníka treba rešpektovať nasledujúce pravidlá:

- Skúsenostný expert by nemal hovoriť pozerajúc sa na tlmočníka, ale na sluchovo postihnutú osobu!
- Malo by sa zabrániť dvojstrannému rozhovoru skúsenostného experta s tlmočníkom, pretože v tomto prípade sa môže osoba so sluchovým postihnutím cítiť vylúčená
- Je potrebné poskytnúť dostatok času na tlmočenie
- Pre tlmočníkov je veľkou pomocou, ak dostanú vopred tému rozhovoru, aby sa mohli na tlmočenie pripraviť.

Ak hovoríte so sluchovo postihnutou osobou, je dôležité, aby ste:



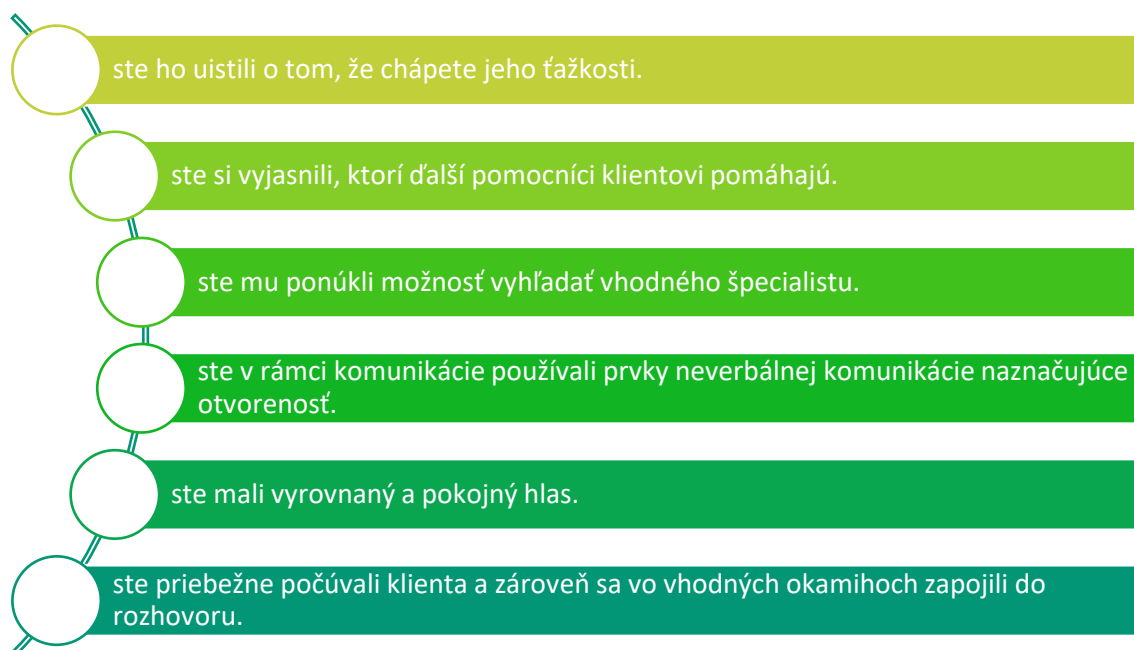
Komunikácia s osobami s mentálnou poruchou a poruchou správania

Vzhľadom na ťažkosti vyplývajúce zo špeciálnych vlastností ľudí s mentálnou poruchou a poruchami správania sa skúsenostným expertom **odporúča, aby** nepracovali **samostatne, ale spoločne s inými pomocníkmi a odborníkmi. Je veľmi dôležité vymedziť a dodržiavať hranice kompetencií skúsenostných expertov.**

Často sa stáva, že pomocníci ľudí s duševnou poruchou a poruchami správania sa príliš citovo angažujú. Existuje množstvo príkladov, keď sa skúsenostný expert sústreďoval na príznaky choroby a nie na človeka, pričom sa zaktivovali jeho skryté predsudky bez toho, aby si uvedomil vlastné odmietavé správanie.

Príčinou prílišnej angažovanosti môžu byť sociálne ťažkosti a závažnosť zdravotného stavu osôb s mentálnym postihnutím a poruchami správania, ako aj absencia spoločenskej podpory. Je dôležité porozumieť problémom, pochopiť ťažkosti vyplývajúce z ochorenia a zároveň je potrebné nájsť tie body, v ktorých môže skúsenostný expert zdravotne postihnutých osobám pomôcť pri prekonávaní prekážok, ktoré im bránia uplatniť sa na trhu práce.

Ak hovoríte s klientom s mentálnou poruchou a poruchou správania, je dôležité, aby:



4. Riadenie konfliktov

4.1. O konflikte všeobecne

Konflikty sú všade okolo nás. Niektorí dokonca tvrdia, že konflikty udržiavajú svet v pohybe. Sú súčasťou nášho každodenného života a stretávajú sa s nimi ľudia každého veku. Každý z nás sa môže ocitnúť v konfliktnej situácii.

Nie všetky konflikty sú však zlé či zásadne negatívne. Rozdiel spočíva v tom, ako sa k nim pristupuje. Skúsenostný expert na základe správneho rozpoznania a pochopenia konfliktu môže klientovi pomôcť pri jeho efektívnom riešení tak, aby dosiahol želaný výsledok. Počas kurzu sa budeme venovať rôznym typom konfliktov, ich pochopeniu, vnímaniu ich pozitívnych stránok a úspešnému riadeniu konfliktov smerom k dosiahnutiu želaného výsledku.

Keď vznikne z nejakého dôvodu konflikt a nerieši sa včas, môže sa stať deštruktívnym a spôsobiť mnohé problémy ako napr. pokles produktivity, zníženie morálky a narušenie harmónie na pracovisku. Pretrvávajúci konflikt medzi kolegami alebo pracovnými skupinami môže spôsobiť stratu motivácie. V extrémnejších prípadoch môže konflikt viesť až k fyzickému násiliu či súdnemu procesu. Medzi negatívne dôsledky neriešených konfliktov patria napríklad aj straty v dôsledku poklesu produktivity.



Ciele a kompetencie

V nasledujúcej kapitole predstavíme potenciálne zdroje a základné koncepcie konfliktu. Naším cieľom je osvojiť stratégie riadenia konfliktov. Je mimoriadne dôležité rozlišovať medzi konštruktívnymi a deštruktívnymi konfliktmi.

Typy konfliktov



Vyššie uvedený graf znázorňuje vzťahy a napätie, ktoré sa často prejavujú medzi prácou (úloha), kariérnym postupom (kariéra) a osobnými hodnotami a životným štýlom človeka (osobné záujmy). Tieto tri podmnožiny môžu mať spoločný prienik (vytieňované časti), ale môžu zostať aj izolované.

Skúsenostný expert musí poznať potenciálne zdroje rôznych konfliktov, aby ich dokázal správne rozpoznať, aby dokázal vnímať aj ich pozitívne aspekty a aby ich vedel správne riadiť a usmerňovať k želanému výsledku.

Model konfliktu, ktorý musí skúsenostný expert analyzovať:



4.2. Čo je riadenie konfliktov

Riadenie konfliktov je schopnosť konfliktu rozpoznať a racionálne, spravodlivo a efektívne riešiť.

Nebol by svet krajší bez konfliktov? Na prvý pohľad by sa nám mohlo zdať, že je to skvelá myšlienka. Ale skúsme sa zamyslieť nad tým, čo vyvoláva konflikty a čo sa deje po ich úspešnom vyriešení. Pomyslite si na svoj obľúbený film alebo knihu. Bol v nich nejaký konflikt?

Áno, bol. Základným receptom na vytvorenie zápletky nejakého príbehu je predstaviť postavy, identifikovať a riešiť ich konflikt. V príbehoch, ktoré sa nekončia happy-endom, sa konflikty zrejme neriešia správne. Podobne sa tvoria aj príbehy pre najmladších divákov či čitateľov: napr. medveď chce získať med, ale k tomu musí najprv prekabátiť včely.

Typy konfliktov

Keď sa skúsenostný expert snaží identifikovať charakter konfliktu, musí si uvedomiť, že podľa zdroja konfliktov existujú interné a externé konflikty a podľa počtu zainteresovaných osôb individuálne alebo skupinové konflikty.

Interpersonálny konflikt

Konflikt, ktorý vznikne medzi dvomi osobami, sa nazýva **interpersonálny konflikt**. Ide o externý konflikt, ktorý vznikol medzi dvomi osobami. Interpersonálne konflikty môžu vzniknúť ak majú dve osoby rôzny názor na určitú otázku. Vznikajú aj medzi deťmi, ktoré sa chcú hrať s tou istou hračkou, ale aj medzi seniormi v domove dôchodcov, ktorí majú rozdielne názory napr. na politiku. Každému z nás sa páčia alebo nepáčia iné veci, každý máme radosť z niečoho iného a máme rôzny názor na svet. Preto musí nutne dochádzať aj k interpersonálnym konfliktom.

Intrapersonálny konflikt

O **intrapersonálnom konflikte** hovoríme v prípade rozporu medzi vlastnými myšlienkami a činmi. Možno stále tvrdíte, že bezdomovcom treba pomáhať, ale keď uvidíte na ulici bezdomovca, radšej sa odvrátite. Rozdiel medzi slovami a činmi môže spôsobiť vnútorný konflikt.

Spôsob, akým skúsenostný expert zareaguje na konflikt alebo ho rieši, môže byť prekážkou alebo hybnou silou jeho úspechu.

Považujte konflikt za zdroj rastu a hybnú silu zmeny

Konflikty môžu vznikať z rôznych dôvodov:

- **Ciele.** Konflikt môže vzniknúť v dôsledku rozdielnych cieľov alebo priorít. Môže k nemu dôjsť aj v prípade nedostatku spoločných cieľov.
- **Osobné konflikty.** Osobnostné rozdiely sú častou príčinou konfliktu. Možno, že medzi dvomi osobami nefunguje „chémia“, alebo si ešte nenašli účinný spôsob ako spolu vychádzať.
- **Nedostatok zdrojov.** Konflikt môže nastať aj v prípade snahy o získanie obmedzených zdrojov.
- **Štýly.** Ľudia majú rôzne štýly. Váš štýl myslenia a komunikácie môže byť v rozpore so štýlom myslenia a komunikácie niekoho iného. Konflikty vyplývajú z rozdielnosti štýlov sa dajú ľahko riešiť toleranciou.
- **Hodnoty.** Konflikt môže vzniknúť aj z dôvodu uznávania rôznych hodnôt. Najväčšou výzvou pri tomto type konfliktov je to, že hodnoty sú pre človeka mimoriadne dôležité. Tolerovať iný štýl je jednoduchšie ako riešenie hodnotových konfliktov. Preto nie sú všetky podniky, skupiny alebo kultúry vhodné pre všetkých. Preto sa hovorí, že „vrana k vrane sadá...“ Protiklady sa síce priťahujú, ale podobnosť spája.

Považovaním konfliktu za bežnú súčasť života **dokážete z konfliktnej situácie vyťažiť čo najviac** a považovať ju za **príležitosť niečo sa naučiť a stať sa lídrom.**

Konflikt môže byť aj šancou zmeniť veci k lepšiemu.



Skúsenostný expert musí problém najprv rozpoznať
a musí si vypočúť názor obidvoch strán.

4.3. Stratégie riadenia konfliktov

Spôsob vnímania konfliktu určuje, pre aký spôsob jeho riešenia sa rozhodnete. Skúsenostný expert musí rozhodnúť, akým spôsobom bude konfliktnú situáciu riešiť, aby sa existujúci problém odstránil. Pri riešení konfliktov sa môžu dosiahnuť vlastné ciele tak, že sa pritom budú rešpektovať aj ciele ostatných. (Bakacsi, 1998)

Stratégiu riadenia konfliktov skúsenostného experta určujú nasledujúce dva aspekty:

- Dosiahnutie vlastných cieľov
- Zachovanie dobrého vzťahu s druhou osobou

Väčšina ľudí má vlastnú stratégiu riešenia konfliktov, ale keďže ide o naučenú schopnosť, pomocou efektívnych metód sa ich stratégie môžu meniť.



Model riešenia konfliktov Thomasa Kilmana:

Spôsob, akým človek reaguje na konflikt, môže byť bariérou aj hybnou silou jeho úspešného riešenia. Stratégie riešenia konfliktov sa nedajú vo všeobecnosti kategorizovať, keďže vždy závisia od miery svojej účinnosti. (Szekszárdi, 1995)

Súťaženie (podľa možnosti bez pravidiel): presadzovanie strán a nedostatkov spolupráce. Ide o správanie, pri ktorom jedna strana nanucuje svoj názor druhej, a to aj na jej úkor. Ide o dosiahnutie stavu víťaz-porazený, pre ktorú je charakteristická rivalita a mocenská hra. Môže to znamenať presadzovanie vlastných práv, ochranu pozície alebo jednoducho snahu o víťazstvo. (Tuska, 2000) Konflikt je pre jeho účastníkov hrou, ktorú chcú vyhrať, poznajú len možnosť víťazstva alebo prehry. Pri takomto type konfliktu sa často používa zastrašovanie, argumentácia, presvedčanie a nepriamy nátlak ako vyjednávanie taktiky.

Riešenie problému - spolupráca (nájdime spoločne riešenie): presadzovanie strán aj spolupráca. Obe strany sa usilujú o maximálne dosiahnutie svojich cieľov a záujmov, otvorene vyjadrujú svoje názory, informácie, dôvody svojich pozícií, vzájomne si vysvetľujú svoje dôvody. Konflikt považujú za zložitý a hľadajú spoločné riešenie. (Tuska, 2000) Použitie tejto stratégie vedie k dosiahnutiu pozície víťaz-víťaz, ale vyžaduje si veľa času a úsilia. (Gyökér, 1999) Strany sa navzájom ubezpečujú o svojej spoľahlivosti za predpokladu, že sa ich stanoviská budú akceptovať. Táto stratégia si vyžaduje spoluprácu, otvorenosť, empatiu a toleranciu. Pri zdieľaní zámerov, potrieb a nápadov sa partneri môžu dostať bližšie k sebe a môžu v partnerovi objaviť predtým nepoznané hodnoty. (Szekszárdi, 1995)

Vyhýbanie sa konfliktu (nechajme to tak): žiadne presadzovanie ani spolupráca. Strany konfliktu si nenanucujú vlastné ciele, vyhýbajú sa konfrontácii. Môže to byť spôsobené tým, že predchádzajúce konflikty v nich zanechali hlbokú, negatívnu stopu, alebo že považujú konflikt za deštruktívnu vec. Možno im to pripadá veľmi ťažké, alebo nepovažujú riešenu otázku za naozaj dôležitú. Snažia sa udržať harmonickú rovnováhu, ktorej cieľom je zachovať súčasné status quo. Ak je kolízia nevyhnutná, používajú len byrokratické prostriedky. Ak neexistuje možnosť ústupu, sú nútení presadzovať vlastné záujmy. (Tuska, 2000) Zametenie konfliktu pod koberec znamená, že druhá strana nemá príležitosť dohodnúť sa a pochopiť názory a pocity oponenta. V takomto prípade bude latentný problém pretrvávajúci a v budúcnosti sa môže opäť dostať na povrch. (Szekszárdi, 1995)

Adaptácia-prispôsobenie sa (len po vás): nepresadzovania a spolupráca. Jedna zo strán sa vzdá svojich zámerov, aby sa mohla presadiť druhá strana. Ide to gesto podriadenosti a zhovievavosti. (Tuska, 2000). Ústup pramení zo strachu, taktu a úmyselného rozhodnutia pomôcť druhej strane dosiahnuť svoje ciele. Ak adaptácia nevychádza z vlastného rozhodnutia, napätie sprevádzajúce túto situáciu môže spôsobiť neprimerané reakciu. Prispôsobenie za každú cenu je zložitou stratégiou, keďže vnútorná sila potrebná na riešenie každodenných konfliktov sa neprejavuje správne. Tí, ktorí si osvojili adaptívnu stratégiu, to urobili často zo strachu zo straty vzťahu, osamelosti, čím však ohrozili jedinečnosť a integritu vlastnej osobnosti. (Horváth-Szabó, 2002)

Hľadanie kompromisu: jemné presadzovanie sa a spolupráca, „hľadanie zlatej strednej cesty“. Jeho cieľom je nájsť reálne a vzájomne prijateľné riešenie, ktoré čiastočne spĺňa očakávania oboch strán. Nikto naozaj nevyhrá, ale nikto ani neprehrá. (Tuska, 2000). Vďaka kompromisom sa môžu vzťahy zachovať, pretože strany sa navzájom počujú a snažia dosiahnuť kompromis, ktorý považujú za spravodlivý. Využívajú vyjednávanie, zblížovanie názorov, hlasovanie. (Bakacsi, 1998) Táto stratégia umožňuje hľadanie lepších riešení, neohrozuje, ale často vedie k krátkodobej a krehkej rovnováhe. Zmenou rovnováhy moci silnie snaha o dosiahnutie pozície víťaz – porazený. (Horváth-Szabó, 2002)

Všimnite si, že vyššie charakterizované stratégie odrážajú pohľad na štruktúru konfliktu: presvedčenie o povahe problému, ochotu spolupracovať, postoj k druhej strane. V konfliktnej situácii má väčšina ľudí dominantný postoj, ale nie vždy výhradne, pretože správanie jednotlivca závisí do značnej miery od konkrétnej situácie. (Bakacsi, 1998) Riešenie konfliktov je založené na interakcii, takže strany vzájomne ovplyvňujú svoj štýl riešenia konfliktu. (Tuska, 2000)

Všetky uvedené metódy riadenia konfliktu sú v určitých situáciách vhodné. Účinnosť stratégie riadenia konfliktov závisí od požiadaviek konkrétnej situácie a od toho, ako šikovne sa používajú. Každý človek môže používať všetkých päť metód.

4.4. Stratégie riadenia konfliktov, ktoré skúsenostný expert využíva v rôznych situáciách

Stratégia súťaženia:

- Ak je to životne dôležité pre dosiahnutie rýchleho a rozhodného konania (napr. v núdzi)
- Pri zavádzaní dôležitých ale nepopulárnych opatrení (napr. disciplína, zníženie nákladov)
- Vo veciach zásadného významu pre organizáciu, ak sme presvedčení o ich správnosti
- Sebaobrana proti ľuďom, ktorí chcú ťažiť z nekonkurenčného štýlu.

Spolupráca:

- V prípadoch, keď je názor obidvoch strán príliš dôležitý pre kompromisné riešenie
- Ak je cieľom ponaučenie alebo pochopenie názoru druhej strany
- Ak chceme využiť iný pohľad ako je náš, skombinovať iný názor s našim názorom
- Vzbudenie záväzkov v druhej strane prostredníctvom konsenzuálneho rokovania o záujmoch
- Spoločné spracovanie negatívnych pocitov, ktoré narúšajú vzťah

Vyhýbanie sa konfliktu:

- Ak je problém bezvýznamný alebo dočasný, alebo niečo bráni riešeniu najdôležitejšej otázky.
- Ak nemáme šancu presadiť vlastné záujmy (napr. nedostatok energie, prekážky)
- Ak je poškodenie z konfrontácie väčšie ako očakávaný prínos z riešenia konfliktu.
- Ak máme čas upokojiť druhú stranu a vyjednávať, ak chceme zmierniť napätia alebo získať čas.
- Pri zhromažďovaní ďalších informácií má viac výhod ako okamžité rozhodovanie.
- Keď iní dokážu daný problém vyriešiť efektívnejšie.
- Keď je konflikt len symptómom alebo vedľajším účinkom dôležitejšieho problému.

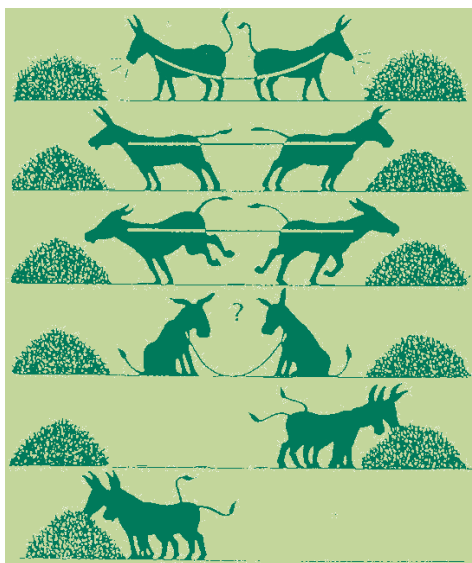
Použitie adaptácie:

- Keď sa ukáže, že nemáme pravdu, prijmeme správnu hypotézu, učíme sa, ide o porozumenie.
- Ak je daná otázka dôležitejšia pre druhú stranu, týmto spôsobom zachováme ďalšiu spoluprácu
- Ak si chceme „zachovať dobré meno“, keby sme ďalej bojovali, mohli by sme stratiť pozíciu
- Keď je pre nás obzvlášť dôležité zachovať harmóniu, stabilitu alebo zabrániť rozkolu.
- Keď chceme umožniť našim podriadeným poučiť sa z chýb, aby sa mohli rozvíjať.

Hľadanie kompromisu:

- Keď sú ciele dôležité, ale nestoja za rozkol, ktorý by mohol nastať v dôsledku presadzovania sa
- Keď je druhá strana rovnako silná ako my a zastáva podobné ciele
- Keď sa diskutuje o dohode v zložitých otázkach, uspokojivom riešení v núdzi
- Keď riešenie problému ani zápas neprinášajú želaný výsledok, môžeme sa pokúsiť o kompromis

4.5. Aké spôsoby riešenia konfliktu musí skúsenostný expert využívať



„Úspešný človek dokáže vyriešiť konflikty tak, aby jeho výsledok bol pre všetkých ten najlepší.“
Sun Tzu

Riešenie konfliktov je mimoriadne dôležitá manažérska zručnosť, ktorá sa však často podceňuje. Počas kurzu skúmame faktory, ktoré sú hybnou silou konfliktu a spôsoby, ako účinne zareagovať a uľahčiť dosiahnutie pozitívneho výsledku v často emotívnych situáciách. Identifikovaním konfliktu v jeho raných fázach skúsenostný expert dokáže sebadovedome zareagovať a efektívne zvládať konfliktné situácie ešte pred ich eskaláciou.

Skúsenostný expert bude po absolvovaní tohto kurzu vedieť:	
1.	Identifikovať rôzne typy konfliktov
2.	Poukázať na pozitívne aspekty konfliktov
3.	Poskytnúť príklady pozitívnych spôsobov riešenia konfliktov

Schopnosť skúsenostného experta aktívne počúvať pri riešení konfliktov:

1. Pri riešení konfliktu využívajte schopnosť aktívneho počúvania
2. Zvoľte vhodnú komunikačnú taktiku.
3. Vytvorte si realizovateľný plán riešenia konfliktu

Schopnosť aktívne počúvať: schopnosť aktívne počúvať je prostriedkom dosiahnutia riešenia.

„Aktívne počúvanie“ znamená, že sa počúvajúci plne sústreďí na to, čo hovoriaci hovorí a nielen pasívne vníma obsah jeho slov. Pri aktívnom počúvaní sú zapojené všetky zmysly. Okrem toho, že sa venuje maximálna pozornosť hovoriacemu je dôležité aj to, aby bolo jasné, že počúvajúci aktívne počúva. V opačnom prípade by si hovoriaci mohol myslieť, že jeho slová počúvajúceho nezaujímajú.

Prejaviť záujem je možné pomocou verbálnej aj neverbálnej komunikácie, napr. udržiavaním očného kontaktu, prikyvovaním, úsmevom, slovným súhlasom alebo zahmkaním či povzbudzovaním k pokračovaniu. Vďaka takejto „spätnej väzbe“ sa hovoriaci bude cítiť uvoľnenejšie a bude komunikovať ľahšie, otvorene a úprimne.

Komunikačné problémy a schopnosti

Existuje mnoho dôvodov zlyhania medziľudskej komunikácie. Často sa stáva, že komunikovaná správa nie je správne pochopená. Je preto dôležité, aby komunikujúci hľadal spätnú väzbu, ktorá mu naznačí, čo bol správne pochopený.

Najúčinnnejšia komunikačná stratégia sa nazýva „ja správa“ a nie „vy správa“. Pri takejto komunikácii sa môžete vyhnúť konfliktu, pretože hovoríte o vlastných pocitoch a túžbach namiesto obviňovania či ukazovania na druhého ako pôvodcu problému. Napr. „Cítim sa sklamaný, že ste mi nezavolali“ namiesto „Ste nezodpovedný, lebo ste mi nezavolali, nikdy mi nezavoláte“. Tejto problematike sa budeme podrobnejšie venovať v kapitole o komunikácii.

Riadenie konfliktov bude oveľa jednoduchšie, ak pochopíte ich základné princípy. Ak neovládnete základné modely riešenia konfliktov, veci sa môžu ľahko skomplikovať.

5. Význam časového manažmentu v práci skúsenostného experta

5.1. Čo znamená časový manažment

Hlavným cieľom činnosti skúsenostného experta je zvyšovanie kvality života ľudí so zdravotným postihnutím eliminovaním, riešením a zmierňovaním ich životných problémov, podpora získania vhodných zručností pre trh práce, ich usmernenie k uplatneniu sa na chránenom alebo na otvorenom trhu práce. Vzhľadom na rôznorodosť charakteru problémov je to náročná práca, ktorá vyžaduje efektívne organizovanie a plánovanie času.

Čas ohraničuje trvanie života a dáva rámec našim možnostiam. Je charakteristický najmä tým, že:

- je absolútne vymedzený,
- je pre každého človeka rovnaký,
- nemožno ho kúpiť alebo usporiť,
- nemožno ho uskladniť,
- nemožno ho rozmnožiť,
- plynie pre každého nepretržite a neodvolateľne (Vetráková, Seková, 2004).

Aj napriek tomu, že sa veľa ľudí sťažuje na nedostatok času, často ho využívame neefektívne.

Každý skúsenostný expert by mal objektívne posúdiť, čo je v jeho silách a čo musí odmietnuť, pretože všetko, čo súvisí s prácou skúsenostného experta je náročné na čas.

Pri plánovaní svojho času musí vziať do úvahy čas:

- ktorý bude venovať poskytovaniu pomoci občanom so zdravotným postihnutím v mesiaci,
- čas na prípadnú administratívu,
- čas na budovanie a udržiavanie kontaktov s rôznymi organizáciami,
- čas na tvorivú činnosť,
- čas na svoje vzdelávanie a osobný rast,
- čas na relaxáciu.

Čas nie je možné riadiť, možno ovplyvniť len využívanie času vlastnými schopnosťami a aktivitami. Pre skúsenostných expertov z pohľadu efektívneho využívania času odporúčame urobiť analýzu času a stanovenie priorít.

Analýza času

Otázky na zamyslenie	Odporúčania
Ako trávite svoje pracovné dni v súčasnosti?	Urobte si podrobný prehľad činností, ktoré v priebehu pracovného dňa vykonávate. Zamerajte sa viac na pravidelné činnosti.
Koľko času venujete nepodstatným veciam?	Ktoré činnosti vám neprinášajú žiadny efekt v rámci vašej práce - nesúvisia s vašou prácou a zároveň nesúvisia ani s niekoľko minútovým oddychom.
Ako dlho sa dokážete sústrediť?	Sledujte, aké dlhé časové obdobie dokážete vnímať a plne sa venovať určitej úlohe bez toho, aby ste od nej odbiehali, alebo sa popri nej venovali niečomu inému.
Ktoré veci vám zaberajú veľa času a naopak, kde sú vaše silné stránky?	Identifikujte činnosti, ktoré dokážete spracovať, resp. riešiť rýchlo a činnosti, na ktorých spracovanie potrebujete dlhší časový priestor.

Stanovenie priorít

Zoradte si úlohy podľa dôležitosti vzhľadom na čas. Rozhodnite sa čo je dôležité a ktoré vaše činnosti sú bezvýznamné. Pomoc pri výbere môžu poskytnúť odpovede na niekoľko jednoduchých otázok:

Otázky na zamyslenie	Odporúčania
Čo? Kedy? Za čo? Prečo? Je daná úloha súrna?	Pokiaľ áno, nemali by ste odsúvať dlhšie, než ako je to nutné.
Vyžaduje si úloha vašu okamžitú pozornosť?	Pokiaľ áno, aktivita má vysokú prioritu.
Sú za prácu okamžité výhody?	Toto kritérium sa stáva relevantné až v momente, kedy máme dať prednosť jednej z viacerých úloh, ktoré sú z dlhodobého hľadiska pre nás zhruba rovnako prínosné.
Akú má nefinančnú hodnotu táto práca?	Odpoveď na túto otázku závisí od vašej vnútornej motivácie vzhľadom na konkrétnu aktivitu. Súvisí to s ľudskou povahou, že lepšie, rýchlejšie a hlavne radšej robíme veci, v ktorých vidíme zmysel.

Správne zadelenie úloh a ich načasovanie je veľmi dôležité. Nasledujúce nástroje môžu pomôcť pri plnení úloh:

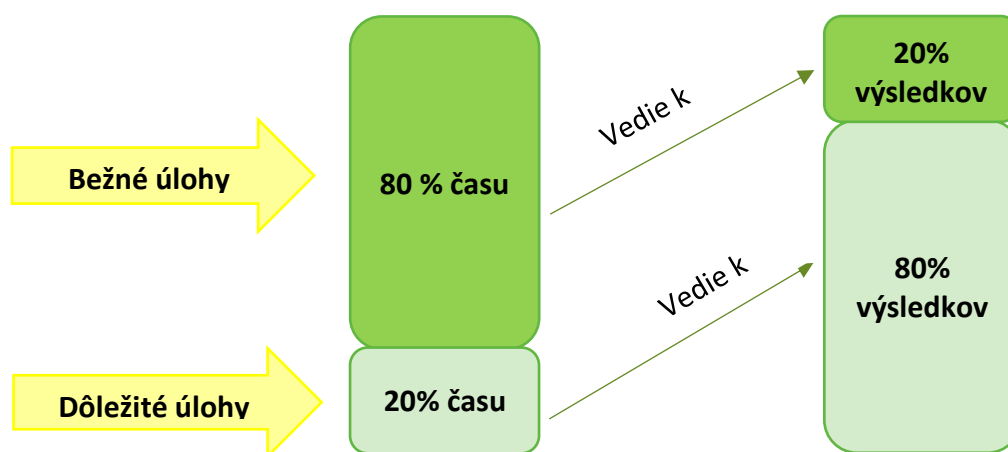
- diáre, kalendáre – zaznamenávajú predchádzajúce a budúce udalosti,
- kontrolné zoznamy – slúžia na prípravu porád, stretnutí, rokovaní, slúžia pri opakovaných úlohách a termínoch na stanovenie pravidiel alebo určitého postupu,
- softvérové systémy, elektronické pomôcky- elektronické diáre, vreckové počítače, osobné počítače, softvérové riešenia – napr. kalendáre, plánovacie systémy.
- plánovacie systémy a záznamníky – slúžia na zaznamenanie krátkodobých aj dlhodobých cieľov.

Využitie konkrétnych typov pomôcok v práci skúsenostného experta závisí od individuálnej schopnosti pracovať s jednotlivými nástrojmi a od individuálnych preferencií. Pre niekoho môže byť písomná evidencia a plánovanie praktickejšie ako narábanie s technologickými vynálezmi.

5.2. Techniky časového manažmentu a plánovania úloh

Paretovo pravidlo

Podľa ekonóma W. Pareta 20% správne vynaloženého času dosiahne 80% výsledkov, naproti tomu v zostávajúcich 80% vynaloženého času sa získa len 20% výsledkov z celového výkonu. Alebo, 80% nesprávne vynaloženého celkového času prinesie len 20% výsledkov z celkového výkonu.



Paretovo pravidlo

Princípom je vedieť si vybrať práve tie činnosti, ktoré vám prinášajú maximálne výsledky. Pre účely plánovania je preto dobré poznať charakter všetkých povinností a úloh, ktoré máte aktuálne vybaviť.

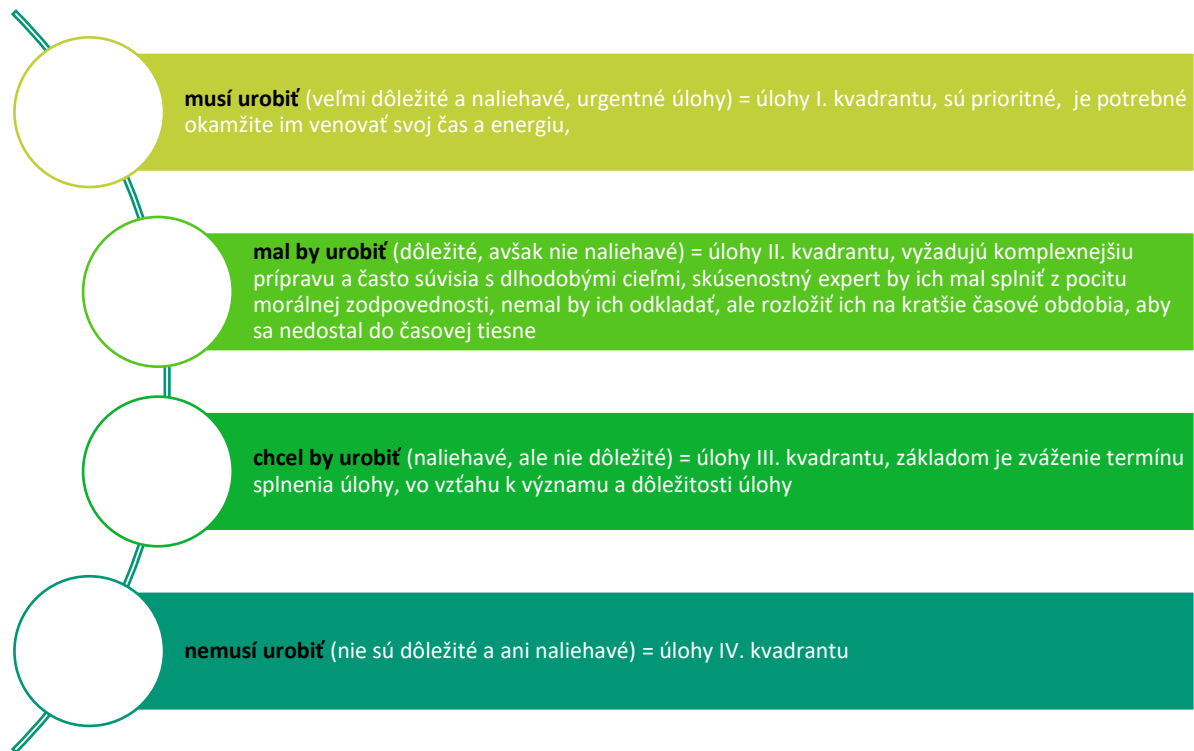
Eisenhowerova metóda

Predstavuje plánovanie času na základe priorít dôležitosti a urgentnosti jednotlivých pracovných aktivít, ktoré sú rozdelené do štyroch časových kvadrantov. Podľa nich vieme určiť z celkového objemu času, ktorý máme pre splnenie cieľov,

- čo je najnaliehavejšie a najdôležitejšie (I.kvadrant),
- čo je dôležité a menej naliehavé (II.časový kvadrant),
- čo je naliehavé a menej dôležité (III.časový kvadrant) a
- čo je nenaliehavé a nedôležité pre plnenie cieľov (IV.kvadrant).

	Naliehavé/Urgentné	Nenaliehavé/Neurgentné
Dôležité	I. časový kvadrant Napr. Krízová situácia klienta Telefonát od dôležitého klienta Projekt, ktorý má zajtra termín uzávierky	II. časový kvadrant Napr. Zdravý životný štýl Starostlivosť o zákazníkov Plánovanie činnosti skúsenostného experta
Nedôležité	III. časový kvadrant Napr. Vyrušenie od kolegu Pípajúce sms-ky a e-maily Nákup kancelárskych potrieb	IV. časový kvadrant Napr. Dlhá diskusia na poradách Zlodeji času (facebook..) Časté prestávky v práci

Podstatou je predpoklad, že dôležitosť má vždy prednosť pred naliehavosťou. Z tohto hľadiska diferencuje úlohy, ktoré skúsenostný expert:



Dôležitým faktorom v časovom manažmente je vyhnúť sa tzv. „**zlodejom času**.“ Je dôležité pre každého si určiť, čo je jeho zlodejom času. Môže ísť napr. o **časté prerušovanie práce**, keď začneme pracovať na určitom zadaní, počas ktorého si sami pridáme druhú úlohu a k tomu nám zavolá kolega a požiada nás o riešenie ďalšej situácie. Jedným z dôsledkov takejto námahy môže byť únava, vyčerpanosť a strata času. K ďalším častým zlodejom času zaraďujeme **kávu, cigarety, internet, mail**, či **rozprávanie sa s kolegami**. Ide o príjemné činnosti, ktoré pri správnom dávkovaní a využívaní nemusia predstavovať podstatné narušenie nášho pracovného času. **Neustále čakanie na niekoho**, kto chodí neskoro, či už na porady alebo pracovné stretnutia, predstavuje taktiež zlodeja času.

5. 3. Stres a jeho vplyv na výkonnosť skúsenostného experta a prevencia znižovania stresu

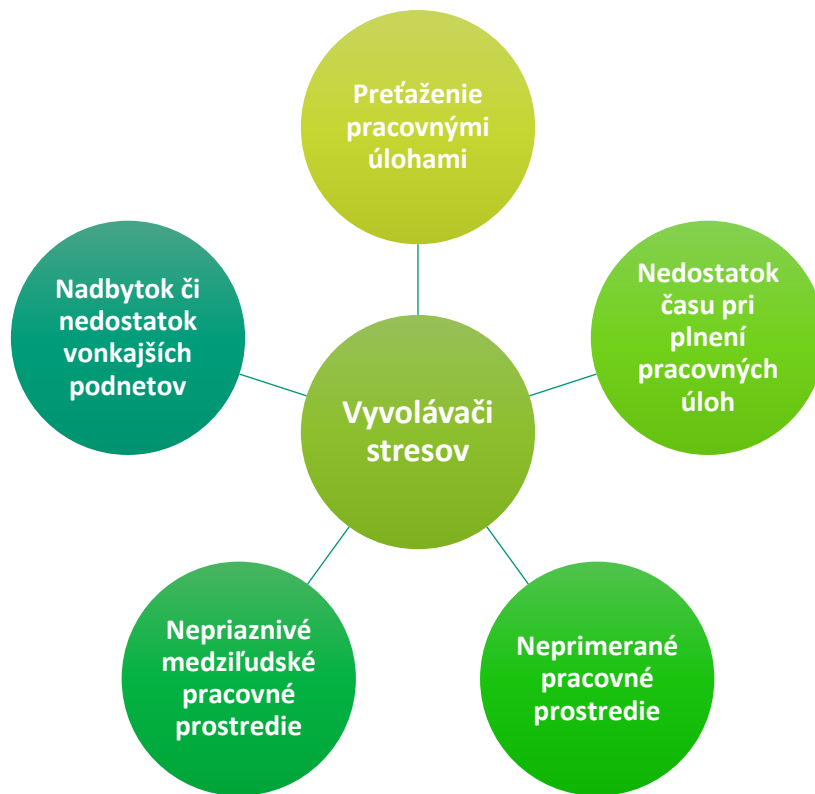
Stres je nežiaducou súčasťou každodenného pracovného života. Väčšina ľudí si snaží príznaky stresu nevšimáť, až kým sa to neprejaví na zdraví. Práve preto považujeme za potrebné zaoberať sa so stresom aj v prípade skúsenostného experta.

Každodenné situácie nás zaťažujú rôznou mierou. Tie isté požiadavky prostredia, podobné alebo rovnaké situácie vyvolávajú u nás rôzne reakcie a rôzne veľké napätie.

Krátkodobý stres môže v primeranej miere vplývať na organizmus pozitívne, avšak **dlhodobý** môže časom spôsobiť až ochorenie. Dlhodobým stresom sa poškodzuje tak psychické, ako aj fyzické zdravie. Podnetmi, ktoré stres vyvolávajú, môžu byť akékoľvek situácie, pri ktorých sa organizmus vychýli z

rovnovážneho stavu. Niektorí ľudia reagujú na situáciu apatiou a vzdávajú sa, iní bezradnosťou, ďalší agresiou, alebo sa rozhodnú so záťažovou situáciou vysporiadať a riešiť ju.

Vyvolávači stresov (Plamínek, 2004):



Stres môže byť aj pozitívny, pretože človek sa aktivizuje k činnosti, čo môže byť zdraviu prospešné (eustres), ale aj zdraviu škodlivé (distres). Práve distres spôsobuje, že organizmu sa stále menej darí obnovovať rovnováhu medzi napätím a uvoľnením a objavujú sa problémy rôzneho charakteru (telesné, psychické, zmeny v správaní).

5.4. Stratégie zvládania stresu

Na zvládanie stresu alebo pre prevenciu stresu možno využiť nasledujúce prístupy:

- znížiť počet stresových situácií počas dňa,
- zmierniť emocionálne vzrušenie, ktorí sa dostavuje stresom,
- zmeniť spôsob zaobchádzania so stresovými situáciami, ktoré nemôžeme ovplyvniť (napr. zmenou postoja, relaxáciou).

Aktivity	Vysvetlenie	Odporúčania
Zmeňte myšlienky ktoré vyvolávajú stres	Podľa psychoterapeuta Alberta Ellis hlavným dôvodom psychických ťažkostí a stresov sú iracionálne myšlienky, myšlienkové vzorce (napr. musím sa snažiť, aby ma všetci uznávali). Tieto vzorce nám vštepuje najbližšie okolie už v detstve a neskôr sa pridávajú ďalšie autority.	<ul style="list-style-type: none"> • hľadajte svoje vnútorné stresory, identifikujte ich a uvedomte si, aké myšlienky vám v stresovej situácii preblesknú hlavou • rozoberte, preskúmajte ich správnosť • snažte sa v priebehu dňa uplatňovať zmeny myslenia a postojev
Sebaisto sa vyrovnávajte s nárokmi druhých	V práci sme vystavení rôznym nárokom, požiadavkám a očakávaniam (vysoká efektívnosť práce, dobrá nálada, vypočutie si problémov iných, riešenie konfliktov).	<ul style="list-style-type: none"> • uvedomte si, ktoré očakávania vás zvlášť ubíjajú • bráňte sa tlaku okolia a dajte presne najavo, s čím a do akej miery pomôžete (asertívne odmietnutie, oprávnené bránenie sa) • nacvičujte odmietanie citlivým spôsobom
Eliminujte negatívne pocitové stavy	Ide o získavanie odolnosti proti stresu v konkrétnej záťažovej situácii.	<ul style="list-style-type: none"> • osvojte si niektorú z relaxačných techník, ktoré vám pomôžu zafixovať pocity uvoľneného tela, pokojného dýchania, príjemných vnútorných obrazov • v strese stačí urobiť pohyb alebo povedať slovo a budete prežívať pocit relaxu
Zlepšujte komunikáciu a spoluprácu	Ide o používanie komunikačných zručností v praxi v rôznych záťažových a stresových situáciách.	<ul style="list-style-type: none"> • buďte dostatočne otvorený komunikácii s klientmi • vytvorte časový priestor na pohovorenie si o vzniknutých problémoch • nepotláčajte konflikty a ich riešenie, pri vhodnej príležitosti sa objavia znovu
Zvyšujte si kvalifikáciu	K účinným metódam zvládania stresu patrí aj kritická analýza svojich vlastných profesionálnych vedomostí, zručností a spôsobilostí a ich korekcia. Veľa ľudí priznáva, že sa dostáva do stresu, pretože sa nenaučili správne rozdeľovať a plánovať čas.	<ul style="list-style-type: none"> • kriticky analyzujte svoje vlastné profesionálne vedomosti, zručnosti a schopnosti • zistite ich príčinu • urobte si plán korekcie

6. Individuálna práca skúsenostného experta s ľuďmi so zdravotným postihnutím

Skúsenostný expert by mal pracovať s ľuďmi so zdravotným postihnutím individuálne. Individuálna práca by mala zahŕňať analýzu potrieb a požiadaviek klienta, podporovať motiváciu klientov, rozvíjať ich schopnosti a pomáhať uskutočniť ich individuálny plán činnosti. Každá osoba so zdravotným postihnutím má osobitné charakteristiky vychádzajúce z povahy jej zdravotného postihnutia, životných okolností, ekonomických podmienok, vzdelanosti, rodinnej situácie a pod. Tieto faktory sú zdrojom individuálnych rozdielov a skúsenostný expert by mal svoju činnosť začať identifikovaním a definovaním potrieb klienta.

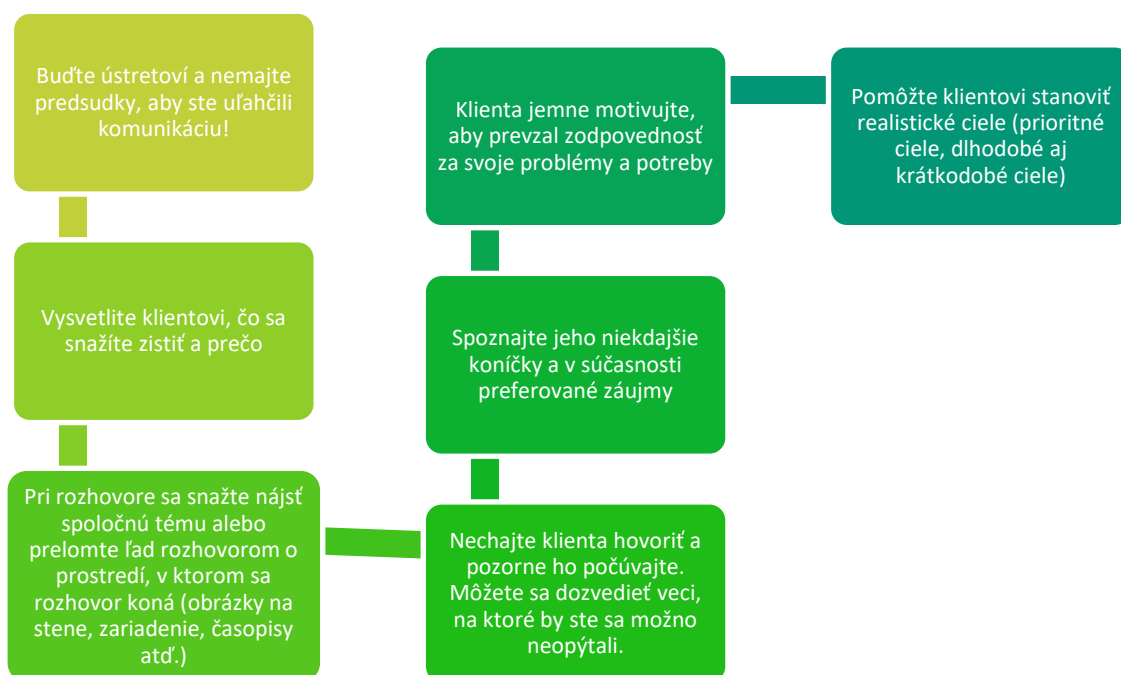
6.1. Identifikácia potrieb klientov z hľadiska typu postihnutia

Skúsenostný expert by mal riešiť potreby klienta a jeho rodiny holistickým spôsobom. To znamená, že hodnotenie sa má zameriavať na celú osobnosť a jej celkovú pohodu vrátane fyzickej, emocionálnej, duchovnej, mentálnej, sociálnej a komfortu prostredia.

Skúsenostný expert môže realizovať identifikáciu potrieb klienta rôznymi spôsobmi. Jednou z možností je spracovanie výsledkov rozhovoru do písomného profilu klienta. Písomná forma je vhodná z toho dôvodu, že klient si ju môže odniesť domov, premyslieť, vyznačiť dôležité informácie a navrhnúť ďalšie kroky.

Na základe analýzy získaných údajov môžeme vytvoriť komplexnú a špecificky zameranú charakteristiku osoby, ktorá sa stáva súčasťou ďalších odporúčaní skúsenostného experta.

Nižšie uvádzame niekoľko námetov pre rozhovor s klientom:



Potreby ľudí so zdravotným postihnutím sa líšia v závislosti od typu postihnutia, hoci všetky typy majú aj určité spoločné potreby.

Sluchovo-zrakové postihnutia

Sluchovo-zrakovo postihnutá osoba má istú mieru poškodenia sluchu aj zraku, v dôsledku čoho má vážne ťažkosti s prístupom k informáciám a vykonávaním každodenných činností.

Rady pre poskytovanie služieb sluchovo-zrakovo postihnutým klientom:

- Neusudzujte, čo daná osoba dokáže alebo nedokáže urobiť. Niektorí sluchovo-zrakovo postihnutí majú využiteľné zvyšky zraku a/alebo sluchu
- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“
- Klient vám pravdepodobne vysvetlí, ako s ním môžete komunikovať, alebo vám poskytne pomocnú kartu s vysvetlením.
- Nikdy sa sluchovo-zrakovo postihnutého klienta bez upozornenia alebo dovolenia nedotýkajte (okrem núdzových situácií)

Mentálne postihnutia

Skúsenostný expert si možno ani nevšimne, že má niekto mentálne postihnutie, ak mu to nepovedia, alebo si to všimne až na základe toho, ako sa klient správa, ako koná, ako kladie otázky alebo ako používa reč tela. Pri styku s takýmto klientom musí byť ohľaduplný a trpezlivý.

S klientmi s mentálnym postihnutím je potrebné zaobchádzať rovnako ako s ľuďmi bez postihnutia. Môžu pochopiť viac, než by si niekto myslel a ocenia, ak sa s nimi bude zaobchádzať s úctou.

Rady pre poskytovanie služieb klientom s mentálnym postihnutím:

- Neusudzujte, čo daná osoba dokáže alebo nedokáže urobiť
- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“
- Používajte jednoduché slová a krátke vety
- Presvedčte sa, či klient rozumie tomu, čo ste povedali
- Ak ste nepochopili, čo vám povedal, netvárite sa, že ste mu rozumeli a spýtajte sa znova
- Naraz mu poskytnite vždy len jednu informáciu
- Buďte zdvorilí a trpezliví!
- Hovorte priamo so svojim klientom a nie s jeho sprevádzajúcou osobou

Poruchy učenia alebo kognitívne poruchy

Poruchy učenia môžu spôsobiť veľké komunikačné ťažkosti. Môžu byť ľahké (ako napr. ťažkosti s čítaním) alebo závažnejšie (napr. odmietanie skúsenostného experta, ťažkosti s vyjadrovaním a spracovaním informácií). Skúsenostný expert si možno ani nevšimne, že má niekto mentálne postihnutie, ak mu to nepovedia, alebo si to všimne až na základe toho, ako sa klient správa, ako koná,

ako kladie otázky alebo ako používa reč tela. Pri styku s takýmto klientom musí byť ohľaduplný a trpezlivý.

Rady pre poskytovanie služieb klientom s poruchami učenia:

- Trpezlivosť a ochota nájsť vhodnú formu komunikácie sú najúčinnjšími metódami práce skúsenostného experta.
- Ak viete, že osoba s poruchami učenia potrebuje pomoc, spýtajte sa, ako jej viete najlepšie pomôcť.
- Hovorte normálnym tempom, jasne a priamo s klientom
- Nechajte si dostatok času – niektorým ľuďom s takýmto typom zdravotného postihnutia môže trvať trochu dlhšie, kým porozumejú a zareagujú
- Pokúste sa nájsť spôsoby poskytovania informácií, ktoré im najviac vyhovujú (napr. používajte papier a pero)
- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“
- Buďte zdvorilí a trpezliví a vytvorte priestor na to, aby vám klient mohol dať najavo, akým spôsobom mu viete poskytnúť službu, ktorú potrebuje

Psychiatrické poruchy – poruchy duševného zdravia

Ľudia so psychiatrickými poruchami pôsobia na prvý pohľad ako zdraví ľudia. Skúsenostný expert nebude vedieť, že jeho klient má psychiatrickú poruchu, pokiaľ mu to niekto neoznámí. Táto skutočnosť by nemala ovplyvniť poradenský proces.

Ak má daná osoba ťažkosti s ovládaním svojho konania alebo je v kríze, možno bude potrebovať pomoc. Skúsenostný expert v takýchto situáciách musí zostať pokojný a profesionálny a nechať klienta, aby mu vysvetlil, ako mu môže najlepšie pomôcť.

Rady pre poskytovanie služieb klientom s poruchami duševného zdravia:

- Zaobchádzajte sa s ľuďmi s poruchami duševného zdravia s rovnakým rešpektom ako s ostatnými klientmi
- Buďte sebedomý a pokojný, vypočujte si svojich klientov a zistite ich potreby
- Ak sa vám zdá, že je niekto v kríze, požiadajte ho, aby vám povedal, akú pomoc by potreboval
- Berte svojich klientov s psychickými poruchami vážne a spolupracujte s nimi

Telesné postihnutia

Existuje veľa typov a stupňov telesného postihnutia, ale nie všetky vyžadujú invalidný vozík. V niektorých prípadoch je ťažké identifikovať osobu s telesným postihnutím. Skúsenostný expert má byť trpezlivý.

Rady pre poskytovanie služieb klientom s telesným postihnutím:

- Hovorte normálnym tempom a priamo s klientom, nie so sprevádzajúcou osobou!
- Osoby s telesným postihnutím majú často svoje vlastné spôsoby vykonávania vecí. Vždy sa najskôr opýtajte, ako im môžete pomôcť

- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“
- Buďte trpezliví a uistite sa, že ste pochopili potreby klienta
- Bezdôvodne sa nedotýkajte žiadnych pomôcok klienta, ani invalidného vozíka, urobte to len v nutnom prípade
- Poskytnite klientovi informácie o bezbariérových možnostiach bezprostredného prostredia (automatické dvere, bezbariérové toalety atď.).

Poruchy reči

Niektorí ľudia majú ťažkosti s komunikáciou. Môže to byť dôsledok mozgovej obrny, straty sluchu alebo inej choroby, ktorá sťažuje artikuláciu, spôsobuje šušľanie alebo koktanie, alebo osoba nedokáže porozumieť písanému či hovorenému slovu, ani ho vyprodukovať. Osoby so závažnou poruchou reči môžu používať komunikačné kartičky alebo iné pomôcky.

Rady pre poskytovanie služieb klientom s poruchou reči:

- Zdravotne postihnutá osoba nemusí mať vždy viacnásobné postihnutie. Ak má klient napr. ťažkosti s rozprávaním, automaticky nepredpokladajte, že je mentálne postihnutý.
- Ak klientovi nerozumiete, požiadajte ho, aby vám informáciu zopakoval
- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“
- Podľa možnosti formulujte otázky, na ktoré je možné odpovedať slovami „áno“ alebo „nie“.
- Vyhradte si dostatočný čas. Buďte trpezliví a zdvorilí a dajte klientovi toľko času, koľko potrebuje na vyjadrenie
- Klienta neprerušujte a nedokončujte jeho vety. Počkajte, kým ich dopovie
- Trpezlivosť, rešpekt a ochota hľadať najvhodnejšiu formu komunikácie je najvhodnejšia metóda spolupráce

Zrakové postihnutia

Veľmi málo ľudí je celkom nevidiacich. Mnohí z nich sú len slabozrakí, majú obmedzené videnie (napr. tunelové videnie, pri ktorom človek stráca periférne videnie alebo centrálné videnie, čo znamená, že nevidí rovno pred sebou).

Zrakové postihnutia môžu znižovať schopnosť klientov čítať značky, vyhľadávať orientačné body alebo zbadať nebezpečenstvo. V niektorých prípadoch je ťažké zistiť, či má osoba zrakové postihnutie. Osoby so závažným poškodením zraku majú vodiaceho psa alebo bielu palicu.

Rady pre poskytovanie služieb klientom so zrakovým postihnutím:

- Pri nadviazaní kontaktu s klientom sa predstavte a hovorte priamo s ním
- Hovorte normálny tempom, jasne a zrozumiteľne
- Nehovorte o zdravotnom postihnutí a nikdy nepoužívajte výrazy ako „postihnuté osoby“.
- Klienta sa bez jeho dovolenia nikdy nedotýkajte (okrem núdzových situácií)
- Ak ponúkate pomoc, požiadajte klienta o súhlas
- Pri chôdzi môžete klientovi ponúknuť rameno, aby sa mohol oprieť, kráčajte pomaly

- Dávajte jasné a presné pokyny alebo informácie (napr. ak sa blížite k dverám alebo prekážke, klienta upozorníte)
- Nepredpokladajte, že vás klient nevidí
- Nenechávajte klienta uprostred miestnosti. Dovedte ho k stoličke alebo odprevadte na pohodlné miesto
- Klientovi povedzte, kde sa nachádzajú orientačné body, aby sa vedel orientovať v prostredí
- Pred odchodom sa s klientom vždy rozlúčte

Civilizačné ochorenia

Ďalšiu skupinu osôb so zdravotným postihnutím tvoria osoby, ktoré majú civilizačné ochorenia (napr. onkologické ochorenia, cukrovku, ochorenia pohybového aparátu a pod.) a boli uznané rozhodnutím príslušných úradov za osoby so zdravotným postihnutím, podliehajú dispenzárnej starostlivosti, majú zníženú mieru schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť, ale chcú a môžu pracovať a o prácu sa uchádzajú.

Rady pre poskytovanie služieb klientom:

- Buďte ústretový, slušný a pozorný.
- Navodte príjemnú atmosféru.
- Používajte priateľské slová.
- Usilujte o rozvíjanie spolupráce venovaním aktívnej a sústredenej pozornosti klientovi.
- Dajte najavo rešpekt a úctu klientovi.
- Vytvorte príležitosť pre vyslovenie požiadavky, objednávky.

6.2. Identifikácia a analýza potrieb klienta

Skúsenostný expert by mal pracovať s ľuďmi so zdravotným postihnutím individuálne. Individuálna práca by mala zahŕňať analýzu potrieb a požiadaviek klienta, podporovať motiváciu klientov, rozvíjať ich schopnosti a pomáhať uskutočniť ich individuálny plán činnosti. Každá osoba so zdravotným postihnutím má osobitné charakteristiky vychádzajúce z povahy jej zdravotného postihnutia, životných okolností, ekonomických podmienok, vzdelanosti, rodinnej situácie a pod. Tieto faktory sú zdrojom individuálnych rozdielov a skúsenostný expert by mal svoju činnosť začať identifikovaním a definovaním potrieb klienta.

Skúsenostný expert môže realizovať identifikáciu potrieb klienta rôznymi spôsobmi. Jednou z možností je spracovanie výsledkov rozhovoru do písomného profilu klienta. Písomná forma je vhodná z toho dôvodu, že klient si ju môže odniesť domov, premyslieť, vyznačiť dôležité informácie a navrhnúť ďalšie kroky.

Na základe analýzy získaných údajov môžeme vytvoriť komplexnú a špecificky zameranú charakteristiku osoby, ktorá sa stáva súčasťou ďalších odporúčaní skúsenostného experta.

► Návrhy otázok pre účely analýzy potrieb

Analýza potrieb by mala zahŕňať osobné informácie o klientovi a zdôvodnenie, prečo požiadal o pomoc skúsenostného experta pri zabezpečení vzdelávania / poradenstva / mentoringu. Je dôležité pripraviť si otázky zamerané na vzdelanie, ekonomickú situáciu, podmienky bývania, psychologické podmienky, rodinné vzťahy, ako aj na jeho slabé a silné stránky, pracovné miesta, na akých by chcel pracovať, schopnosti, ktoré by sa dali zlepšiť, ochota pracovať atď.

Otázky, ktoré môže skúsenostný expert položiť klientovi so zdravotným postihnutím:



Tieto otázky sú len vzorové. Skúsenostný expert by si mal pripraviť ďalšie otázky zamerané na cieľ rozhovoru.

Téma úvodného rozhovoru:

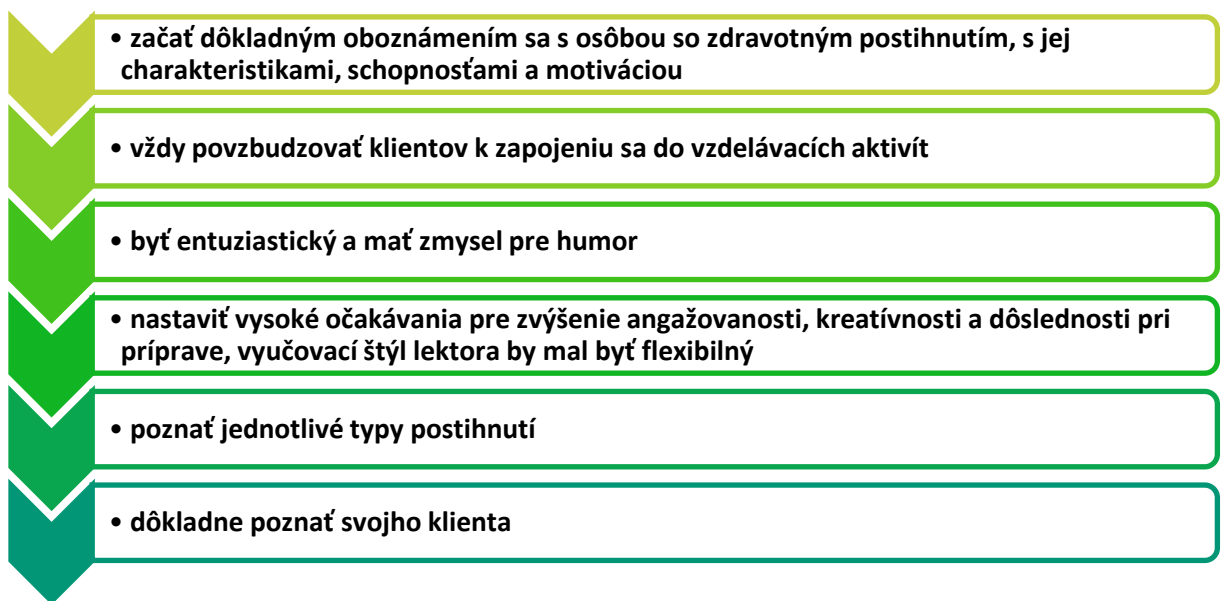
- Získanie informácií o praniach a predstavách klienta v súvislosti s jeho ďalším vzdelávaním

- Získanie informácií o tom, či už podnikol v tejto oblasti nejaké kroky – prihlásil sa na nejaký vzdelávací kurz, alebo začal študovať špecifickú literatúru a ako hodnotí tieto prvé kroky, čo všetko má už za sebou.
- Klient by mal byť oboznámený a priebehom celého poradenstva, s predpokladaným počtom stretnutí a ich časovým trvaním, s tým ako, akým spôsobom mu budú prezentované získané údaje a aké informácie môže on získať pre seba.

6.3. Motivácia klienta so zdravotným postihnutím

Motivácia osôb so zdravotným postihnutím sa definuje ako „...pocity v súvislosti s vlastnou schopnosťou reagovať na životné výzvy a ťažkosti“ (Lavoie, 2007). Motivácia v oblasti vzdelávania je podpora zameraná na nadobudnutie požadovaných poznatkov a schopností a zvýšenie ochoty vzdelávať sa. Štúdie naznačujú, že motivácia študentov je vo vzdelávaní veľmi dôležitá.

Skúsenostný expert by mal:



Cieľom skúsenostného experta je nájsť spôsoby, ako pomôcť klientovi spoznať, naštartovať a následne využiť všetky jeho motivačné zdroje – tak vonkajšie, ako aj vnútorné. Avšak vlastná vnútorná motivácia je pre klienta tým pravým „hnacím motorom“, ktorý je podstatnejší pre uskutočnenie a následné udržanie a trvalosť zmien.

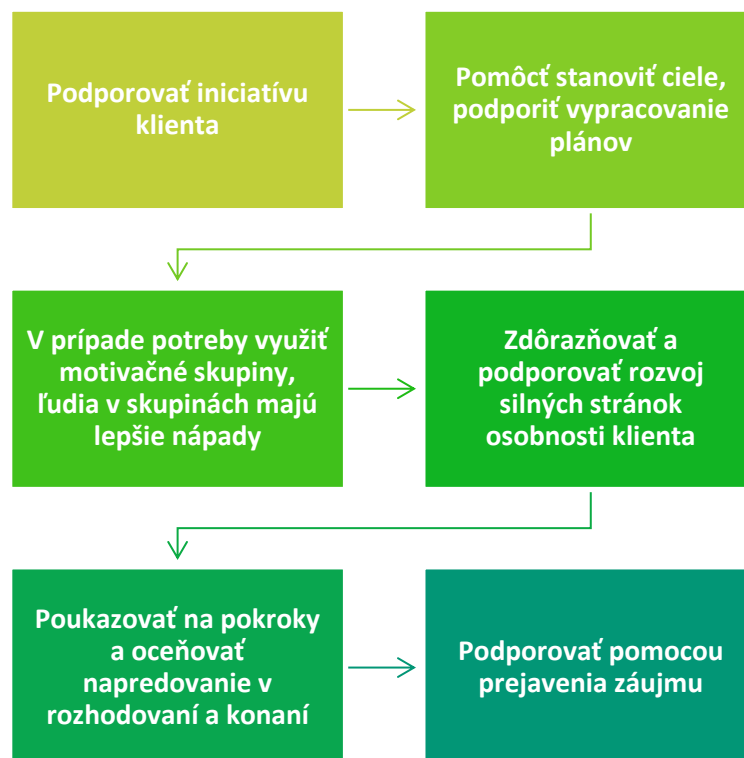
Život je určovaný neustálymi zmenami. Organizácia aj jednotlivci musia byť schopní efektívne reagovať na zmeny vo vonkajšom prostredí. Flexibilitu a konkurencieschopnosť každej firmy alebo organizácie priamo ovplyvňuje úroveň vzdelania a skúseností pracovníkov, ktorí v nej pracujú. Proces zmeny začína tým, že si potrebu zmeny uvedomíme. Ľudia však od svojej podstaty odporujú zmenám. Ak majú zmenu prijať, musia byť motivovaní.

Motivácia je sila, ktorá poháňa človeka k aktivite, teda aj k učeniu sa. Motivovaní ľudia chcú pracovať najlepšie, ako vedia, a chcú takto pracovať nie „pre niekoho“, ale pre seba, pre svoj pocit vo svojom vnútri.

Existujú dva typy motivácie, ktoré hrajú dôležitú úlohu v pracovnej motivácii jednotlivca:

- vnútorná motivácia – sebamotivácia
- vonkajšia motivácia – napr. motivácia zo strany zamestnávateľa, rodiny, známych, priateľov, poradcu, skúsenostného experta.

Motivačné stratégie:



Skúsenostný expert môže využiť nasledujúce metódy na rozvíjanie motivácie občanov so zdravotným postihnutím:

Problémové učenie	•Načrtnutie problému, podnecovanie záujmu o jeho riešenie
Učenie hrou	•Motivačným faktorom je súťaživosť, radosť z hry, zo súťaže, uvoľnená atmosféra
Zaujímavosť úloh	•Netradičné, zaujímavé úlohy, tajuplnosť, dramatickosť
Súťaž	•Možnosť získania odmeny
Programované učenie	•Klient navrhuje vlastné riešenia, volí si vlastné tempo práce
Burza nápadov	•Predkladanie návrhov na riešenie problému, alternatív, bez ich hodnotenia
Spolupráca	•Práca v skupinách, využitie skupinovej dynamiky a skupinového ducha, sociálneho kontaktu v skupine
Skupinová dynamika	•Využitie sociálno-psychologického procesu a skupinového diania, využitie skupinového tlaku
Princíp hierarchie cieľov	•Uvedomovanie si cieľa svojej činnosti, postupovanie od cieľa k cieľu

6.4. Rozvoj sebaúčinnosti klienta

Sebaúčinnosť po prvýkrát skúmal Albert Bandura v roku 1977 a stala sa dôležitou súčasťou jeho sociálno-kognitívnej teórie. Sebaúčinnosť znamená posúdenie vlastných schopností človeka správať sa určitým spôsobom, pomocou ktorého v konkrétnej situácii dosiahne želaný výsledok. Posúdenie vlastných schopností do veľkej miery závisí od kontextu a má tendenciu ovplyvňovať, o aké činnosti sa ľudia budú pokúšať, koľko úsilia budú do nich vkladať, ako dlho pri nich vytrvajú a ako sa budú cítiť pri ich vykonávaní.

Sebaúčinnosť (<http://en.wikipedia.org/wiki/Self-efficacy>), je rozsah alebo sila viery jednotlivca vo vlastnú schopnosť plniť úlohy a dosahovať ciele, resp. viera jednotlivca v jeho schopnosť uspieť v určitých situáciách.

Líši sa od všeobecnej sebadôvery, sebaúcty, lokalizácie kontroly (locus of control) a ďalších psychologických pojmov: je špecifická pre konkrétny cieľ, takže sa nejedná o zovšeobecnený pohľad na seba.

Je dôležitá v rámci pracovného poradenstva, pretože:

- vyjadrením svojej úrovne dôvery v konkrétne úlohy zamerané na zamestnanie si klienti môžu vybrať cesty k zamestnaniu, v rámci ktorých majú väčšiu šancu na úspech

- použitím metod, ktoré zlepšujú sebaúčinnosť, skúsenostní experti môžu pomôcť klientom, aby sa stali sebavedomí a schopní plniť úlohy, ktorým sa predtým vyhýbali.

Názory na sebaúčinnosť sa líšia v troch parametroch: veľkosť, intenzita a zovšeobecňovanie (pričom najčastejšie sa pri meraní sebaúčinnosti používa parameter intenzity). Bez ohľadu na to majú všetky tri parametre potenciálne významný vplyv na výkonnosť. Parameter veľkosti znamená napr. počet krokov alebo stupeň náročnosti úloh, ktoré daná osoba dokáže zvládnuť. Zatiaľ čo niektorí ľudia sa obmedzujú len na jednoduché úlohy, iní sa pokúšajú o tie najnáročnejšie a najzložitejšie.

Aj intenzita presvedčenia o sebaúčinnosti je rozličná. Ľudia so slabým presvedčením o sebaúčinnosti sa nechajú ľahko odradiť prekážkami a neúspechmi, ľudia so silným presvedčením o sebaúčinnosti pri nich vytrvávajú aj napriek negatívnym skúsenostiam.

Presvedčenia o sebaúčinnosti sa líšia aj v zovšeobecňovaní. Presvedčenia o sebaúčinnosti sa v určitej oblasti správania alebo určitej situácii môžu zovšeobecniť a premietnuť na iné formy správania alebo situácie v závislosti od toho, do akej miery dané správanie či situácia vyžadujú podobné schopnosti.

Presvedčenia o sebaúčinnosti ovplyvňujú konanie človeka prostredníctvom štyroch hlavných typov procesov: kognitívnych, motivačných, afektívnych a selektívnych. Boli identifikované tri hlavné typy sebaúčinnosti: sebaúčinnosť v špecifických úlohách, samoregulačná sebaúčinnosť a sebaúčinnosť pri zvládaní situácií. Sebaúčinnosť v špecifických úlohách sa vzťahuje na presvedčenie ľudí o ich schopnosti vykonávať špecifické úlohy, ktoré sú potrebné na dosiahnutie úspechu v danej oblasti.

Zdroje sebaúčinnosti:

Skúsenosť z dokonale zvládutej úlohy/Zážitok majstrovstva	<ul style="list-style-type: none"> • Skúsenosť z dokonale zvládutej úlohy je osobná skúsenosť, ktorá v ľuďoch vyvoláva pocit úspechu a majstrovsky zvládutej úlohy. Postupným zvládnutím výziev pomocou dosiahnuteľných krokov ľudia nadobudajú pocit dokonalého zvládnutia úlohy.
Sprostredkované skúsenosti/Zástupná skúsenosť	<ul style="list-style-type: none"> • Skúsenosti sprostredkované prostredníctvom sociálneho modelovania sú ďalším spôsobom zvyšovania sebaúčinnosti. Ak ľudiavidia, že iní, im podobní ľudia uspeli vďaka vytrvalému úsiliu, začnú veriť, že aj oni zvládnu podobné činnosti.
Sociálne presvedčanie	<ul style="list-style-type: none"> • Ľudia sa dajú presvedčiť o tom, že dokážu urobiť to, čo je potrebné pre dosiahnutie určitého výsledku. Kým sociálne presvedčanie nie je také účinné ako skúsenosť z dokonale zvládutej úlohy a sprostredkovaná skúsenosť, ľudia sa často nechajú verbálne presvedčiť o tom, že dokážu zvládnuť určité činnosti.
Fyzické a emocionálne stavy	<ul style="list-style-type: none"> • Fyzické a emocionálne stavy často ovplyvňujú posúdenie vlastných schopností. Dobrá nálada môže zvýšiť sebaúčinnosť, zatiaľ čo zlá nálada ju môže znížiť. Ľudia majú sklon spájať stres, napätie a iné nepríjemné fyziologické príznaky so slabým výkonom a vnímanou nekompetentnosťou. Pri aktivitách vyžadujúcich silu a vytrvalosť, pocity únavy a bolesti spôsobujú pokles presvedčenia o sebaúčinnosti.

Príklady

1. Skúsenosť z dokonale zvládutej úlohy

Klienti by sa mali podporovať vo vykonávaní pracovných činností, ktoré sú schopní bez problémov zvládnuť. Tam, kde existuje možnosť zlyhania (napr. pri pracovných pohovoroch), by im mal skúsenostný expert pomôcť pripraviť sa aj na zvládnutie prípadného neúspechu.

2. Sprostredkovaná skúsenosť

Vidieť niekoho iného úspešne plniť úlohu zvyšuje sebaúčinnosť, ale musia to byť „relevantné príklady“, aby si podobní ľudia mohli (aj pomocou skúsenostného experta) zvýšiť sebadôveru. Vidieť robiť niečo celkom iných ľudí ako sme my nemá taký účinok. Tento pozitívny účinok je v pozadí niektorých výborných výsledkov dosiahnutými pri dôkladne naplánovaných skupinových aktivitách zameraných na hľadanie zamestnania.

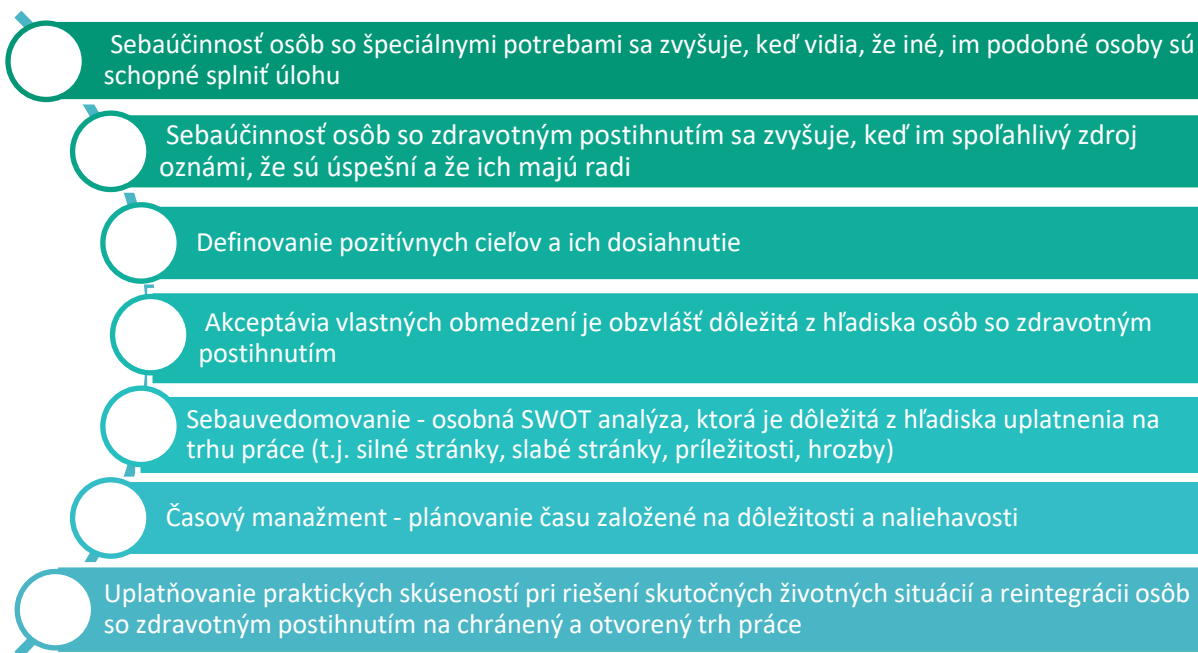
3. Sociálne presvedčanie

Ľudí možno presvedčiť, že dokážu byť úspešní. Pozitívna spätná väzba od skúsenostného experta túto vieru posilňuje, ale len za predpokladu, že je úprimná, pohotová a zameraná na správanie.

4. Fyzické a emocionálne stavy

Nálady, emócie a osobné pocity vyvolané situáciami zohrávajú dôležitú úlohu pri sebaúčinnosti. Dôležitá však nie je ani samotná emócia, ale to, ako ju klient vníma a aký význam jej pripisuje. Niektorých ľudí poháňa k úspechu stres, iných strach zo zlyhania. Naučiť sa ovládať svoje emocionálne reakcie napríklad pri príprave na stres z prijímacích pohovorov, **zvyšuje sebaúčinnosť a výkonnosť.**

Metódy rozvíjania sebaúčinnosti klienta so zdravotným postihnutím:



6.5. Plán kariérneho rozvoja klienta so zdravotným postihnutím

Pred vypracovaním plánu kariérneho rozvoja skúsenostný expert oboznámi klienta so všetkými podmienkami poskytnutia poradenstva. Skúsenostný expert už v tejto fáze musí

- poznať očakávania svojho klienta,
- mať spolu naformulované pracovné hypotézy a
- poradenské ciele.

Spoločne sa dohodnú na cieľoch, pravidlách, zásadách, aj na formách a metódach poradenstva, na priebehu poradenského procesu, dĺžke, počte stretnutí, na predpokladanom obsahu a spôsobe jeho ukončenia.

Plán kariérneho rozvoja by mal mať formu písomného materiálu, pretože len v písomnej forme sa k nemu môže klient kedykoľvek vrátiť, porovnávať, konfrontovať dosiahnuté ciele, kontrolovať plnenie vytýčených úloh.

Vytvorenie efektívneho individuálneho plánu kariérneho rozvoja klienta so zdravotným postihnutím si od skúsenostného experta vyžaduje dôkladné poznanie niekoľkých kľúčových otázok vrátane:

- súhrnného hodnotenia klienta vrátane jeho osobnostného profilu;
- cieľov;
- aktuálnej situácie v oblasti zamestnávania osôb so zdravotným postihnutím a jej súvislostí s gramotnosťou, chudobou a širšími trendmi v hospodárstve a na trhu práce;
- programov a zákonov na podporu zamestnanosti;
- aktuálnych problémov a prekážok osôb počas prípravy a pri nástupe do zamestnania, a čo je potrebné zmeniť;
- poznania súčasných osvedčených metód v oblasti vzdelávania a zamestnávania osôb so zdravotným postihnutím; a
- povinností vlády a spoločnosti vyplývajúcich z dohovorov o ľudských právach, legislatívy a existujúcich politických záväzkov.

Komplexný individuálny plán kariérneho rozvoja klienta so zdravotným postihnutím:



7. Skupinové poradenstvo

7.1. Skupinové poradenstvo v práci skúsenostného experta

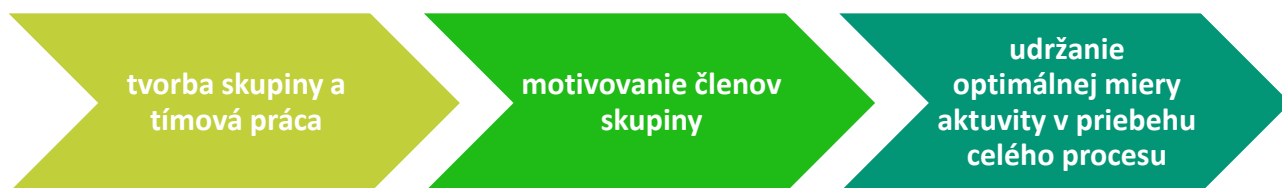
Skupinové poradenstvo je ďalšou z foriem poradenských služieb, ktoré môžu využívať skúsenostní experti pri práci s nezamestnanými občanmi so zdravotným postihnutím. Prínosom skupinového poradenstva pre občana so zdravotným postihnutím je získanie nových skúseností a sociálnych zručností v rôznych modelových situáciách. Aktivity skupinového poradenstva sú založené na

skupinovej dynamike, aktívnom sociálnom učení a na získavaní vedomostí a praktických zručností na základe osobných skúseností, spätnej väzby a zážitkov.

Skupinové poradenstvo má v porovnaní s individuálnym najmä tieto **výhody pre klienta aj pre skúsenostného experta (poradcu/lektora)**:

Motivácia ostatnými účastníkmi skupiny	•vznikajúce vzťahy priaznivo pôsobia na motiváciu ľudí,
Príležitosť učiť sa od iných	•najmä vzájomná výmena skúseností rozširuje horizont jednotlivých členov skupiny,
Príležitosť pomôcť iným účastníkom skupiny a tiež získať pomoc od nich	•účastníci si môžu vzájomne dávať tipy, podnety a rady, ktoré aj ochotnejšie prijímajú od človeka v podobnej sociálnej situácii ako od samotného skúsenostného experta
Poradenské skupiny slúžia ako „miniatúrne sociálne situácie“	•v nich sa klient nielen učí nové formy správania, ale môže si ich hneď aj prakticky vyskúšať v prostredí, ktoré sa podobá jeho reálnemu prostrediu
Umožňuje pracovať s väčším počtom účastníkov/klientov v krátkej dobe	•efektívne z hľadiska času a nákladov
Vytvára lepšiu klímu pre prácu skúsenostného experta	•poskytuje účastníkom pocit, že nie sú so svojimi starosťami, požiadavkami, potrebami sami, ale vidia, že aj iní majú podobnú alebo rovnakú situáciu, čo ich zvyčajne zbližuje.

Nevýhodou skupinového poradenstva môže byť, ak sa aj napriek podobnej situácii stretnú klienti s odlišnými predpokladmi a očakávaniami. Preto úspech skupinového poradenstva vo veľkej miere závisí od profesionality skúsenostného experta, ktorý v tomto procese vystupuje aj ako lektor. Takýto odborník musí okrem bežných požiadaviek na profesiu poradcu (skúsenostného experta) spĺňať tiež základné nároky na lektora a tie v sebe vhodným spôsobom kombinovať. Najväčšiu úlohu v skupinovom poradenstve zohrávajú nasledujúce schopnosti skúsenostného experta:



Pre dobré zvládnutie skupinovej práce je dôležitá osobná výbava skúsenostného experta – jeho kompetencie (osobnostné, metodické, sociálne). Práca v skupine a so skupinou kladie rozdielne požiadavky na komunikačné zručnosti poradcu v porovnaní s individuálnym poradenstvom. Dôležitú úlohu zohrávajú aj požiadavky na odbornosť poradcu napr. orientáciu na trhu požadovaných zručností a kompetencií, na trhu vzdelávacích inštitúcií a programov, na trhu práce, ale tiež schopnosť tvorby a úpravy dokumentov.

Úlohou poradcu (skúsenostného experta) nie je "vyučovať" v pravom slova zmysle, ale sprostredkovať a trénovať vedomosti a zručnosti, resp. korigovať, spresňovať či zameriavať optimálnym smerom - formou jasnej a zrozumiteľnej komunikácie. Skupinové poradenstvo je vždy vhodné doplniť individuálnym poradenstvom.

Pri organizovaní skupinovej poradenskej aktivity je dôležité dodržiavať postup od analýzy potrieb, cez plánovanie, realizáciu až po vyhodnotenie - inak nevieme aké sú potreby ľudí a či ich napĺňame.

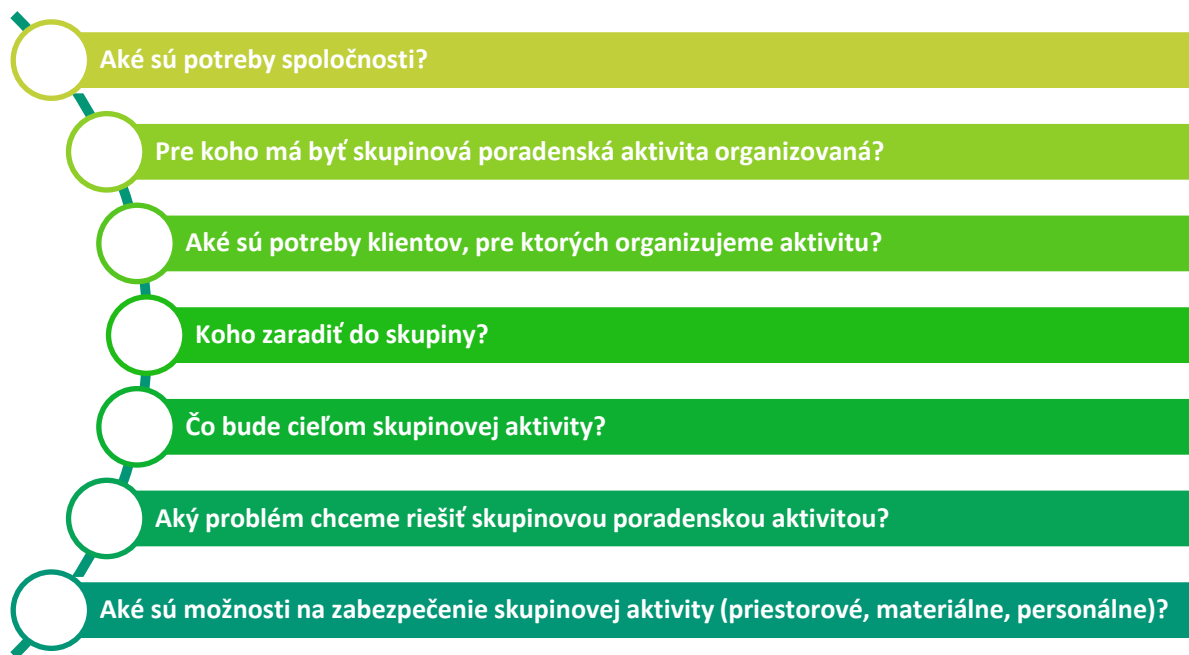
Skupinové poradenstvo pre potreby práce skúsenostného experta s občanmi so zdravotným postihnutím možno rozdeliť na 3 etapy, ktoré budú v nasledujúcich častiach podobne popísané:



7.2. Príprava skupinovej poradenskej aktivity

Analýza vzdelávacích potrieb

Pred organizovaním skupinovej poradenskej aktivity je potrebné uskutočniť analýzu potrieb tzn. zodpovedať nasledujúce otázky:



Riešenie týchto otázok, najmä v prípade organizovanie skupinovej aktivity s účastníkmi - občanmi so zdravotným postihnutím je veľmi dôležité, nakoľko poradenská aktivita musí vychádzať z analýzy potrieb členov skupiny. Existuje viacero techník prostredníctvom ktorých je možné uskutočniť analýzu potrieb, napr.: dotazník, pozorovanie v praxi, rozhovor.

Vytvorenie skupiny

V praxi to znamená rozhodnúť o veľkosti a zložení skupiny, kritériách výberu účastníkov. Klientov do poradenskej skupiny vyberáme podľa stanoveného cieľa poradenskej aktivity to znamená čo chceme dosiahnuť poradenskou aktivitou. V prípade občanov so zdravotným postihnutím je veľmi dôležité zohľadniť aj typ a mieru zdravotného postihnutia.

Nízky počet účastníkov	Vysoký počet účastníkov	Optimálny počet účastníkov (10-15)
<ul style="list-style-type: none"> •skupinová dynamika sa brzdí, •cvičenia nemajú patričnú efektivitu, •komunikácia viazne, •plynie menej nápadov, •menšia tvorivosť, •nedostatočná spätná väzba od účastníkov. 	<ul style="list-style-type: none"> •nie všetci sa dostanú k slovu, majú možnosť vyjadriť sa (z časového hľadiska), •obmedzené priestorové možnosti, •obmedzená možnosť uspokojovať individuálne potreby jednotlivcov, •lektor (poradca) má zvyčajne sťaženú prácu - nemôže vždy reagovať 	<ul style="list-style-type: none"> •je predpoklad, že budú uspokojené individuálne potreby jednotlivcov, •je priestor venovať sa aj jedincom a ich potrebám, •je v skupine dostatok podnetov, •vládne tvorivá atmosféra, •objaví sa dostatok nápadov, •sú efektívnejšie

Príprava skúsenostného experta, príprava obsahu skupinovej poradenskej aktivity

Príprava skúsenostného experta (poradcu)

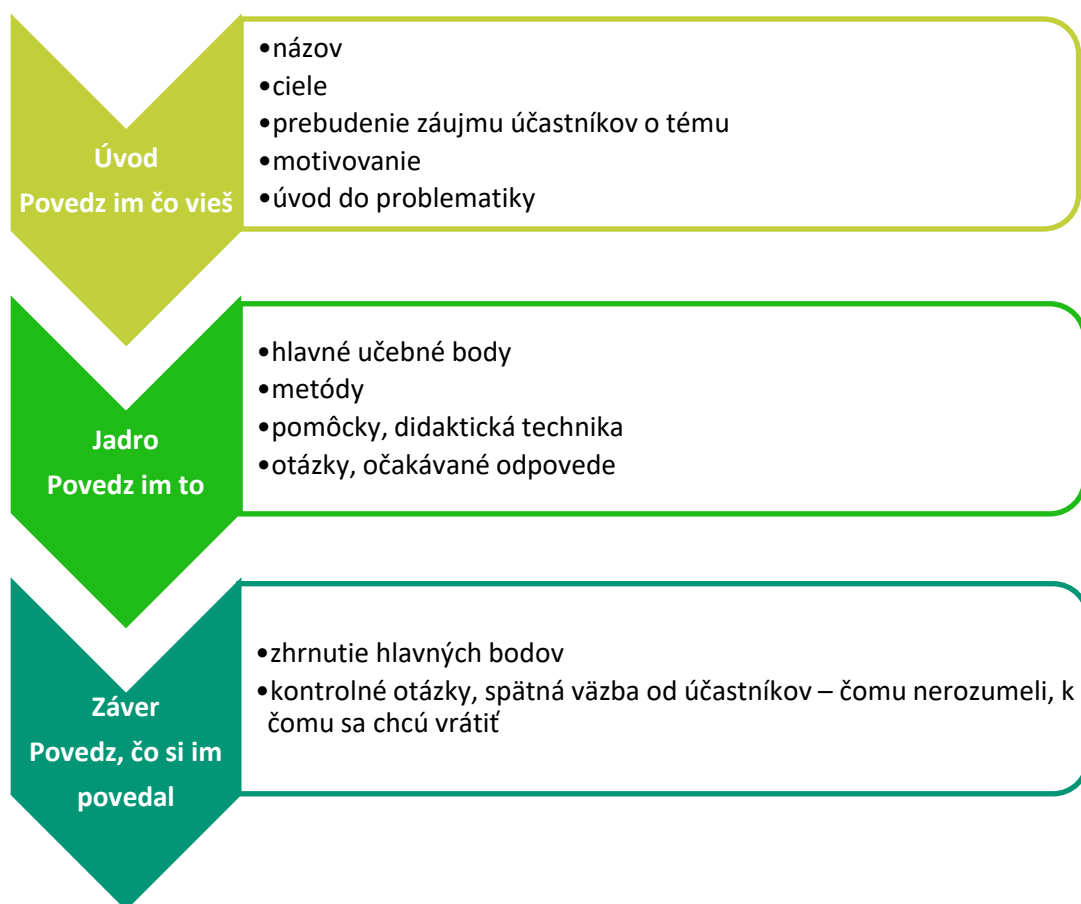
Dôsledná podrobná písomná príprava môže zaručiť až 90 % úspechu. Čím lepšie sa skúsenostný expert vopred pripraví, tým ľahšie sa mu bude pracovať. Navonok bude pokojnejší a bude pôsobiť profesionálne, ľahšie bude operatívne reagovať na zmeny – improvizovať v prípade potreby.

Príprava obsahu skupinovej poradenskej aktivity

Pri príprave obsahu skupinovej poradenskej aktivity je potrebné vymedziť niekoľko hlavných bodov, najdôležitejšie myšlienky tak, aby mali logickú súvislosť. Dôležité body niekoľkokrát zdôrazniť, najmä preto, lebo ľudský mozog má tendenciu lepšie si pamätať aspoň 3-krát opakované informácie.

Tholtová a kol. 2014 odporúča použiť zásadu 3 P:

Povedz, čo im povieš - Povedz im to - Povedz, čo si im povedal



7.3. Realizácia skupinovej poradenskej aktivity a jej hodnotenie

Skupinová práca pozostáva z troch fáz: z úvodnej, pracovnej a záverečnej fázy.

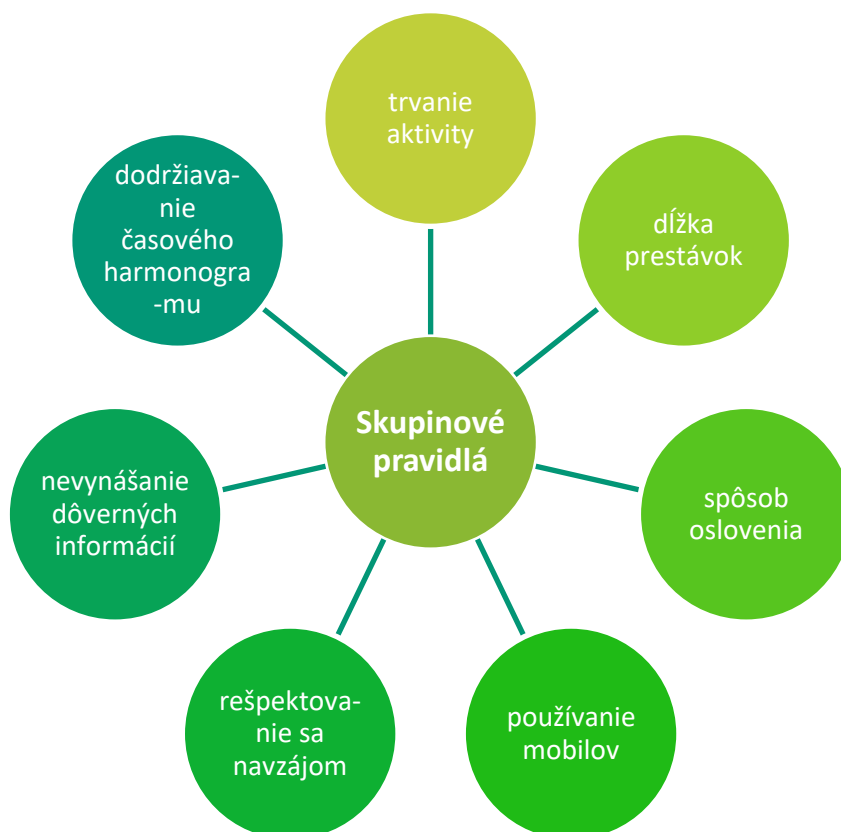
V rámci úvodnej fázy sa uskutoční pripravenie účastníkov na získanie nových informácií. Cieľom je vytvorenie vhodnej atmosféry, získanie pozornosti účastníkov a vybudovanie si vzťahu s účastníkmi.

Nezávisle na dĺžke trvania skupinového poradenstva (4 hodiny alebo niekoľko dní) úvodná časť pozostáva z nasledujúcich oblastí:



Dohoda o skupinových pravidlách

Výstupom úvodnej časti je **dohoda o skupinových pravidlách**. Pravidlá by mali byť zavesené na viditeľnom mieste, aby ich každý videl počas celej doby trvania skupinovej aktivity.



Skupinové pravidlá prijímame s účastníkmi na základe skupinového konsenzu. V rámci pravidiel môžeme dohodnúť trvanie skupinovej aktivity, dĺžku prestávok, spôsob oslovenia, používanie mobilov, rešpektovanie sa navzájom, nevynášanie dôverných, osobných informácií mimo skupinu a dodržiavanie časového harmonogramu.

V praxi sa najviac osvedčili nasledujúce pravidlá:

- Tykanie – oslovovanie krstnými menami, spojené s používaním menoviek umiestnených na viditeľnom mieste
- Presnosť, dodržiavanie časového harmonogramu vrátane prestávok.
- Nehovorme všeobecne - v tretej osobe. Vyjadrujme sa za seba, hovorme svoj názor, v prvej osobe - JA forma.
- Každý má právo na vlastný názor, aj keď s ním nesúhlasíme (neskáčme si do reči).
- Každý názor je obohatením pre skupinu, neizolujme sa od skupiny.
- Každý účastník má právo nezúčastňovať sa na nejakej aktivite alebo nevyjadrovať sa k určitej téme, bez povinnosti objasňovať, prečo sa nevyjadrujú, respektíve nezúčastňujú;
- Každý sa rozhoduje sám za seba, o čom a v akej miere bude hovoriť pred ostatnými!
- Tichý režim na mobiloch.
- Rešpektujte sa prosím navzájom!
- Pravidlo zaväzujúce nevynášať zo skupiny osobné informácie o ostatných účastníkoch;
- Sankcie za nedodržanie najmä času, ktoré možno vnímať ako príjemné ospravedlnenie skupine. Napríklad drep, vtip, básničku či pesničku, pričom účastník si sám vyberá, čo a koľko toho urobí.
- Lektor (poradca, skúsenostný expert) má posledné slovo.

Pracovná fáza

V rámci pracovnej fázy poradca sa zaoberá hlbšie témami a aktívne zapája účastníkov. Aktivity sú zvyčajne rozdelené do viacerých dní. Preto je potrebné uvedomiť si, že každý deň má svoj úvod dňa – kedy poradca mapuje náladu účastníkov, pripravenosť účastníkov na prácu, zisťuje do akej miery sú účastníci v daný deň spokojní. Spolu s účastníkmi prezentuje logické napojenie informácií medzi jednotlivými dňami. Každý deň má vlastný záver, ktorý umožňuje účastníkovi podeliť sa o aktuálne postrehy, napr. čo ich najviac zaujalo a prečo, umožňuje poradcovi uzatvoriť malý učebný celok a získať operatívne hodnotenie spokojnosti s priebehom daného dňa napr. výberom obrazového symbolu.

Poradca (skúsenostný expert) počas realizácie monitoruje efektivitu práce skupiny. Efektívna je dobre fungujúca skupina, aktívna, živá, ktorá vytvára predpoklady k osobnej spokojnosti jej členov. Základným predpokladom splnenia cieľov skupiny je splnenie osobných (individuálnych) cieľov, ktoré ale súvisia so zameraním skupiny.

Záverečná fáza

Po naplnení kompletného plánovaného programu je potrebné ponechať dostatočný časový priestor na ukončenie skupinovej aktivity, doznenie celkovej atmosféry v skupine. Pokiaľ nie je správne odhadnutý čas trvania jednotlivých aktivít, alebo vhodne korigovaný priebeh skupinovej práce, nezostáva poradcovi dostatok času na túto časť skupinovej práce. To sa môže nepriaznivo odraziť na celkovom dojme účastníkov a samozrejme následne aj na hodnotení.

Podľa Mikloviča (2013) cieľom záverečnej fázy je ešte raz zopakovať kľúčové myšlienky a zanechať emocionálnu stopu. Záver možno rozdeliť na nasledujúce časti:

Sumarizácia kľúčových myšlienok účastníkmi	<ul style="list-style-type: none"> •čo ich oslovilo, čo odnášajú
Zanechanie emocionálnej stopy	<ul style="list-style-type: none"> •príbehom, citátom na ukončenie s hudobným podfarbaním •videom
PodĎakovanie účastníkom	<ul style="list-style-type: none"> •v čom bola skupina jedinečnáčo u nej poradca oceňuje, v čom ho posunuli ďalej
Hodnotenie skupinovej poradenskej aktivity	mapovanie spokojnosti so skupinovou poradenskou aktivitou, zisťovanie miery napredovania účastníkov v oblasti vedomostí, zručností či zmeny postojov (napr. dotazníkmi)

7.4. Skupinová dynamika, súdržnosť skupín, vývoj skupiny

Skupinová dynamika je súhrn procesov prebiehajúcich v sociálnych skupinách v priebehu ich vzniku a trvania. Je výsledkom vzájomného pôsobenia jednotlivcov v skupinovej situácii. Skupinová dynamika je zložená z mnohých prvkov, ktoré sa navzájom ovplyvňujú a vyvíjajú. Základnými prvkami skupinovej dynamiky sú:

Ciele a normy - kam spoločne smerujeme, akými cestami a postupmi tieto ciele dosiahneme

Vedenie a riadenie, motivácia a stimulácia - spôsob, ako sa pracuje s normami

Typ komunikácie - vzájomné ovplyvňovanie členov skupiny, pravidlá komunikácie medzi členmi skupiny

Podskupiny – prirodzeným znakom skupiny, ktorá má 4-5 členov, je obvyklé delenie na podskupiny. Je dôležité, do akej miery sa podskupiny stotožňujú s normami a cieľmi celej veľkej skupiny. Podskupiny môžu mať pozitívny (skupina obohacuje ostatných účastníkov o svoje poznatky, skúsenosti) i negatívny vplyv na skupinu (súperenie, blokovanie aktivít). Pozitívne využitie tvorby podskupín lektorom má prínos pre celú skupinu.

Štruktúra a identita skupiny - Štruktúra skupiny môže byť formálna alebo neformálna. Skúsenostný expert vo svojej praxi najčastejšie sa bude stretávať s formálnymi skupinami, ktoré majú zvyčajne heterogénne zloženie (účastníci sa odlišujú vekom, pohlavím, vzdelaním, statusom na trhu práce, typom zdravotného postihnutia a pod.).

Skupinové roly a pozície v skupine - Postavenie člena v skupine hovorí o jeho významnejšom alebo menej významnom postavení v skupine, v závislosti od jeho sociálnej príťažlivosti a osobnej prestíže.

Sociálna rola predstavuje očakávania skupiny voči členovi a naplnenie očakávaní. Je to spôsob, akým sa člen skupiny zapája do spolupráce s ostatnými členmi skupiny. Sú závislé na typu osobnosti a na preferovaných potrebách, ktoré každý so sebou prináša.

M. Belbin vytvoril deväť tímových rolí:

- mysliteľ
- vyhľadávač zdrojov
- koordinátor
- formovač
- kontrolór a hodnotiteľ
- tímový pracovník
- realizátor
- kompletovač
- špecialista

Žiaden človek nie je orientovaný len na jednu rolu, zastáva aj druhotné role, ktoré majú menšiu váhu a každý ich môže zastávať až tri (Mikulášтик, 2003, s. 194). Role sa vzájomne dopĺňujú a určité kombinácie prácu zefektívňujú.

Fáza vývoja skupiny, história skupiny - skupina sa vyvíja, prechádza určitými vývojovými štádiami (formovanie, búrenie-kryštalizáci, normovanie-vytváranie skupinových noriem, optimálny výkon-aktívna práca skupiny, ukončenie-rozdelenie, rochod – forming, storming, norming, performing, adjourning)

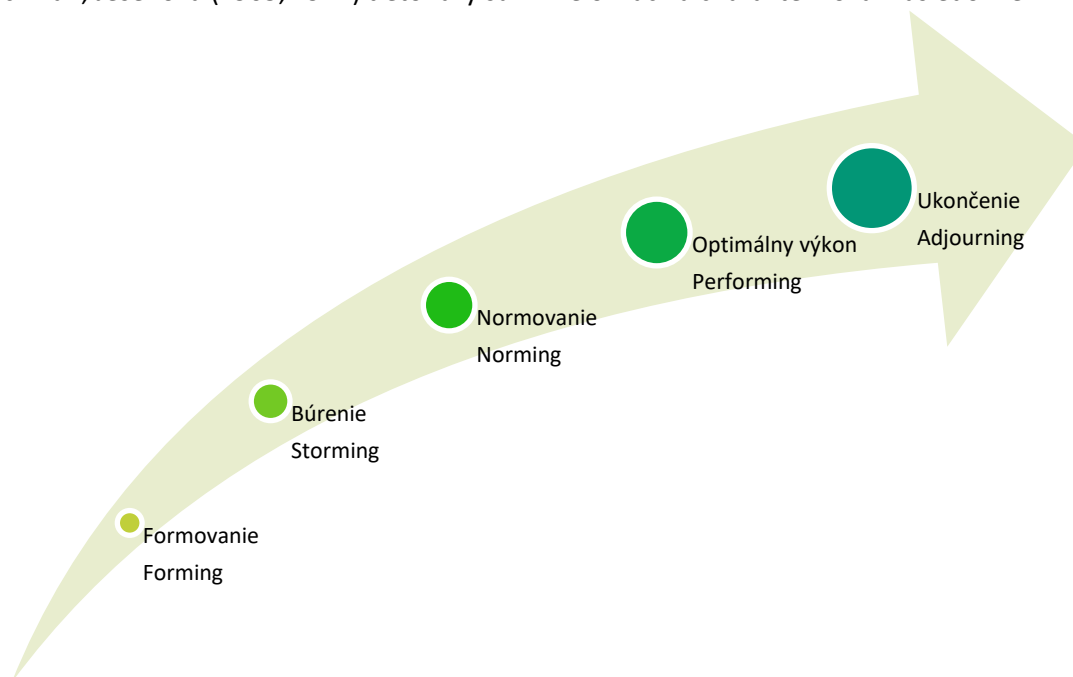
Atmosféra v skupine - atmosféru vytvárajú členovia skupiny vo svojich každodenných interakciách

Súdržnosť (kooperácia) a napätie (súperenie) - Prirodzenou súčasťou skupiny je spolupráca a súperenie. Súperenie s konštruktívnymi javmi je považované za pozitívne, s deštruktívnymi javmi za negatívne. Napriek tomu, že kooperácia je pozitívny ukazovateľ skupinovej dynamiky, je potrebné, aby mala svoje hranice. Nebezpečenstvo vzniká vtedy, keď sa opakovane prispôsobuje jeden člen skupiny inému na svoj úkor (obetovanie sa).

Vedenie skupiny skúsenostným expertom v jednotlivých vývojových fázach

Dosiahnutie optimálnej výkonnosti skupiny vyžaduje od skúsenostného experta určité úsilie. Aby lepšie pochopil fungovanie skupiny, čo ho čaká, pomôže mu model psychológa B. W. Tuckmana. Jeho model vychádza z predpokladu, že každý tím prechádza niekoľkými viac menej identickými obdobiami alebo štádiami, ktoré majú určité charakteristické rysy.

Tuckman, Jesenová (1965, 1977) tieto fázy súhrnne označil a charakterizoval nasledovne:



Zdroj: <http://www.projectman.cz/clanky/posts/105-faze-vyvoje-projektoveho-tymu-podle-tuckmana-cim-vsim-si-vas-tym-muze-po-svem-vzniku-projit>

Vedenie skupiny skúsenostným expertom v jednotlivých vývojových fázach

Fázy	Znaky skupinovej dynamiky	Odporúčania
1. Fáza - prvý kontakt a orientácia, príchod FORMOVANIE FORMING	<ul style="list-style-type: none"> - neistota členov skupiny, zdržanlivosť, zachovávanie odstupu, - škatulkovanie ostatných členov, - hľadanie platných noriem, - prejavy obvyklého správania, - menšia miera prijímania zodpovednosti. 	<ul style="list-style-type: none"> - pripravte program s jasnou a zrozumiteľnou štruktúrou, - umožnite spoznávanie sa, - vyjasnite očakávania a potreby účastníkov - odbúrajte obavy, - dohodnite pravidlá skupiny.
2. Fáza – boj o moc, kontrola, kvasenie BÚRENIE STORMING	<ul style="list-style-type: none"> - členovia sa začínajú správať osobnejšie, - prejavujú sa snahy o ovplyvňovanie a nachádzanie vlastnej pozície, - objavuje sa kritika, diskusie o správaní vedúceho, - boj o status, - vytvárajú sa podskupiny - vzniká nebezpečenstvo odchodu niektorých členov zo skupiny. 	<ul style="list-style-type: none"> - nebráňte súperenie o obsadenie pozícií, - vymedzte rámec vzdelávania, - stanovte pravidlá vzájomného kontaktu, - vyjasnite si svoje pozície, - využívajte metódy práce, - v ktorých sa môžu prejavíť silné stránky jednotlivých členov a sú zamerané na komunikáciu.

3. Fáza – vytváranie skupinových noriem NORMOVANIE NORMING	<ul style="list-style-type: none"> - ustupuje súperivému správaniu, - zintenzívňuje sa spolupráca, - vzniká otvorená komunikácia, - nastáva výmena nápadov, názorov, vyjasňovanie potrieb, - členovia sa začínajú akceptovať, rozvíjajú sa vzťahy medzi členmi. 	<ul style="list-style-type: none"> - podporujte komunikáciu a spoluprácu, - nechajte jednotlivcom a skupine voľný rozvoj, - prenášajte zodpovednosť, - podnecujte k vzájomnej tolerancii.
4. Fáza – aktívna práca skupiny OPTIMÁLNY VÝKON PERFORMING	<ul style="list-style-type: none"> - skupina je súdržná, - produktívne pracuje, - jednotlivci sa identifikujú so skupinou, vzájomne sa akceptujú, - prejavuje sa zvýšená ochota dávať, - skupina sa prevažne riadi sama. 	<ul style="list-style-type: none"> - preneste značné vedenie na skupinu, - dávajte spätnú väzbu členom a skupine ako takej, - buďte otvorení skupinovému procesu, - vedome zaobchádzajte so silnými a slabými stránkami členov, - umožnite nové zážitky.
5. Fáza – rozdelenie, rozpustenie, odchod UKONČENIE ADJOURNING	<ul style="list-style-type: none"> - nový nepokoj v skupine ambivalentné vzájomné vzťahy, - snaha vyhnúť sa rozchodu, - vyhľadávajú nových skupín. 	<ul style="list-style-type: none"> - ukážte možnosti prenosu, aplikácie poznatkov, schopností, zručností, - vyhodnoťte a zhrňte získané skúsenosti, - tvorte výhľady do budúcnosti, - reflektujte dianie v skupine, - umožnite pozitívne spomienky.

7.5. Ako riešiť problematické typy účastníkov

Typy účastníkov	Charakteristika	Príčiny	Odporúčania pre skúsenostného experta
Neveriaci	Prejavuje stály skepticizmus, čo môže negatívne ovplyvniť skupinovú dynamiku.	<ul style="list-style-type: none"> - často už zažil mnoho nových nápadov, ktoré zanikli, - mnohé z nich boli jeho, - bojí sa zlyhania, obáva sa nového. 	<ul style="list-style-type: none"> - získavajte súhlas krok po kroku, že ak by to fungovalo, stálo by to za to, - zistíte, prečo tomu neverí, - odporučte odložiť úsudok na neskôr - že to nefunguje, môžeme tvrdiť až keď to odskúsime v praxi.
Zhovorčivý, snaživý typ, vyrušuje	Monopolizuje priestor v skupine, vždy má nejakú skúsenosť.	<ul style="list-style-type: none"> - neistota, cíti, že sa musí pred skupinou a lektorom osvedčiť, - hľadá súhlas, ukazuje zaujatie témou, - želá si byť prijatý skupinou, je aktívny v začínaní a udržiavaní rozhovorov. 	<ul style="list-style-type: none"> - poďakujte, súhlaste, prípadne presmerujte („Áno, to je v poriadku, má na to niekto iný názor?“), - skontrolujte porozumenie a pokračujte ďalej („Teda vy hovoríte, že...A teraz by sme mohli pokračovať...“) - porozprávajte sa s ním cez prestávku, - poverte ho úlohami v skupine.
Hanblivý typ	Sedí bokom, málo prispieva, ostáva ticho.	<ul style="list-style-type: none"> - bojí sa, že sa stráni, - problém môže byť v motivácii, - je pohodlné sedieť a počúvať. 	<ul style="list-style-type: none"> - pokúste sa zistiť príčinu, - pri neistote budujte sebadôveru, - pri nedostatku motivácie demonštrujte význam témy pre neho,

			<ul style="list-style-type: none"> - ak má problém s vyjadrovaním – dávajte zatvorené otázky, - akceptujte, že niekto preferuje počúvanie pri učení.
Kritik	Určitá kritika osviežuje, ak však účastník využíva každú diskusiu na sťažnosti, jeho negativizmus sa môže preniesť na skupinu a jej nadšenie.	<ul style="list-style-type: none"> - zakrýva vlastné neistoty a prenáša zodpovednosť za to na druhých, - jeho cieľom nie je niečo meniť, potrebuje sa uistiť, že ostatní majú rovnaké pocity a názory ako on. 	<ul style="list-style-type: none"> - nedovoľte diskutovať mimo témy, prípadne dovoľte mu povedať iba raz za pár minút v čom vidí problém a čo by sa stým podľa neho dalo robiť, - porozprávajte sa s ním cez prestávku. - pri neistote budujte sebadôveru, - pri nedostatku motivácie demonštrujte
Konšpirátori	Bavia sa dvaja, sú mimo, potrebujú spojiť sily, sú bezohľadní voči iným.	<ul style="list-style-type: none"> - objasňuje si veci ktoré neporozumel, - nie je motivovaný, - nesúhlasí s tým, čo hovorí lektor. 	<ul style="list-style-type: none"> - vysvetlite si nejasnosti, - ak neruší ostatných, ignorujte to, - prerušte výklad a pozerať na účastníka, - oslovte účastníka menom a požiadajte ho o aby nerušil skupinu a vás, - uznajte, že má niečo dôležité a oznámte, kedy bude prestávka.
Veselý, odviazaný	Môže to byť aj výhoda, uvoľňuje napätie, podporuje priateľské vzťahy. Ak je toho príliš veľa, znižuje sa efektivita práce skupiny.	<ul style="list-style-type: none"> - chce byť stredobodom pozornosti, byť akceptovaný skupinou. 	<ul style="list-style-type: none"> - urobte preventívne opatrenia, odsuňte jeho príbehy, vtipy na prestávku, - využite tlak skupiny aby neprerušoval, - povedzte priamo, že vás to vyrušuje.

8. Partnerské siete skúsenostného experta – multidisciplinárny tím

8.1. Čo znamená multidisciplinárna tímová práca?

Multidisciplinárny tím je skupina odborníkov z rôznych profesionálnych oblastí alebo pracovných disciplín, ktorí **spolupracujú na konkrétnych úlohách** alebo na báze **dlhodobej spolupráce**. Skúsenostný expert je „mediátorom“ medzi jednotlivými profesionálmi a osobami so zdravotným postihnutím.

Multidisciplinárny charakter
Spolupráca odborníkov z rôznych disciplín
Jednotlivé disciplíny sa vzájomne dopĺňajú (zásada komplementárnosti): žiaden z odborníkov nedokáže vyriešiť problém komplexne
Inštitucionálna identita
Interakcia medzi odborníkmi

Rodiny dostávajú informácie od rôznych odborníkov

Podľa Juno, Hole & Gillis (1994) multidisciplinárny tím pracuje v záujme „maximalizácie efektivity“.

Tímy musia mať **spoločné ciele a hodnoty**, musia **chápať a rešpektovať** kompetencie ostatných členov tímu, musia sa **učiť od iných disciplín** a **rešpektovať ich rozdielne názory a hľadiská**. Jednotliví členovia tímu budú možno musieť **prehodnotiť svoje výhradné požiadavky** na odborné poznatky a svoju autoritu, aby mohli **vytvoriť efektívne multidisciplinárne tímy**, ktoré dokážu poskytnúť najlepšiu možnú starostlivosť jednotlivým užívateľom služieb.

„Skupina odborníkov s komplementárnymi odbornými poznatkami, ktorá sa zaviazala k spoločným cieľom a metódam, za ktoré preberajú ako tím spoločnú zodpovednosť.“



Základy tímovej práce

Tímová práca je bežná v mnohých spoločnostiach. Spoločnosti s pracovnou tímovou štruktúrou si uvedomujú hodnotu rozhodovania pri zohľadnení viacerých hľadísk a riešenia problémov v spolupráci viacerých odborníkov. Kým rozhodovanie v tíme môže trvať v niektorých prípadoch dlhšie, tímová súčinnosť **dokáže generovať rôzne nápady a posudzovať otázky zo širšej perspektívy**. Niektoré pracovné tímy fungujú v rámci toho istého oddelenia, funkcie alebo disciplíny, iné sú prierezové tímy sociálnej práce a **skúsenostný expert môže v spolupráci s odborníkmi z rôznych oblastí poskytovať klientom optimálnu pomoc pri hľadaní asistenčných programov a komunitnej podpory**.

Výhody

Základnou zásadou práce multidisciplinárneho tímu je zosúladenie rôznych pohľadov na situáciu alebo problém. Náborová komisia často zahŕňa profesionálov z oblastí, ktoré im umožňujú podieľať sa na spoločnej činnosti rôznymi spôsobmi a ponúknuť nové pohľady. **Takáto zostava tímu umožňuje každému odborníkovi vyjadriť svoje stanoviská a názory a zároveň sa oboznámiť so stanoviskami a názormi ostatných členov tímu**. Členovia multidisciplinárnych tímov môžu prediskutovať rôzne pozitívne a negatívne aspekty prijímaných rozhodnutí alebo vykonávaných činností týkajúcich sa jednotlivých oddelení alebo odborníkov pracujúcich v rámci organizácie.

Nevýhody

Hlavnou nevýhodou multidisciplinárnych tímov je, že môžu výrazne predĺžiť trvanie procesu rozhodovania. Tieto tímy potrebujú dlhší čas na prediskutovanie nápadov, ale multidisciplinárne tímy zvyčajne zvažujú viaceré hľadiská a poukazujú na rôzne možnosti potenciálnych konfliktov. Niektorí zamestnanci sa môžu cítiť nepríjemne, ak ich začlenia do tímu odborníkov mimo ľudí, s ktorými bežne spolupracujú. Je potrebné zvážiť potenciálne zlepšenie diskusie a rozhodovanie v porovnaní s dlhším časom ich trvania. Skúsenostný expert musí poznať vlastné silné a slabé stránky podobne ako ostatní členovia tímu, aby dokázali efektívne spolupracovať, sústrediť sa na riešenie problému a predchádzať interpersonálnym konfliktom.

Faktory a prekážky
Problémy iných odborností majú nižšiu prioritu
Používanie odbornej terminológie môže spôsobovať problémy pri komunikácii
Pracujú v rôznych inštitúciách financovaných rôznymi spôsobmi a s rôznymi prioritami
Napätie v dôsledku rôzneho vnímania svojich statusov, manažmentu a pracovného zaťaženia
Kódex dôvernosti údajov sťažuje zdieľanie záznamov a informácií

Existujú určité prekážky brániace multidisciplinárnej práci, ktoré sa nedajú jednoznačne zdefinovať, napríklad profesionálna rivalita a nedôvera, nedostatok podpory pre tímovú prácu zo strany kľúčových odborníkov a manažérov či administrátorov v oblasti mentálneho zdravia, problematika dôvernosti údajov, zvýšené riziko, nedostatok poznatkov o činnosti ostatných odborníkov a ich špecifických poznatkoch, ktoré môžu ponúknuť. Nedostatok vzdelávania v oblasti metodiky tímovej práce je taktiež významnou prekážkou efektívnej činnosti tímov. Jednotliví odborníci sa vzdelávajú samostatne, a to na úrovni vysokoškolského aj postgraduálneho štúdia.

8.2. Prvky tímovej práce na pracovisku

Skúsenostný expert sa musí maximálne snažiť získať najlepších odborníkov do svojho tímu. Ak je to možné, musí svojich spolupracovníkov v tíme rozvíjať, musí sa snažiť usmerňovať ich vlastným príkladom a usilovne pracovať na vytvorení pozitívnej firemnej kultúry. **To všetko je potrebné urobiť, pretože si treba uvedomiť, že vloženie energie do budovania tímu bude mať pozitívne výsledky.**

Efektívny multidisciplinárny tím
<i>Rozlíšenie vedomostnej základne jednotlivých disciplín:</i>
Pocit sebavedomia v jednej odbornej oblasti bez arogancie
Jasná predstava o argumentoch, rozsahu, náplne, hraníc a obmedzení vlastnej vedomostnej základne

<i>Schopnosť spolupráce:</i>
Partnerstvo
Rokovanie
Sieťovanie
Komunikácia
Preformulovanie
Konfrontácia
Flexibilita
<i>Hodnoty</i>
Orientácia na klienta
Slušnosť voči kolegom a užívateľom služieb
Otvorenosť

Otvorená a slušná komunikácia

Otvorená a slušná komunikácia je kľúčovým prvkom dobrej tímovej práce. V pozitívnom tímovom prostredí ľudia vyjadrujú myšlienky, názory a dokonca aj problémy s inými kolegami slobodnejšie, bez presadzovania vlastného ega a kritizovania. Členovia tímu chápu, že v záujme dosiahnutia celkových cieľov sa informácie musia v rámci organizácie zdieľať.

Lídri môžu sledovať tento prvok pri jednoduchých činnostiach, ako napr. keď sa spolupracovníci vzájomne informujú o svojej dostupnosti alebo keď dokážu robiť operatívnu zmenu. Ešte výraznejšie sa to prejavuje pri spoločnej burze nápadov (tzv. brainstorming). Kolegovia si vypočujú a akceptujú mnohé rôzne názory, trpezlivo čakajú, kým sa dostanú k slovu a aj sami prispejú svojim názorom s vedomím, že aj ich myšlienky sú oceňované a významné.

Efektívne riešenie konfliktov

Skupina je dynamický fenomén a preto sa v nej prirodzene môžu vyskytnúť aj problémy - veci sa neustále menia. Ak si skúsenostný expert ako člen tímu uvedomuje problém klienta, ktorý je klientom iného člena tímu, zdvorilým prístupom k tomuto členovi tímu a jasným vysvetlením situácie môže zabrániť eskalácii problému. Keď vznikne konflikt, znáša ho celý tím, žiaden zamestnanec sa necíti pri riešení problému osamotený. Stojí za ním celý jeho tím so spoločnými skúsenosťami a poznatkami, ktoré pomôžu problém operatívne vyriešiť.

Je možné, že daný klient má problém so servisným oddelením. Lepším riešením než ukazovanie prstom alebo obviňovanie je dobrý tímový prístup k problému a spoločné hľadanie riešenia.

Zodpovedné činnosti

Jedným z prvkov efektívnej tímovej práce sú jasne definované úlohy členov tímu. V basketbalovom tíme má každý z hráčov na ihrisku svoje špecifické úlohy a jasne stanovenú pozíciu. Hráči poznajú svoje úlohy a nevrhajú sa všetci naraz za loptou. To isté platí aj v kancelárskom prostredí. Vytvorenie dobrej tímovej práce znamená, že manažéri venovali čas definovaniu povinností a úloh každého zamestnanca a každému vysvetlili, ako funguje tímová spolupráca.

Nie je to len otázka podriadenosti a nadriadenosti. Každý člen tímu pozná svoju úlohu, ako aj to, ako zapadá do celkového cieľa. Keď sa to dosiahne, členovia tímu dokážu prevziať zodpovednosť za svoje úlohy a pracovné povinnosti a pociťujú ich za vlastné.

Povzbudzovanie spolupracovníkov

Tímová práca nie je podkopávaním kolegu, ktorý sedí vedľa vás. Kľúčovým prvkom tímovej práce je budovanie tímu, pretože ak uspeje jeden z členov tímu, celý tím sa tým pádom dostane bližšie k úspechu. Ak niektorý člen tímu zápasí s nejakým problémom, môže to negatívne ovplyvniť výsledok celého tímu. Medzi prvky povzbudzovania patrí oslava úspechov, ponúknuť pomoc tým, ktorí zápasia s nejakým problémom a udržiavanie sa navzájom na ceste k dosiahnutiu stanovených cieľov.

Napríklad skúsenostný expert ako člen tímu si všimne, že nový zamestnanec má problémy s rýchlym a správnym spracovaním úloh. V dôsledku toho klesá efektivita práce, klienti sú frustrovaní a oddelenie musí často opravovať jeho chyby. Namiesto kritizovania zamestnanca a vytýkania mu, že svojim kolegom komplikuje život, mu skúsenostný expert môže pomôcť tým, že mu opakovane vysvetlí jednotlivé postupy a procesy. Tým zároveň pomôže celému tímu.

8.3. Charakteristika efektívnej tímovej práce

Všetci zainteresovaní musia poznať, zdieľať a akceptovať spoločné ciele a úsilie tímu.
Každý člen tímu musí chápať úlohy, povinnosti a zodpovednosti ostatných členov tímu.
Každý člen tímu musí rešpektovať úlohy ostatných členov tímu.
V tíme sa musia zaviesť a pravidelne prehodnocovať mechanizmy komunikácie a rozhodovania.

Cieľavedomosť

Systém zameraný na jednotlivca sa vyznačuje tým, že „identifikuje a reaguje na potreby jednotlivca, plánuje a realizuje sa koordinovaným spôsobom, a umožňuje jednotlivcom podieľať sa na rozhodovaní o zlepšení výkonu“.

Tímová práca sa vyznačuje spoločným cieľom zameraným na dosiahnutie jasne zadefinovaného a konkrétneho cieľa, o ktorom sú všetci členovia tímu presvedčení, že je dôležitý. Tím môže byť napríklad zostavený aj s cieľom vypracovať rozpočet alebo nájsť vhodného kandidáta na voľné pracovné miesto. Vyberajte si do svojho tímu ľudí, o ktorých viete, že budú odhodlane sledovať a plniť určený cieľ a s ktorými sa vám bude dobre spolupracovať. To neznamená, že s niečím nemôžu nesúhlasiť, ale že budú schopní vzdať sa pre dobro tímu a splnenie cieľa svojich rozdielnych názorov.

Dôsledná kompetentnosť

Tímy by sa mali skladať z členov, ktorí dokážu prispieť k dosiahnutiu cieľa prostredníctvom svojich poznatkov a odborných skúseností. Ak je úlohou tímu vykonať určitú úlohu, ale jeden alebo viacerí členovia nemajú veľa (alebo nemajú žiadne) skúseností v danej oblasti, utrpí tým celý tím. To neznamena, že všetci členovia tímu by mali mať rovnaké skúsenosti. V podstate by to bolo aj kontraproduktívne, keďže by si navzájom konkurovali a mohli by začať dominantne presadzovať vlastné skúsenosti. Ideálny tím by mal mať takých členov, ktorí sú kompetentní v danej oblasti, pričom však majú rôzne silné stránky, ktorými môžu prispieť k úspešnosti projektu ako celku.

Atmosféra spolupráce

V úspešnom tíme vládne atmosféra spolupráce. Všetci členovia musia spoločne pracovať na dosiahnutí stanoveného cieľa. Môže to byť náročné, najmä ak sú niektorí členovia tímu silnými osobnosťami alebo veľmi tvrdohlaví. Úspešné tímy majú zvyčajne silného tím-lídra, ktorý dokáže všetkých zjednotiť a ktorý dokáže minimalizovať drobné konflikty. Silný líder nie je to isté ako hviezdny hráč, ktorý najlepšie pracuje sám, ale osobnosť, ktorá dokáže nenápadne viesť celý tím a zabezpečiť, aby každý na palube sledoval spoločný cieľ a poznal svoje úlohy a potrebné kroky.

Dodržiavanie pravidiel

Tímy by si mali stanoviť súbor pravidiel, podľa ktorých budú postupovať. Jasne stanovené pravidlá pomáhajú udržiavať správne smerovanie tímu a odstraňovať nedorozumenia. Napríklad v tíme môže platiť pravidlo, že sa pred realizáciou určitého rozhodnutia na ňom musia zhodnúť všetci členovia tímu. To znamená, že budú rokovať ako porota súdu až do dosiahnutia konsenzu. Členovia tímu sa samozrejme musia vopred dohodnúť na pravidlách. Pravidlá nemôže určiť len jeden z členov tímu len preto, že jemu vyhovujú.

8.4. Základné kompetencie multidisciplinárneho tímu

Model schopností

Od členov multidisciplinárneho tímu sa požadujú sú rôzne „schopnosti“ a „kompetencie“ (Clarke, 2004). Každý člen multidisciplinárneho tímu prináša do tímu vlastné schopnosti vyplývajúce z jeho konkrétnej profesie alebo disciplíny. Sú to zručnosti a schopnosti, ktoré sa uplatňujú v rámci tímovej práce a vo vzťahu k užívateľom služieb. U každého člena tímu sa jeho kompetencie a zručnosti líšia v závislosti od skúseností, kvalifikácie a práce, ktorú vložil do získania kvalifikácie (t. j. rozsah praktického odborného vzdelávania).

Každý člen multidisciplinárneho tímu prináša do tímu vlastné postoje a hodnoty, ktoré môžu významne ovplyvňovať jeho vedomosti, správanie a zručnosti. Treba si uvedomiť, že každý člen tímu je v podstate jedinečnou osobnosťou s vlastnými interpersonálnymi zručnosťami, silnými aj slabými stránkami.

Ide o také charakteristiky jednotlivca, ktoré môžu v skutočnosti najvýraznejšie ovplyvňovať jeho pôsobenie v rámci tímu. Je pomerne jednoduché zostaviť zoznam zručností potrebných pre prácu člena multidisciplinárneho tímu. Je však oveľa zložitejšie zadefinovať interpersonálne zručnosti a vlastnosti, ktoré urobia z človeka tímového hráča.


Spôsobilosti rozširujú koncepciu kompetencií tak, aby zahŕňala aj schopnosť aplikovať potrebné vedomosti, zručnosti a postoje na širokú škálu zložitých a meniacich sa situácií. Preto sa dôraz v tomto modeli kladie na účinnú a reflexívnu prax. To si vyžaduje okrem zadefinovania požadovaných schopností aj stanovenie základného súboru hodnôt, postojov a poznatkov, ktoré zabezpečia skutočne efektívnu tímovú prácu.

Medzi spôsobilosti skúsenostného experta patrí:

- výkonnostný prvok, ktorý sa charakterizuje ako „čo musia ľudia vedieť“ a „čo musia dosiahnuť“ na pracovisku
- etický prvok týkajúci sa integrovania znalosti kultúry, hodnôt a sociálneho povedomia do odbornej praxe
- prvok, ktorý kladie dôraz na aktívnu reflexívnu prax
- schopnosť efektívne implementovať intervencie založené na dôkazoch do štruktúry služieb modernej zdravotnej starostlivosti v oblasti mentálneho zdravia,
- záväzok pracovať s novými modelmi profesionálneho vzdelávania a záväzok voči celoživotnému vzdelávaniu

Praktické rady pre skúsenostných expertov a odborníkov:

- Tímu sa vždy predstavte.
- Vysvetlite svoju úlohu.
- Používajte objektívny (a nie subjektívny) jazyk.
- Naučte sa mená členov tímu a oslovujte ich menami.
- V prípade potreby buďte asertívny.
- Späťne prečítajte/uzavrite komunikačnú slučku.
- Vyjadrujte sa jednoznačne, aby ste predišli dohadom.
- Pýtajte sa, overujte a vysvetľujte.
- Úlohy pridelujte konkrétnym osobám, nie anonymne.
- Ak sa vám niečo nezdá, vypýtajte si názor ostatných.

• Pred začatím tímovej práce a po jej ukončení tím informujte o úlohách resp. výsledkoch.
• V prípade konfliktu sa sústreďte vždy na to, čo je dobré pre pacienta a nie na to, kto má pravdu.
• Majte na pamäti, že tímová práca nevznikne sama od seba. Vyžaduje si:

– znalosť charakteristík úspešných tímov,
– znalosť fungovania tímov a spôsoby udržania efektívnosti tímov.

9. Informácie o trhu práce

9.1. Súčasné najdôležitejšie zákony a dokumenty Slovenskej republiky slúžiace záujmom osôb so zdravotným postihnutím

Ústava Slovenskej republiky

V článku 26 ods. 1 Ústavy SR sa uvádza, že sloboda prejavu a právo na informácie sú zaručené. SR v právnej úprave potvrdzuje, že osoby so zdravotným postihnutím majú právo na uznanie svojej osoby ako subjektu práva.

Zákon č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení

V podmienkach SR sa osobitné práva osôb so zdravotným postihnutím v oblasti sociálneho poistenia realizujú najmä vo forme poskytovania invalidného dôchodku z dôvodu poklesu schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť.

Zákon č. 580/2004 Z. z. o zdravotnom poistení

Osobitné práva sa pre občanov so zdravotným postihnutím realizujú tým, že štát je za nich platiteľom poistného, v prípade, ak sú zamestnaní platia pre nich znížené sadzby poistného.

Zákon č. 447/2008 Z. z. o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ťažkého zdravotného postihnutia

Na základe individuálneho posúdenia potrieb možno fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím poskytnúť peňažné príspevky na kompenzáciu sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia, vyhotoviť preukaz občana s ťažkým zdravotným postihnutím a parkovací preukaz. Jedným z nástrojov v systéme kompenzácie sociálnych dôsledkov ťažkého zdravotného postihnutia je peňažný príspevok na osobnú asistenciu.

Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách

Regionálna a miestna samospráva poskytuje alebo zabezpečuje poskytovanie širokej palety sociálnych služieb, z ktorých časť je viazaná na nepriaznivý zdravotný stav alebo zdravotné postihnutie na základe posúdenia odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby sa podľa zákona o sociálnych službách č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (Živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

Zákonník práce (Zákon č. 311/2001 Z. z.)

Právo každého zamestnanca na rovnakú odmenu za prácu rovnakej hodnoty je osobitne upravené v ustanovení § 119a Zákonníka práce. Citované ustanovenie sa v plnej miere vzťahuje aj na zamestnancov so zdravotným postihnutím. Zákonník práce zároveň ustanovuje, že zamestnancovi so zdravotným postihnutím môže dať zamestnávateľ výpoveď len s predchádzajúcim súhlasom príslušného úradu práce, sociálnych vecí a rodiny.

Zákon č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti

Podľa zákona o službách zamestnanosti má občan právo na prístup k zamestnaniu bez akýchkoľvek obmedzení v súlade so zásadou rovnakého zaobchádzania v pracovnoprávných vzťahoch a obdobných právnych vzťahoch ustanovenou osobitným zákonom. Podľa zákona o službách zamestnanosti osoby so zdravotným postihnutím z dôvodu sťaženého postavenia na trhu práce patria do kategórie znevýhodnených uchádzačov o zamestnanie a preto vyžadujú zvýšenú starostlivosť zo strany verejných služieb zamestnanosti (napr. osobitné príspevky na podporu ich zamestnanosti).

Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám

Podmienky, postup a rozsah slobodného prístupu k informáciám upravuje **zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám** v znení neskorších predpisov, ktorý zaručuje osobám so zdravotným postihnutím právo na obojsmernú komunikáciu s verejnou správou v prístupných formátoch pre tieto osoby.

Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (Antidiskriminačná legislatíva)

Bola prijímaná aj s cieľom zabezpečiť, aby osoby so zdravotným postihnutím mali právnu spôsobilosť vo všetkých oblastiach života na rovnakom základe s ostatnými (napr. vlastníť a dediť majetok, riadiť

svoje vlastné finančné záležitosti a mať rovnaký prístup k bankovým pôžičkám, hypotékam a mať právo nebyť svojvoľne zbavení svojho majetku).

Národný program rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím na roky 2014 – 2020

Prvým komplexným programovým dokumentom, ktorým boli v podmienkach SR definované celospoločenské záväzky voči osobám so zdravotným postihnutím a ich rodinám, bol Národný program rozvoja životných podmienok občanov so zdravotným postihnutím vo všetkých oblastiach života. Dokument schválila vláda SR 27. júna 2001. Jeho cieľom bolo vytváranie rovnakých príležitostí a integrácia osôb so zdravotným postihnutím (OZP) do života spoločnosti.

V marci 2012 sa nová vláda v Programovom vyhlásení vlády prihlásila k záväzku vytvoriť optimálne podmienky pre implementáciu Dohovoru o právach osôb so zdravotným postihnutím. Pre SR Dohovor nadobudol platnosť 25. júna 2010.

Nový Národný program je otvorený dokument, obsahuje základné úlohy na obdobie rokov 2014 – 2020. Je rozdelený do nasledovných oblastí:

	1. Zvyšovanie povedomia	
	2. Primeraná životná úroveň a sociálna ochrana	
	3. Prístupnosť (prostredia, dopravy, informácií, služieb, tovarov...)	
	4. Rovnaké zaobchádzanie, prístup k spravodlivosti a ochrana pre diskrimináciou	
	5. Nezávislý spôsob života a začlenenie do spoločnosti, osobná mobilita	
	6. Rešpektovanie domova a rodiny	
	7. Vzdelávanie	
	8. Zdravotníctvo	
	9. Habilitácia a rehabilitácia	
	10. Zamestnávanie	
	11. Účasť na politickom a verejnom živote	
	12. Účasť na kultúrnom živote, rekreácii, záujmových aktivitách a športe	
	13. Ženy so zdravotným postihnutím	
	14. Deti so zdravotným postihnutím	
	15. Rizikové situácie a núdzové humanitárne situácie	
	16. Koordinácia a monitorovanie	
	17. Štatistika, zhromažďovanie údajov a výskum	
	Medzinárodná spolupráca	
	18. Publicita, monitoring a evaluácia plnenia programu	

Zdroj: Národný program rozvoja životných podmienok osôb so zdravotným postihnutím na roky 2014 – 2020

9.2. Aktívne opatrenia trhu práce pre občanov so zdravotným postihnutím

Poradenské služby pre občanov so zdravotným postihnutím

Poradenské služby pre občanov so zdravotným postihnutím môžu vykonávať

Štátne inštitúcie	• úrady práce, sociálnych vecí a rodiny
Neštátne organizácie	• agentúry podporovaného zamestnávania

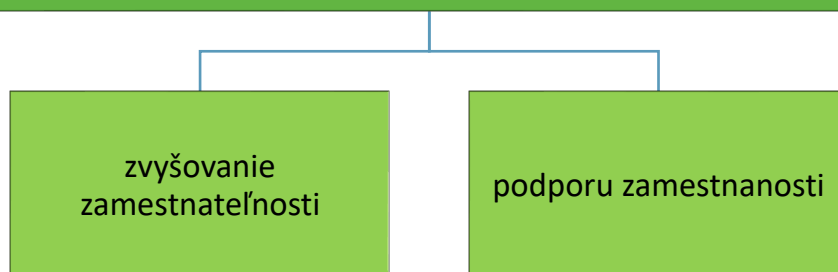
Neštátne služby zamestnanosti – agentúry podporovaného zamestnávania (APZ) sú ustanovené na priamu pomoc dlhodobo nezamestnaným občanom a občanom so zdravotným postihnutím

- Povolenia na činnosť vydáva Ústredie PSVR
- Poskytujú nasledujúce služby - informačné poradenstvo cez internet, osobné poradenstvo, pomoc pri sprostredkovaní zamestnania alebo začatí živnosti, sprevádzanie po nástupe do zamestnania, projekty
- Klienti – dlhodobo nezamestnaní, občania so ZP, zamestnávateľia

APZ je právnická osoba alebo fyzická osoba, ktorá poskytuje služby občanom so zdravotným postihnutím, dlhodobo nezamestnaným občanom a zamestnávateľom zamerané na uľahčenie získania zamestnania alebo na udržanie zamestnania alebo na uľahčenie získania zamestnanca z radov občanov so zdravotným postihnutím a dlhodobo nezamestnaných občanov.

Štátne služby zamestnanosti vykonávajú úrady práce sociálnych vecí a rodiny.

Aktívne opatrenia trhu práce podľa Zákona č. 5/2004 o službách zamestnanosti sú zamerané na



Klienti v menších mestách, kde nie sú zriadené neštátne služby väčšinou využívajú služby úradov práce.

Úrad poskytuje občanom, uchádzačom o zamestnanie, záujemcom o zamestnanie a zamestnávateľom informačné a poradenské služby.

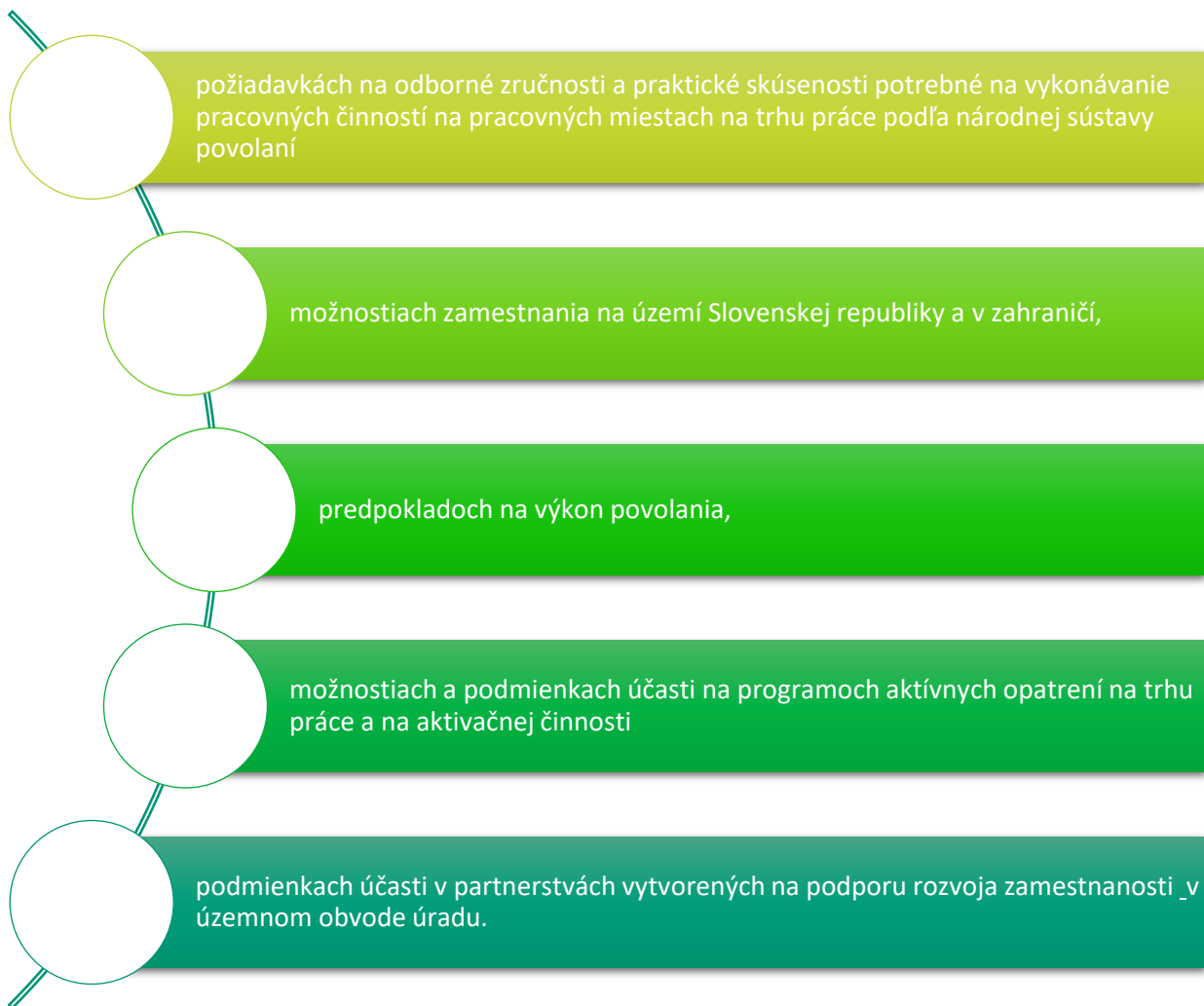
Informačné a poradenské služby

Informačné a poradenské služby zahŕňajú služby pri

- voľbe povolania,
- výbere zamestnania vrátane zmeny zamestnania a
- výbere zamestnanca
- adaptácii zamestnanca v novom zamestnaní.

Informačné a poradenské služby sa poskytujú bezplatne.

Informačné a poradenské služby na účely zákona o službách zamestnanosti sú aj služby pri poskytovaní informácií a odborných rád o



Informačné a poradenské služby o požiadavkách na odborné zručnosti a praktické skúsenosti potrebné na vykonávanie pracovných činností na pracovných miestach na trhu práce

- zahŕňajú najmä poskytovanie informácií o potrebných odborných zručnostiach,
- všeobecných spôsobilostiach, praktických skúsenostiach a
- o ostatných predpokladoch a požiadavkách na výkon konkrétneho povolania alebo profesie.

Informačné a poradenské služby pre voľbu povolania

- zahŕňajú najmä poskytovanie informácií a odborných rád o druhoch povolanií a
- o predpokladoch a požiadavkách na výkon určitého povolania.

Informačné a poradenské služby pre výber zamestnania a jeho zmenu

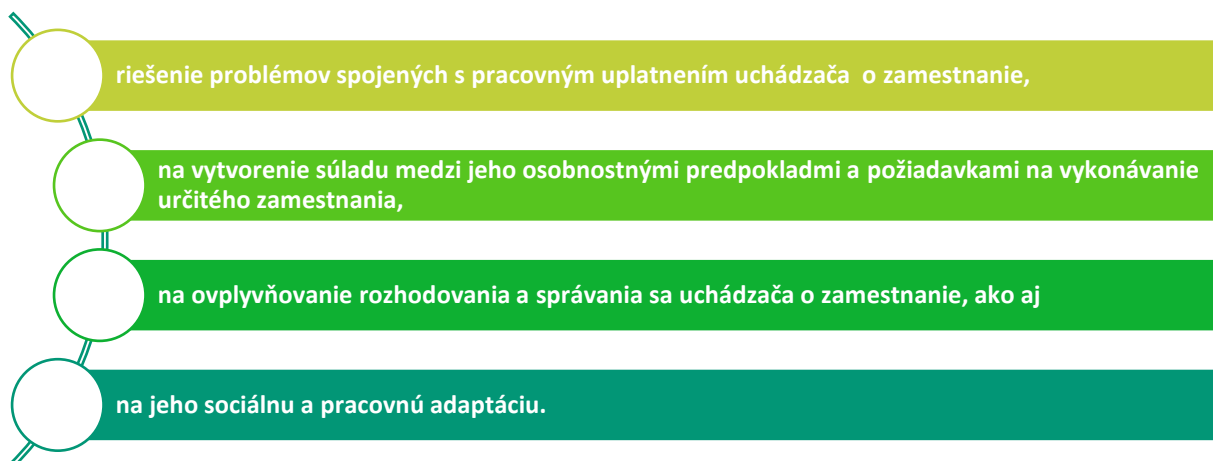
- zahŕňajú poskytovanie informácií a odborných rád súvisiacich so zdravotnými požiadavkami, a
- požiadavkami na odborné zručnosti a
- praktické skúsenosti, ktoré sú potrebné na vykonávanie pracovných činností na pracovnom mieste.

Informačné a poradenské služby pri výbere zamestnanca

- **zahŕňajú** poskytovanie informácií a odborných rád zamestnávateľom pri hľadaní vhodného zamestnanca na konkrétne pracovné miesto.

Odborné poradenské služby

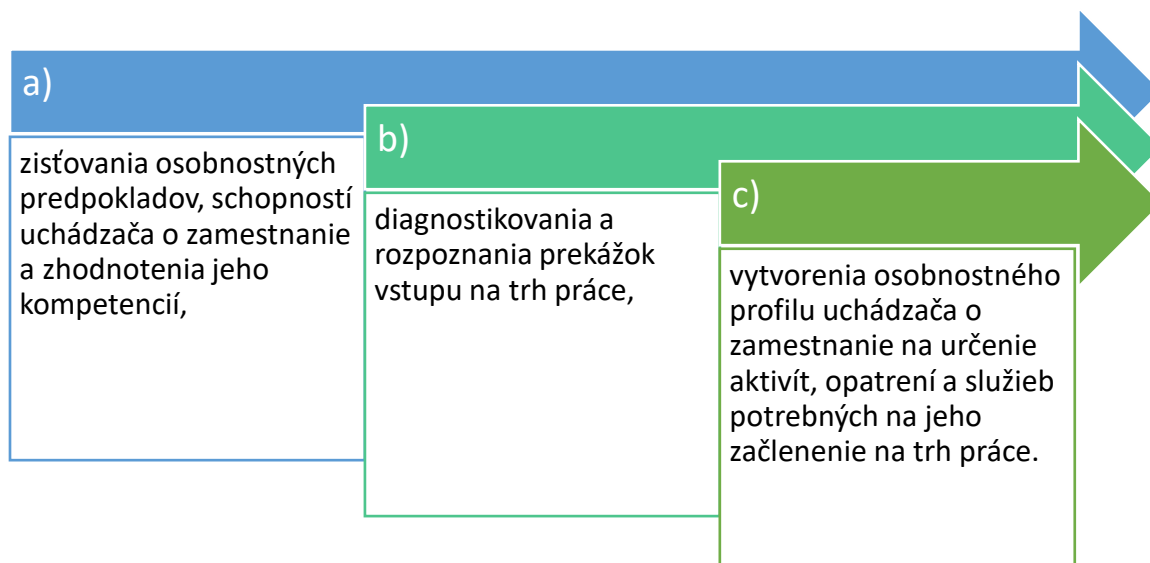
Odborné poradenské služby sú zamerané na



Odborný poradca môže byť len fyzická osoba, ktorá dosiahla vysokoškolské vzdelanie druhého stupňa (nesleduje sa však zameranie vysokej školy, tzn. odborné poradenské služby môže vykonávať aj osoba s technickým vysokoškolským vzdelaním).

Úrad v spolupráci so znevýhodneným uchádzačom o zamestnanie môže vypracovať individuálny akčný plán na podporu jeho pracovného uplatnenia.

Individuálny akčný plán je písomný dokument, ktorý na základe činností a postupov:

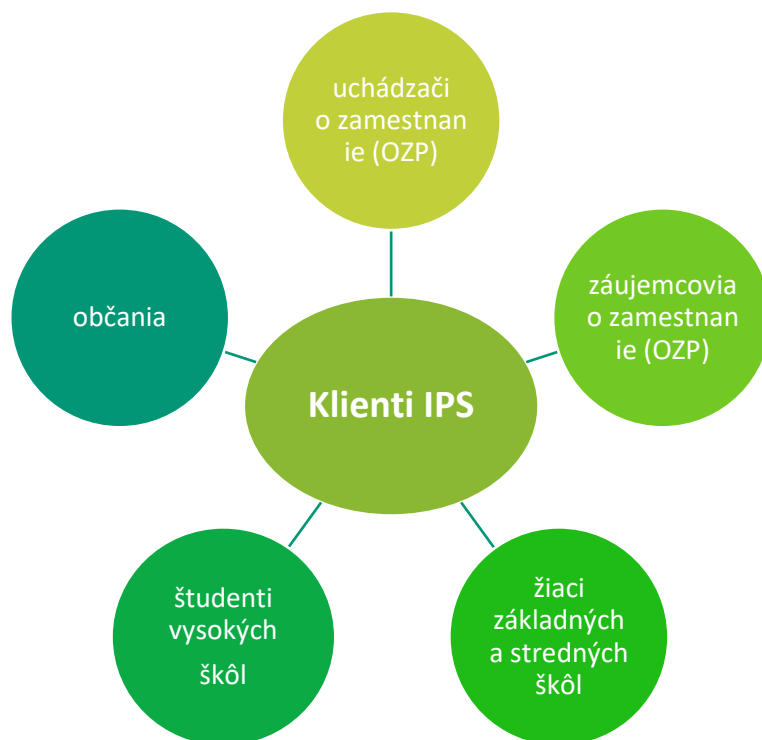


určuje opatrenia, postup a časový harmonogram plnenia jednotlivých opatrení na zvýšenie možností uplatnenia znevýhodneného uchádzača o zamestnanie na trhu práce.

Individuálny akčný plán vypracúva, vyhodnocuje a aktualizuje odborný poradca v spolupráci so znevýhodneným uchádzačom o zamestnanie. Individuálny akčný plán je záväzný pre znevýhodneného uchádzača o zamestnanie a pre úrad.

Informačno-poradenské stredisko

Informačno – poradenské stredisko (IPS) je pracovisko úradu práce, sociálnych vecí a rodiny, v ktorom sú klientom k dispozícii počítače s prístupom na internet a tlačiarňou.

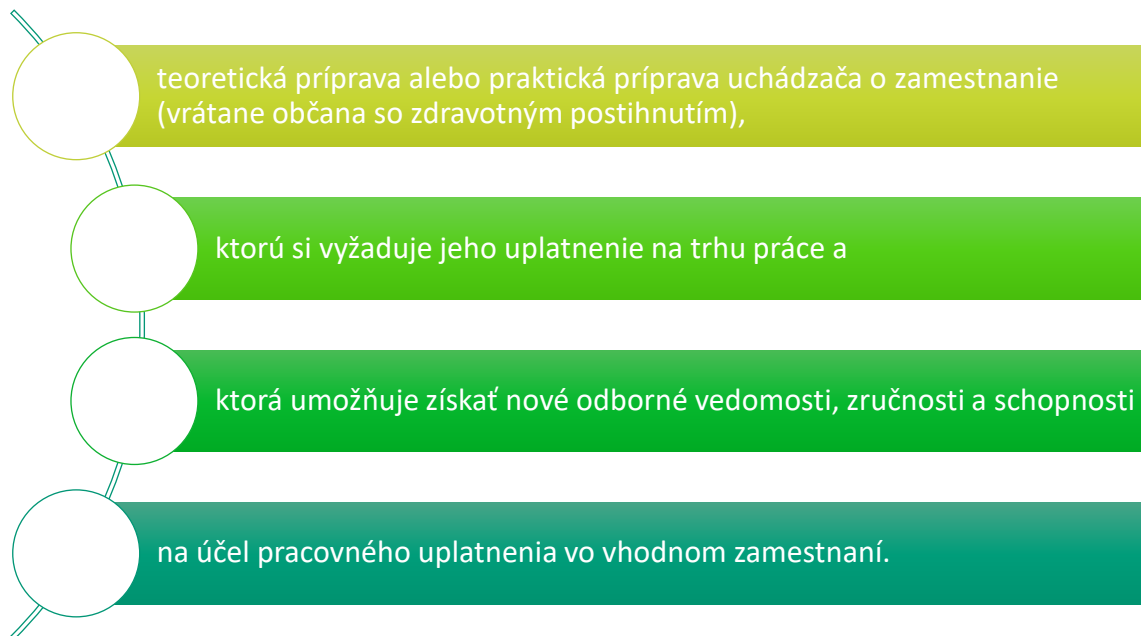


Vyhľadávanie informácií je samoobslužné. V prípade potreby je občanovi nápomocný odborne pripravený zamestnanec.

Okrem uvedených sa realizujú regionálne, národné a nadnárodné projekty, ktoré sú zamerané na poskytovanie komplexného súboru kvalitných informačných a poradenských služieb a odborných poradenských služieb záujemcom a uchádzačom o zamestnanie s dôrazom na individuálny prístup, so zámerom zvyšovania ich zamestnateľnosti, zamestnanosti a aktivizáciu za účelom uľahčenia ich re(integrácie) na trh práce.

9.3. Vzdelávanie a príprava pre trh práce uchádzača o zamestnanie

Vzdelávanie a príprava pre trh práce uchádzača o zamestnanie je v zmysle zákona č. 5/2004 Z. z. o službách zamestnanosti



Vzdelávanie v zmysle zákona o službách zamestnanosti nie je zvýšenie stupňa vzdelania.

Vzdelávanie napomáha

- prispôsobovaniu zručností pracovnej sily potrebám trhu práce,
- poskytuje širšiu možnosť vzdelávať sa rôznym kategóriám nezamestnaných občanov,
- zlepšuje ich prístup ku kvalitnejším pracovným miestam.

Úrad môže zabezpečiť uchádzačovi o zamestnanie vzdelávanie ak o to písomne požiada na základe

- zhodnotenia jeho schopností,
- pracovných skúseností,
- odborných zručností,
- dosiahnutého stupňa vzdelania a
- zdravotnej spôsobilosti na prácu,

najmä v prípade:

- nedostatku odborných vedomostí a odborných zručností,
- potreby zmeny vedomostí a odborných zručností vzhľadom na dopyt na trhu práce a straty schopností vykonávať pracovnú činnosť v doterajšom zamestnaní.

Uchádzači o zamestnanie na zlepšenie svojej situácie na trhu práce môžu využiť bezplatné poradenské služby alebo sa zúčastniť vzdelávacích aktivít, ktoré sú financované prostredníctvom úradu práce, sociálnych vecí a rodiny v rámci programov REPAS+ a KOMPAS+. Informácie o možnostiach absolvovania týchto vzdelávaní poskytujú regionálne úrady práce a zároveň sú informácie sprístupnené aj prostredníctvom webovej stránky Ústredia PSVR.

Program REPAS+

Umožní uchádzačovi o zamestnanie (vrátane občanovi so zdravotným postihnutím), ktorý má problém uplatniť sa na trhu práce

- zvoliť si druh pracovnej činnosti, na ktorú sa chce rekvalifikovať a
- poskytovateľa rekvalifikácie, ktorý má požadovanú rekvalifikáciu zrealizovať.

Je to inovatívna forma vzdelávania, ktorá umožňuje uchádzačovi o zamestnanie zrequalifikovať vo vybranom odbore na základe požiadaviek trhu práce.

Program KOMPAS+

Umožní uchádzačovi o zamestnanie (vrátane občanovi so zdravotným postihnutím)

- posilňovanie kľúčových kompetencií zameraných na prípravu na uplatnenie sa na trhu práce v rámci kompetenčného kurzu.

Na účely KOMPAS+ sa za kompetenčné kurzy považujú kurzy zamerané na rozvoj

- komunikačných,
- počítačových,
- manažérskych,
- sociálnych,
- podnikateľských a

- jazykových kompetencií.

V rámci kompetenčných kurzov sú podporené vybrané kľúčové kompetencie uplatniteľné vo vzťahu k trhu práce:

- komunikačné zručnosti (vrátane sociálnych kompetencií),
- osobnostný rozvoj (vrátane manažérskych a podnikateľských kompetencií),
- počítačové zručnosti a
- jazykové zručnosti.

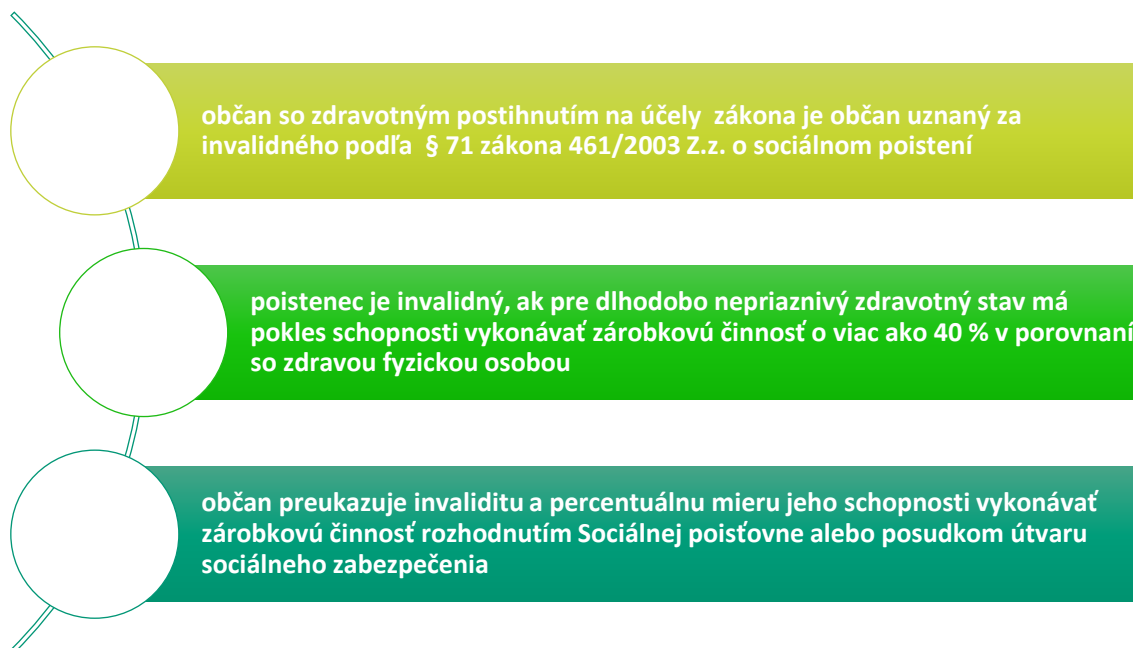
9.4. Vybrané aktívne opatrenia trhu práce na podporu zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím

Základné pojmy

Chránená dielňa a chránené pracovisko	<ul style="list-style-type: none"> • sú pracoviská zriadené právnickou osobou alebo fyzickou osobou, na ktorých sú zamestnaní občania so zdravotným postihnutím v pracovnom pomere, ktorí nie sú schopní nájsť si zamestnanie na otvorenom trhu práce.
Chránená dielňa	<ul style="list-style-type: none"> • na ktorom pracuje najmenej 50 % občanov so zdravotným postihnutím.
Chránené pracovisko	<ul style="list-style-type: none"> • zriadené pracovné miesto pre občana so zdravotným postihnutím, pracovné miesto sa nevytvára v chránenej dielni resp. na ktorom občan so zdravotným postihnutím prevádzkuje samostatnú zárobkovú činnosť.

Postavenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska priznáva úrad na dobu neurčitú – po splnení zákonných podmienok

Definícia OZP v Slovenskej republike



Príspevok na zriadenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska - § 56

- Úrad môže poskytnúť príspevok na úhradu časti nákladov na zriadenie pracovného miesta pre občana so zdravotným postihnutím v chránenej dielni alebo na chránenom pracovisku, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie vykonávania pracovnej činnosti občana so zdravotným postihnutím a súvisia so zriadením tohto pracovného miesta. Na príspevok nie je právny nárok.

Výška príspevku:

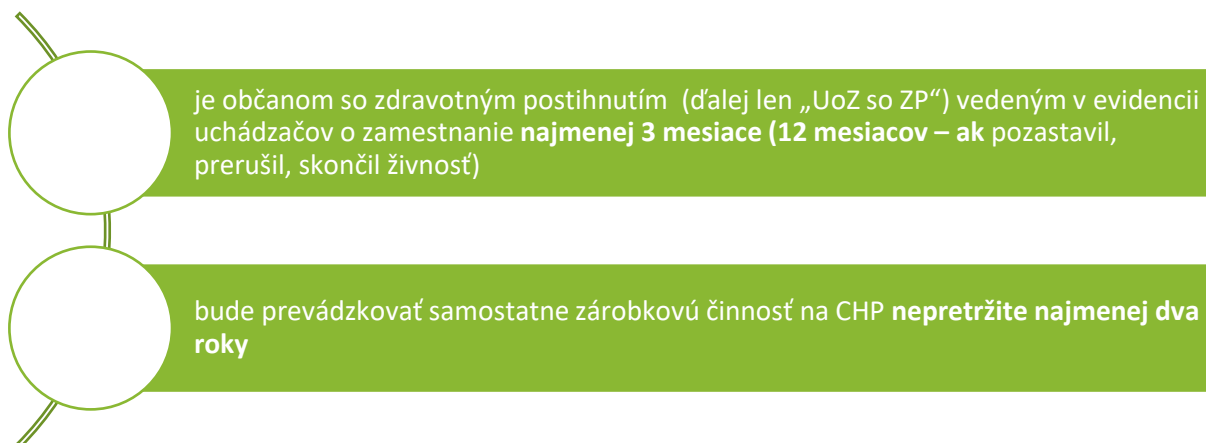
V bratislavskom kraji	• od 1. 1. 2019 je výška príspevku 5321,44 EUR
V ostatných krajoch	
V okresoch s priemernou mierou evidovanej nezamestnanosti nižšou alebo rovnakou ako je celoslovenský priemer	• od 1.1.2019 je výška príspevku 6385,72 EUR
V okresoch s priemernou mierou evidovanej nezamestnanosti vyššou ako je celoslovenský priemer	• od 1. 1. 2019 je výška príspevku 6917,87 EUR

Príspevok na udržanie občana so zdravotným postihnutím v zamestnaní - § 56a

- Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny môže poskytnúť zamestnávateľovi, ktorý zamestnáva viac ako 25 % občanov so zdravotným postihnutím z priemerného evidenčného počtu svojich zamestnancov a ktorý nemá priznané postavenie chránenej dielne alebo chráneného pracoviska
- na občana so zdravotným postihnutím, ktorý pre zamestnávateľa vykonáva prácu najmenej v rozsahu polovice ustanoveného týždenného pracovného času
- príspevok na úhradu preddavku na poistné na povinné verejné zdravotné poistenie, poistného na sociálne poistenie a povinných príspevkov na starobné dôchodkové sporenie platených zamestnávateľom mesačne (najviac 60% priemernej mzdy zamestnanca podľa zákona).
- Príspevok sa poskytuje štvrťročne na základe dokladov preukazujúcich úhradu oprávnených nákladov (v roku 2019 je to max. 207,82 EUR).
- Na príspevok nie je právny nárok.

Príspevok občanovi so zdravotným postihnutím na samostatnú zárobkovú činnosť - § 57

Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny môže poskytnúť príspevok občanovi so zdravotným postihnutím na samostatnú zárobkovú činnosť (ďalej len „príspevok na SZČ“) na čiastočnú úhradu nákladov súvisiacich s prevádzkovaním samostatnej zárobkovej činnosti (ďalej len „SZČ“) na základe písomnej žiadosti uchádzačovi o zamestnanie, ktorý



- **Úrad zabezpečí na základe jeho písomnej žiadosti** absolvovanie prípravy na začatie prevádzkovania SZČ na chránenom pracovisku.
- Súčasťou prípravy na začatie prevádzkovania samostatnej zárobkovej činnosti je vypracovanie podnikateľského zámeru vrátane predpokladaných nákladov na zriadenie chráneného pracoviska.
- Úrad poskytne na čiastočnú úhradu nákladov súvisiacich s prevádzkovaním SZČ **30 % priznaného príspevku** do 30 kalendárnych dní odo dňa uzatvorenia dohody o poskytnutí príspevku a **zvyšnú časť, t. j. 70 % priznaného príspevku** po predložení dokladov preukazujúcich vynaložené náklady
- OZP, ktorý prevádzkuje SZČ je povinný predložiť úradu tieto doklady do 6 mesiacov odo dňa uzatvorenia dohody.
- Na príspevok nie je právny nárok.

Výška príspevku

V bratislavskom kraji	• od 1. 1. 2019 je výška príspevku 3,2 násobok CCP najviac 4257,15 EUR
V ostatných krajoch	
V okresoch s priemernou mierou evidovanej nezamestnanosti nižšou alebo rovnakou ako je celoslovenský priemer	• od 1.1.2019 je výška príspevku 4-násobok CCP najviac 5321,44 EUR
V okresoch s priemernou mierou evidovanej nezamestnanosti vyššou ako je celoslovenský priemer	• od 1. 1. 2019 je výška príspevku 4,8 - násobok CCP najviac 6385,72 EUR

Príspevok na úhradu prevádzkových nákladov chránenej dielne alebo chráneného pracoviska a na úhradu nákladov na dopravu zamestnancov (zamestnávateľ) - § 60

Príspevok sa poskytuje právnickej osobe alebo fyzickej osobe, ak o tento príspevok písomne **požiada najneskôr do konca prvého kalendárneho mesiaca štvrtroka nasledujúceho po štvrtroku, za ktorý príspevok žiada.**

Za prevádzkové náklady chránenej dielne alebo chráneného pracoviska sa považujú:

- nájomné a náklady na služby spojené s nájomným
- náklady spojené s povinnými revíziami a náklady na poistenie objektu
- náklady na palivo a energiu
- vodné, stočné a náklady na odvoz a likvidáciu odpadu
- náklady na dopravu materiálu, hotových výrobkov a na dopravu súvisiacu s poskytovaním služieb
- náklady na úhradu mzdy a preddavku na poistné na povinné verejné zdravotné poistenie, poistného na sociálne poistenie a povinných príspevkov na starobné dôchodkové sporenie, platených zamestnávateľom za zamestnancov, ktorí sú občanmi so zdravotným postihnutím
- náklady na opravu a údržbu objektu v ktorom je prevádzkovaná chránená dielňa alebo chránené pracovisko
- náklady na opravu a údržbu zariadenia chránenej dielne alebo chráneného pracoviska
- náklady súvisiace so zabezpečovaním administratívy chránenej dielne alebo chráneného pracoviska

Náklady na dopravu zamestnancov sú náklady súvisiace so zabezpečovaním dopravy zamestnancov, ktorí sú občanmi so zdravotným postihnutím zamestnávateľom na miesto výkonu zamestnania a späť.

Ročná výška príspevku

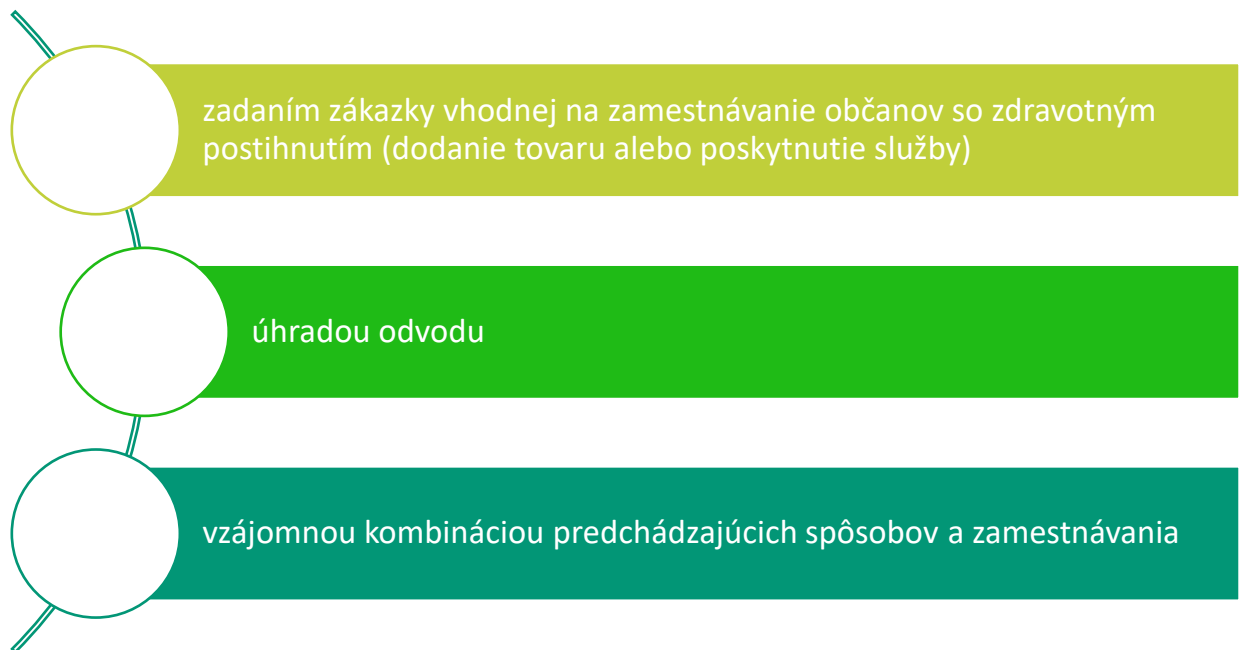
2,5-násobok celkovej ceny práce - na jedného občana so zdravotným postihnutím vykonávajúceho prácu v rozsahu **ustanoveného týždenného pracovného času**, t.j. v roku 2019 je výška príspevku 3 325,90 EUR

5-násobok celkovej ceny práce - na jedného občana so zdravotným postihnutím, ktorý má pre dlhodobu nepriaznivý zdravotný stav pokles schopnosti vykonávať zárobkovú činnosť vyšší ako 70 %, vykonávajúceho prácu v rozsahu **ustanoveného týždenného pracovného času**, t.j. v roku 2019 je výška príspevku 6 651,80 EUR.

Povinný podiel zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím

Zamestnávateľ povinný zamestnávať občanov so zdravotným postihnutím ak zamestnáva najmenej 20 zamestnancov a ak úrad v evidencii uchádzačov o zamestnanie vedie občanov so zdravotným postihnutím v počte, ktorý predstavuje **3,2 %** z celkového počtu jeho zamestnancov.

Zamestnávateľ má v zmysle zákona právo plniť povinný podiel zamestnávania občanov so zdravotným postihnutím nasledovnými náhradnými spôsobmi:



Ak nezamestnáva určený povinný podiel počtu občanov so zdravotným postihnutím na celkovom počte svojich zamestnancov podľa, je povinný najneskôr do 31. marca nasledujúceho kalendárneho roka odviesť na účet úradu za každého občana, ktorý mu chýba do splnenia povinného podielu počtu občanov so zdravotným postihnutím, odvod vo výške 0,9 násobku celkovej ceny práce.

10 . Prelomenie bariér brániacich rovnakému prístupu osôb so zdravotným postihnutím k práci

10. 1. Odstraňovanie prekážok rovnakého prístupu osôb so zdravotným postihnutím k práci

Osoby so zdravotným postihnutím netvoria homogénnu skupinu. Niektorí môžu mať telesné postihnutie, iní zmyslové alebo mentálne postihnutie. Môžu mať zdravotné postihnutie od narodenia, alebo sa mohli stať zdravotne postihnutými v detstve, počas dospievania alebo aj neskôr počas života,

počas vzdelávania alebo výkonu zamestnania. Rôzne formy postihnutí môžu ovplyvňovať ich schopnosť pracovať a zúčastňovať sa života spoločnosti iba mierne, alebo môžu mať aj výrazný vplyv na ich schopnosti, a môžu byť aj plne odkázaní na výraznú podporu a pomoc.

Práca je dôležitou súčasťou života aj pre ľudí so zdravotným postihnutím. Na svete žijú milióny ľudí so zdravotným postihnutím, ktoré nemôžu uplatňovať svoje právo na prácu a zostávajú vylúčené z možnosti realizovať sa a zmysluplne prispievať k hospodárskemu, sociálnemu a kultúrnemu rozvoju ich spoločností.

Táto kapitola obsahuje metódy hodnotenia pracovného priestoru na základe skúseností pracujúcich osôb a v súlade s relevantnou metodológiou. Načrtáva teoretický rámec pre hodnotenie pracovného priestoru z hľadiska jeho užívateľov a charakterizuje metódu *in situ* používanú pri hodnotení pracovného priestoru. Hodnotenie sa skladá z jednotlivých krokov zameraných na stanovenie primeranosti prostredia vzhľadom na schopnosti a spôsobilosti zamestnancov pre výkon činností požadovaných zamestnávateľom (Dunnette & Hough, 1990, 1991).

Pri hodnotení pracovného prostredia sa skúmajú predovšetkým fyzikálne charakteristiky pracoviska, ktoré ovplyvňujú aktivity a interakciu pracovníkov.

Hodnotenie pracovného prostredia sa skladá z posúdenia dvoch vzájomne súvisiacich aspektov:	
➤	1. Skúmania podmienok pracovného prostredia, ktoré ovplyvňujú výkon úloh.
➤	2. Skúmania toho, ako pracovníci vnímajú a hodnotia dané podmienky, čiže hodnotenia pracovného prostredia z hľadiska relevantných psychologických vplyvov.

10.2. Prístupnosť - bezbariérovosť

Pre uľahčenie prijímania osôb so zdravotným postihnutím do zamestnania a udržanie ich na pracovisku by zamestnávateľia mali prijať opatrenia na zlepšenie prístupnosti pracovných priestorov pre osoby s rôznymi druhmi postihnutia vrátane zabezpečenia bezbariérového prístupu na pracovisko a do jeho priestorov, na toalety a ostatných hygienických zariadení, ako aj používania príslušných označení, manuálov, pokynov na pracovisku a elektronických informácií.

Požiadavky na mobilitu

- Zabezpečenie prístupu invalidným vozíkom
- Vyhradené parkoviská pre telesne postihnuté osoby
- Bezbariérové konferenčné miestnosti/toalety/pódium/rečnícky pult
- Bezbariérový prístup pomocou rampy do podnikových aj verejných priestorov
- Prispôsobenie pracoviska špeciálnym potrebám

Požiadavky sluchovo postihnutých osôb

- Vopred pripravené kópie dokumentov
- Systém asistenčného počúvania
- Tlmočenie do posunkovej reči

- Kludné miesto umožňujúce spoločenskú konverzáciu (mal by byť vyhradený pre ostatných viditeľný tichší priestor na spoločenské akcie alebo večere, aby sa tam ľudia s poškodeným sluchom mohli porozprávať so svojimi kolegami)

Komplexné požiadavky

- Veľké výtlačky programu a dokumentov (alebo v Braillovom písme)
- Študent-dobrovoľník, ktorý zdravotne postihnutú osobu sprevádza a vysvetľuje jej rôzne činnosti (umeleckú tvorbu, prácu na počítači a pod.)
- Technológie, asistenčné zariadenia a čítačky obrazovky (napr. JAWS)
- Rukavice umožňujúce 3D dotyk (ak je to možné)

Označenia

- Značenie zahŕňa smerové značky, núdzové a výstražné upozornenia, informačné tabule a označenia polohy. Musia byť jasné, ľahko čitateľné a zrozumiteľné, v noci vhodne osvetlené, viditeľné a dobre umiestnené
- Povrch značiek by nemal oslepuvať a mal by byť z materiálu odolnému voči poveternostným vplyvom
- Farby by mali kontrastovať s okolitým povrchom, aby neboli pre ľudí s poškodeným zrakom alebo nevidiacich mätúce
- Farebné kombinácie by mali byť červená so zelenou alebo žltá s modrou, aby neboli pre ľudí s poškodeným zrakom alebo nevidiacich mätúce
- Veľkosť písmen by mala byť úmerná vzdialenosti čítania
- Kde je to vhodné, by sa mali používať medzinárodné symboly označujúce prístup pre zdravotne postihnutých (napr. na parkoviskách, toaletách a pod.)

Ostatné oznamy a upozornenia

- Oznámenie, že sa na spoločenských udalostiach používajú blikajúce svetlá a zvuky (môžu spôsobiť záchvaty, takže sa im treba vyhnúť alebo na ne vopred upozorniť)
- Oznámenie, aby sa vyhýbali používaniu potenciálnych spúšťačov alergií (napr. parfumom)
- Dodávatelia potravín by mali informovať o potravinových alergénoch (napr. arašidy, mäkkýše, atď.)
- Informácie miestnym opatrovateľským agentúram
- Informácie veterinárnej starostlivosti o služobné zvieratá
- Zabezpečený prístup do odpočívárne počas celého dňa (ak je miesto konania konferencie ďaleko od ubytovania)

10.3. Ako prispôbiť prostredie

Ak chceme vytvoriť pracovisko, ktoré chráni a podporuje celkovú telesnú, duševnú aj spoločenskú pohodu zamestnancov, skúsenostný expert musí zvážiť riešenie tejto problematiky v rozsahu štyroch dimenzií a na základe identifikovaných potrieb.



Spôsob, akým skúsenostný expert pristupuje k týmto štyrom dimenziám, musí vychádzať z potrieb a preferencií identifikovaných v rámci procesu hodnotenia, ktorý zahŕňa rozsiahlu konzultáciu so zamestnancami a ich predstaviteľmi.

Vplyv pracovného prostredia na výkonnosť človeka

Pozitívne aj negatívne faktory životného prostredia ovplyvňujú správanie človeka a najmä jeho vnímanie fyzického prostredia (pracovné prostredie človeka ovplyvňuje jeho výkon).

Vplyv **pracovného prostredia na ľudskú výkonnosť**. V tomto kontexte sa prostredie charakterizuje ako výhrade fyzické, ide o vzťah medzi životným prostredím a správaním. Napríklad niektoré premenné ako napr. osvetlenie, ventilácia a hluk, môžu za určitých podmienok vyvolať stres, ktorý má negatívny vplyv na produktivitu (Evans & Cohen, 1987). A naopak, priaznivé pracovné prostredie zvyšuje výkonnosť a pracovnú morálku (Dewulf & van Meel, 2003).

Psychologicko-sociálny vplyv pracovného prostredia

Psychologicko-sociálne aspekty pracovného prostredia. Psychosociálne faktory v zamestnaní sa týkajú interakcií medzi pracovným prostredím, náplňou práce, organizačnými podmienkami a spôsobilosťami zamestnancov, ich potrebami, kultúrou, mimoriadnymi pracovnými potrebami, ktoré môžu prostredníctvom vnímania a skúseností ovplyvňovať zdravie, pracovný výkon a pocit uspokojenia z vykonanej práce.

Medzi základné faktory patria spôsobilosti a obmedzenia pracovníka vzhľadom na pracovné požiadavky a jeho potreby a očakávania. Pracovné podmienky a pracovné prostredie zahŕňajú samotnú úlohu, fyzické podmienky na pracovisku, vzťahy s kolegami a nadriadenými a riadiace postupy. Vonkajšie faktory pracovisku relevantné zo psychosociálneho hľadiska zahŕňajú rôzne otázky rodinného a súkromného života, kultúrne aspekty, výživu, spôsob dopravy a bývanie.

Psychologicko-sociálne faktory na pracovisku sa týkajú INTERAKCIÍ v rámci pracovného prostredia, náplne práce, organizačných podmienok, spôsobilostí, potrieb a očakávaní zamestnanca, tradícií a kultúry, osobných mimopracovných podmienok, ktoré môžu ovplyvňovať jeho vnímanie výkonnosti, uspokojenia z práce a zdravia.

Vytvorenie zdravého prostredia na pracovisku znamená vytvorenie podporného prostredia, zabezpečenie zdravotníckej služby, informácií, zdrojov, príležitostí a flexibilitnosti, ktoré zamestnávateľ poskytuje zamestnancom za účelom ich podpory a motivácie s cieľom zlepšenia alebo udržiavania zdravého životného štýlu a monitorovania a podporovania stabilného telesného a duševného zdravia.

Zdroje na pracovisku

Angažovanosť zamestnávateľov

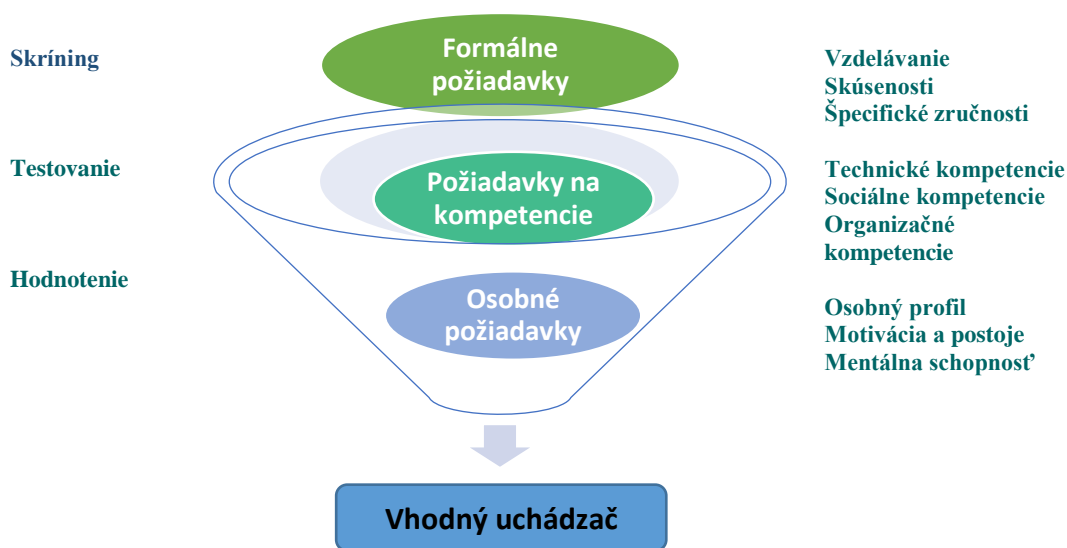
Podniky vykonávajú svoju činnosť vo forme spoločenstiev, ktoré ovplyvňujú a ktoré sú ovplyvňované. A keďže aj zamestnanci podnikov žijú v spoločenstvách, ich zdravie ovplyvňuje ich fyzické aj sociálne prostredie.

Príklady angažovanosti v živote spoločenstva
Podnik sa môže rozhodnúť poskytnúť podporu alebo zdroje formou napr.:
• Bezplatnej alebo cenovo dostupnej primárnej zdravotnej starostlivosti poskytovanej zamestnancom a ich rodinných príslušníkom, zamestnancom malých a stredných podnikov a neformálnym zamestnancov
• Zavedenia politiky rodovej rovnosti na pracovisku na ochranu a podporu žien a politiky ochrany ďalších zraniteľných skupín, ak nie sú dané zákonom
• Bezplatného alebo cenovo dostupného ďalšieho vzdelávania v oblasti gramotnosti pre zamestnancov a ich rodiny
• Usmernenia a odborných skúsenosti v oblasti BOZP pre malé a stredné podniky, ktoré na to nemajú prostriedky
• Dobrovoľnými kontrolami znečisťujúcich látok uvoľňovaných do ovzdušia a vody
• Politikami zamestnávania osôb s telesným alebo duševným postihnutím, pomocou ktorých môžu ovplyvňovať nezamestnanosť a kultúrne otázky komunity
• Umožnením dobrovoľníckej práce v neziskových organizáciách v pracovnom čase
• Poskytnutím finančného príspevku na komunitné akcie bez nároku na reklamu a zakúpenie výrobkov
• Spolupráce s orgánmi plánovania územného rozvoja na budovaní cyklotrás, chodníkov, verejnej dopravy a zlepšení bezpečnosti

10.4. Výberové konanie

Príprava výberového konania

Počas výberového konania sa musí dodržiavať princíp nediskriminácie, aby sa zabezpečil maximálny prínos pre zamestnávateľa a spravodlivé príležitosti pre uchádzačov o zamestnanie so zdravotným postihnutím aj bez zdravotného postihnutia.



Proces výberového konania

Zamestnávateľ musí zabezpečiť, aby sa do výberového konania prihlásil čo najväčší počet kvalifikovaných uchádzačov o zamestnanie so zdravotným postihnutím. Môže to dosiahnuť napríklad konzultáciou so službou zamestnanosti pre osoby so zdravotným postihnutím alebo s inými špecializovanými agentúrami a tým, že zverejní zoznam voľných pracovných miest vo formáte prístupnom osobám so zdravotným postihnutím (t. j. v tlači, v rozhlase, na internete), zabezpečením prihlášok a ďalších podkladov pre výberové konanie v rôznych formátoch.

10.5. Analýza pracovnej pozície

Analýza pracovnej pozície znamená proces zhromažďovania informácií o danej pracovnej pozícii zameraný na dve skupiny informácií:

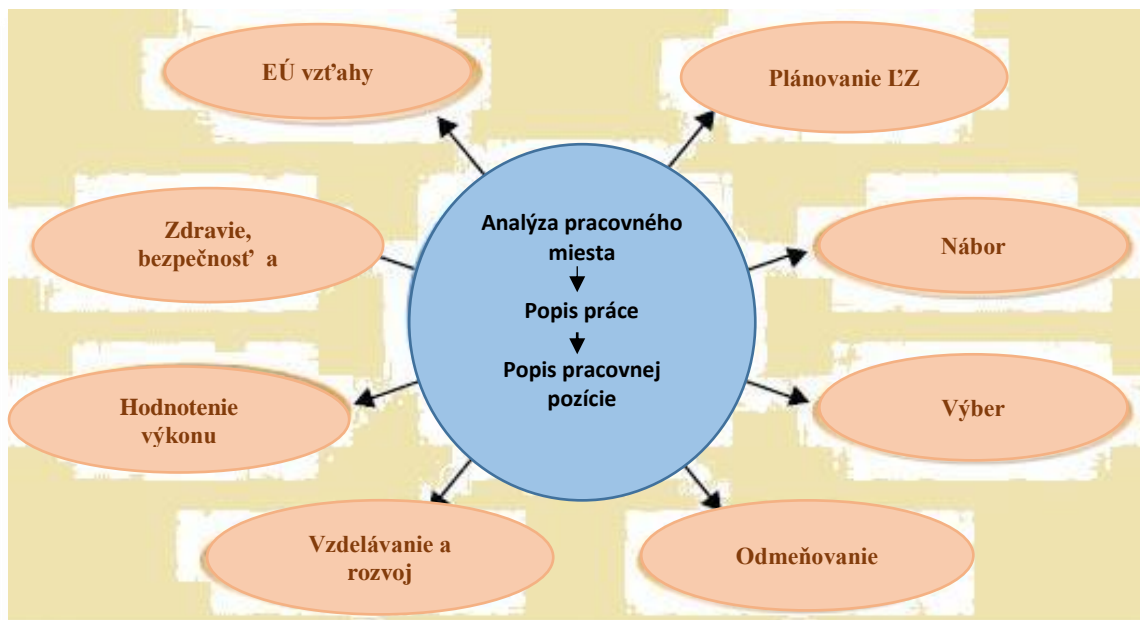
1. Popis práce
2. Špecifikácia práce

Skôr než sa budeme venovať týmto dvom kategóriám, uvedieme niekoľko definícií analýzy pracovnej pozície:

- Analýza pracovnej pozície je metóda zhromažďovania a skúmania informácií týkajúcich sa konkrétnej pracovnej pozície. Zahrňa úkony a úlohy vykonávané v rámci konkrétnej práce.
- Ďalšou definíciou analýzy pracovnej pozície je komplexné skúmanie činností v zamestnaní. Môže sa považovať aj za technický proces, ktorý umožňuje klasifikáciu povinností a zodpovedností v rámci danej práce.
- Môže sa tiež definovať ako súbor úloh, ktoré môže vykonávať samotný zamestnanec pri výrobe určitých produktov alebo poskytovaní určitých služieb v rámci organizácie.

Z hľadiska skúsenostného experta obsahuje analýza pracovnej pozície nasledovné kroky:

→ Zaznamenanie a získavanie informácií o danej pracovnej pozícii
→ Overenie správnosti získaných informácií
→ Vypracovanie popisu práce na základe získaných informácií
→ Využitie získaných informácií na určenie spôsobilostí potrebných pre danú pracovnú pozíciu
→ Priebežná aktualizácia získaných informácií



Popis práce

Metódy analýzy pracovnej pozície

Nižšie uvádzame najbežnejšie metódy analýzy pracovnej pozície :

1. Metóda pozorovania: pri tejto metóde analytik pozoruje zamestnancov pri práci a zaznamenáva všetky úlohy, ktoré vykonávajú alebo nevykonávajú. Možno sa zdá, že je to jednoduchý spôsob analýzy práce, ale v skutočnosti je to najzložitejšia metóda. Hlavným dôvodom je, že každý človek má svoj vlastný štýl pozorovania, čo znamená, že sa tu môže prejaviť osobná zaujatosť pozorovateľa a jeho preferencie a výsledok nemusí byť vždy objektívny.

2. Metóda rozhovoru: Pri tejto metóde sa koná rozhovor s pracovníkom. Zamestnanec pri rozhovore prichádza s rôznymi nápadmi v súvislosti so štýlom práce, hovorí o problémoch a neistotách, ktorým

musí čeliť. Táto metóda umožňuje organizácii dozvedieť sa, čo si zamestnanci myslia o svojej práci. Umožňuje minimalizáciu chýb, pretože sa rozhovor nekoná len s jedným zamestnancom, ale so všetkými zamestnancami organizácie.

3. Metóda dotazníka: Je to ďalšia bežná metóda analýzy pracovných miest, pri ktorej sa používa dotazník, ktorý vyplňajú zamestnanci. Pri formulovaní otázok treba postupovať veľmi obozretne, lebo nedostatkom tejto metódy je zaujatosť nadriadených. Je dobré, ak sa pracovníkom vopred oznámi, že údaje získané dotazníkom slúžia ich dobru. Používajú sa rôzne typy dotazníkov pre rôzne úrovne, ich príprava je relatívne časovo náročná.

Ako sme uviedli vyššie, analýza pracovnej pozície sa rozdeľuje na dve dôležité časti, ktoré si teraz predstavíme:

Popis práce

Popis práce je veľmi dôležitý dokument, ktorý má zvyčajne vysvetľujúci charakter. Obsahuje organizačné aj funkčné informácie. Skúsenostný expert poskytuje informácie o náplni práce, pracovnej pozícii a pracovných povinnostiach. Poskytuje zamestnancovi presný popis toho, čo sa od neho vyžaduje a očakáva v rámci výkonu pracovnej pozície.

Dobrá popis práce musí obsahovať nasledovné informácie:

1. Charakter a náplň práce vrátane pracovných povinností.
2. Jasný popis pozície, povinností a zodpovedností.
3. Charakteristiku náročnosti práce.
4. Všetky požiadavky na výkon pracovnej činnosti.
5. Aké problémy sa bežne vyskytujú.
6. Zodpovednosti zamestnanca v jednotlivých fázach práce.

Obsah popisu práce

Popis práce zvyčajne obsahuje nasledovné:

→ Klasifikácia pracovnej činnosti: zahŕňa názov pracovnej činnosti, alternatívny názov (ak sa používa), kód pracovnej činnosti, divíziu alebo oddelenie atď. Názov pracovnej činnosti presne definuje danú činnosť, divízia alebo oddelenie stanovujú, na ktorom oddelení či pracovisku bude zamestnanec pracovať.
→ Prehľad pracovných činností: má dva účely - jedným z nich je poskytnúť podrobnejšie informácie o pracovnej pozícii, ak jej názov nie je dostatočne jasný, a po druhé poskytuje bližšiu charakteristiku danej pracovnej pozície.
→ Úlohy a zodpovednosti: zoznam obsahuje všetky povinnosti a zodpovednosti týkajúce sa konkrétnej pracovnej pozície. Niekedy sa úlohy a zodpovednosti uvádzajú samostatne pre jednotlivé zručnosti a spôsobilosti podľa ich výskytu.
→ Vzťah k ostatným činnostiam: dáva zamestnancovi obraz o mieste jeho pracovnej pozície v hierarchii pracovných pozícií, čiže o vzťahoch nadradenosti a podradenosti.

Špecifikácia pracovnej pozície

Špecifikácia pracovnej pozície transformuje popis práce na kvalifikácie potrebné pre výkon pracovnej činnosti. Je to zvyčajne prehľad, ktorý obsahuje kvalifikáciu, charakteristiky, vlastnosti a pod.

vyžadované pri výkone povinností. Prvým krokom v tejto súvislosti je vypracovanie zoznamu pracovných pozícií a ďalším krokom je vypracovanie podrobnej špecifikácie jednotlivých pozícií.

Špecifikácia pracovnej pozície obsahuje:

→ Fyzické kvalifikácie: tieto kvalifikácie alebo špecifikácie sa pri jednotlivých pracovných pozíciách líšia. Fyzická kvalifikácia nie je nič iné ako fyzické vlastnosti zamestnancov ako napr. výška, hmotnosť, sluch, zrak, ovládanie strojov a pod.
→ Mentálne kvalifikácie: zahŕňajú schopnosť interpretovať údaje, robiť výpočty, plánovať, všeobecné vedomosti, úsudok, pamäť a pod.
→ Sociálne a emocionálne špecifikácie: sú dôležité pre pozície manažérov a vedúcich pracovníkov a zahŕňajú emocionálnu stabilitu a flexibilitu, spôsob obliekania, osobnosť a vzťahy.
→ Behaviorálne kvalifikácie: sú veľmi dôležité pri výbere pracovníkov do vyšších úrovní riadenia. Vzťahujú sa na kvalitu činnosti manažérov a nie na ich osobnostné vlastnosti. Patrí sem kreativita, výskum, úroveň zrelosti, dominancia a pod.

10.6. Úpravy a prispôsobenie

Úpravy

Pri výberovom konaní alebo udržaní pracovníkov so zdravotným postihnutím v zamestnaní musia zamestnávateľia v niektorých prípadoch uskutočniť úpravu alebo prispôsobenie pracoviska tak, aby ich budúci zamestnanci mohli efektívne vykonávať svoju prácu. V ďalšej časti uvádzame prehľad opatrení a rôznych typov potenciálne potrebných úprav. Je však potrebné zdôrazniť, že v mnohých prípadoch sa takéto úpravy nevyžadujú.



Adaptabilita – prispôsobenie



Adaptabilita je schopnosť meniť sa (alebo niečo zmeniť) s cieľom prispôbiť sa zmeneným podmienkam.

Úpravy sa môžu týkať pracovnej stanice, aby zamestnanec so zdravotným postihnutím mohol účinne vykonávať svoju prácu. Pri plánovaní úprav by sa zamestnávateľia mali poradiť so zdravotne postihnutým zamestnancom a zástupcami pracovníkov vrátane skúsenostného experta.

➤ Úpravu si môže vyžadovať náradie a vybavenie na uľahčenie optimálneho pracovného výkonu. Tieto úpravy by sa mali realizovať po konzultácii so zdravotne postihnutým pracovníkom a zástupcami pracovníkov.
➤ Pre niektorých pracovníkov so zdravotným postihnutím môže byť potrebné prehodnotiť a upraviť popis práce, napr. pracovné úkony, ktoré nedokážu vykonávať, sa môžu nahradiť inými úlohami.
➤ Pružná pracovná doba je významným faktorom umožňujúcim niektorým osobám so zdravotným postihnutím vykonávať uspokojivú prácu. Aj tento aspekt by sa mal konzultovať s príslušnými pracovníkmi a ich zástupcami.
➤ Výkonnostné požiadavky bude možno potrebné prehodnotiť po konzultácii so zdravotne postihnutým pracovníkom a jeho zástupcami tesne po prijatí do zamestnania alebo ak sa pôvodný zamestnanec spoločnosti stane zdravotne postihnutou osobou.

10.7. Odporúčaný postup zamestnávateľa pri prispôsobovaní pracoviska špeciálnym potrebám zdravotne postihnutých zamestnancov

Proces prispôsobenia pracoviska špeciálnym potrebám
1. Je určené oddelenie/zodpovedná osoba, ktoré rieši špeciálne potreby zdravotne postihnutých zamestnancov.
2. Je zavedený postup hodnotenia žiadostí o špeciálnu úpravu pracoviska, ktorý platí pre celú organizáciu a bol zverejnený formou písomnej politiky.
3. Proces hodnotenia žiadostí o špeciálnu úpravu pracoviska sa pravidelne prehodnocuje a aktualizuje.
4. Je zavedený štandardný postup riešenia sťažností na špeciálnu úpravu pracoviska.
Disponibilné zariadenia a komunikácia
1. Existujúce zariadenia sú dostupné pre žiadateľov a zamestnancov so sťaženou mobilitou a poruchami komunikácie (napr. rampy, označenia v Braillovom písme atď.)
2. Vymedzené parkovacie plochy a zabezpečená doprava pre žiadateľov a zamestnancov so zdravotným postihnutím.
3. Organizácia usporadúva spoločenské udalosti v bezbariérových zariadeniach.
4. Všetky informácie v sieti HR sú prístupné a/alebo dostupné v alternatívnych formátoch (tlač, veľké písmená, Braille, počítačový disk, zvuková nahrávka).

Politika a postupy v oblasti ľudských zdrojov	
1.	Prijatie záväzku vrcholového manažmentu organizácie na podporu nediskriminácie osôb so zdravotným postihnutím.
2.	Flexibilné uplatňovanie personálnych politík oddelením ľudských zdrojov, ak je to potrebné vo forme špeciálnych úprav (napr. pružná pracovná doba, predĺženie dovolenky pre ZŤP, preradenie na voľné miesto a pod.)
3.	Uchovávanie údajov o úprave pracoviska ako dokumentáciu úsilia organizácie reagovať na špecifické potreby a na urýchlenie reakcie na podobné požiadavky v budúcnosti.
4.	Organizácia má vypracované písomné popisy práce charakterizujúce základné pracovné funkcie.
5.	Pracovné miesta a špecifické úlohy sú rozdelené tak, aby zamestnanci so zdravotným postihnutím neboli izolovaní od ostatných zamestnancov.
6.	Ak sa marginálne úlohy preradia inému zamestnancovi ako forma úpravy náplne práce zamestnanca so zdravotným postihnutím, ostatní pracovníci sú do procesu zaangažovaní, aby sa zabezpečila spravodlivosť a rovnosť príležitostí.
Vzdelávanie a informovanie zamestnancov	
1.	Vzdelávanie a informovanie o otázkach diverzity zahŕňa aj otázky zdravotného postihnutia.
2.	Vedúci pracovníci dostali pokyny v súvislosti s požiadavkami ADA a procesom prispôsobenia pracoviska, s úlohami v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska a v prípade potreby o možných zmenách v procesoch vedenia spoločnosti (napr. nahradenie písomných pokynov verbálnymi a pod.)
3.	Zamestnanci (zdravotní a bezpečnostnej služby) boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôobením pracoviska a svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
4.	Manažment zodpovedajúci za oblasť zdravotného postihnutia boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôobením pracoviska a svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
5.	Zamestnanci – asistenti osôb so zdravotným postihnutím boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôobením pracoviska a o svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
6.	Zamestnanci v oblasti komunikácie a informačných technológií boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôobením pracoviska a o svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
7.	Zamestnanci zodpovední za ochranu zdravia pri práci boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôobením pracoviska a svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
8.	Zodpovední zamestnanci za oblasť zdravia, starostlivosti o ťažko zdravotne postihnutých, práceneschopnosti a kompenzačných plánov zamestnancov v prípade pracovných úrazov

boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôsobením pracoviska a o svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
9. Zamestnanci zodpovední za verejné obstarávanie boli informovaní o požiadavkách ADA v súvislosti s prispôsobením pracoviska a o svojich povinnostiach v prípade prijatia žiadosti o prispôsobenie pracoviska.
Poznatky a adekvátne zdroje
1. Organizácia identifikovala zdroje na pomoc pri získavaní alebo úprave zariadení/zariadení používaných na prácu alebo pracovné prostredie
2. Organizácia identifikovala zdroje na pomoc pri poskytovaní kvalifikovaných čitateľov alebo tlmočníkov pre žiadateľov a zamestnancov, ktorí o ne požiadajú
3. Organizácia identifikovala zdroje na pomoc pri riešení prístupnosti žiadateľov a zamestnancov, pokiaľ ide o webové stránky, počítače a informačné technológie
4. Organizácia identifikovala zdroje súvisiace s poskytovaním pomoci pre zamestnancov s mentálnymi a psychiatrickými problémami.
5. Organizácia identifikovala zdroje, ktoré v prípade potreby súvisia s odbornou rehabilitáciou, podporovaným zamestnaním/pracovným koučovaním, dopravou a bývaním ľudí so zdravotným postihnutím.

11. Psychologické a psychologicko-pedagogické hodnotenie

11.1. Význam hodnotenia

Pri hodnotení je potrebné sledovať interakciu osoby so zdravotným postihnutím a jej prostredím. Medzi aspekty interakcie patrí činnosť danej osoby v čase, v rôznych situáciách a vzhľadom na meniace sa požiadavky prostredia (Bruyère & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Peterson, 2005; Radnitz, Bockian, & Moran, 2000; Reed et al., 2005; Scherer, 1998; Simeonsson & Rosenthal, 2001).

Napr. pri hodnotení osoby so zdravotným postihnutím je dôležité poznať aj názory jej kolegov a rodinných príslušníkov, vybavenie pracoviska a vplyv pracovných podmienok na jej výkon (Bruyère & Peterson, 2005; Bruyère et al., 2005; Chan et al., 2009; Hurst, 2003 & Szymanski, 2000 (citované in Reed et al 2005); Peterson, 2005; Reed et al., 2005).

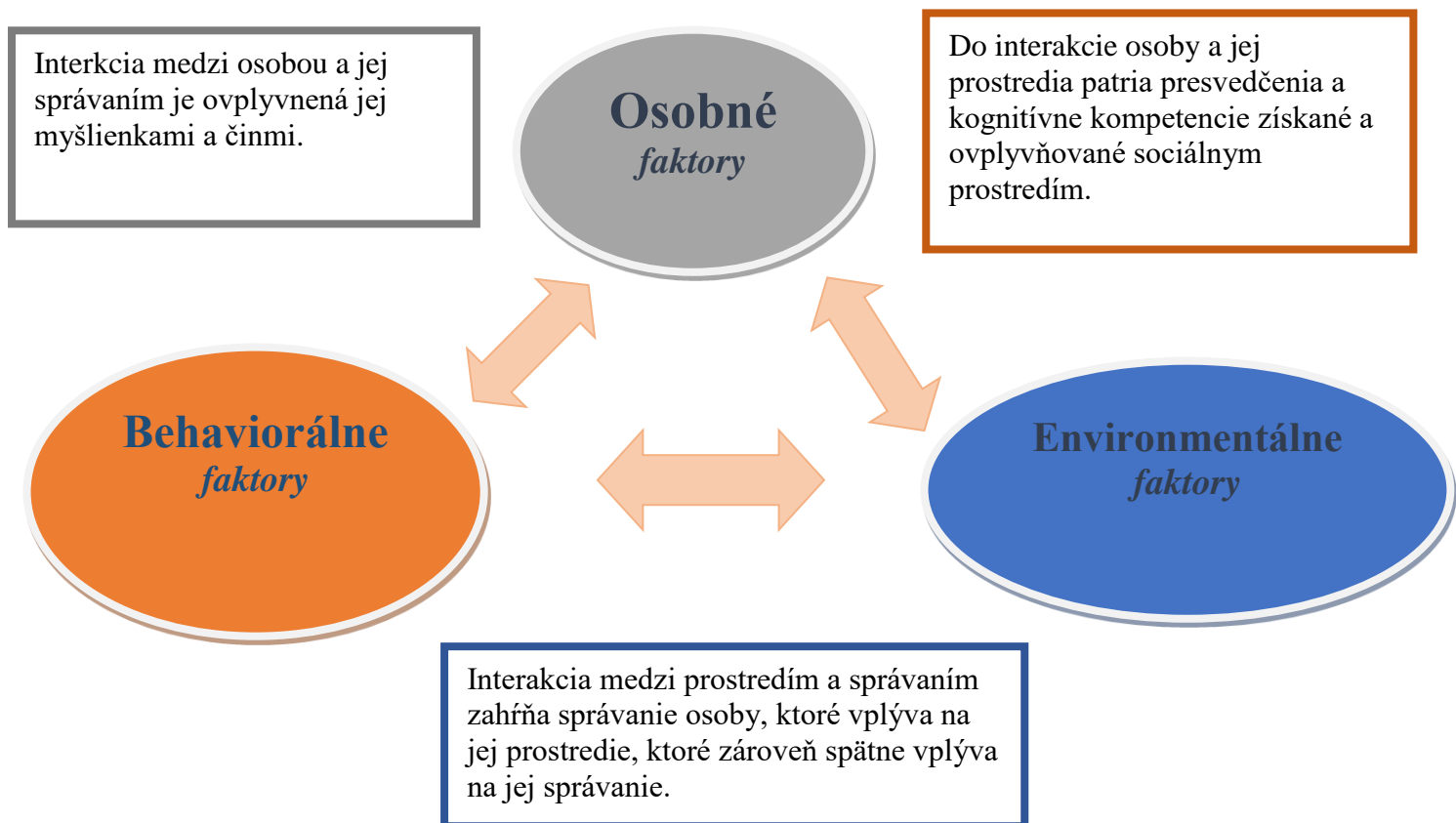
Ak je to z hľadiska cieľov hodnotenia vhodné, **skúsenostný expert** sa môže pýtať na:

- typ a vznik zdravotného postihnutia hodnotenej osoby
- na to, ako vníma svoje silné stránky a obmedzenia v dôsledku zdravotného postihnutia
- aký je funkčný dopad jej zdravotného postihnutia
- aké sú vonkajšie reakcie na jej zdravotné postihnutie

- aké pomôcky, úpravy, liečenia a lieky potrebuje;
- aké úpravy a zmeny životného štýlu vyžaduje (Olkin, 1999b; Vane & Motta, 1987).



Je dôležité venovať pozornosť jednak **vonkajším prejavom** zdravotného postihnutia danej osoby ako sú **behaviorálne zvyklosti**, **rečové poruchy** a **zdravotné problémy** či **fyzické anomálie**, ale aj širokej škále ďalších **funkčných oblastí** (napr. úroveň motivácie, jazyka, psychomotorických a motorických funkcií, schopnosti spolupráce, interpersonálnych vzťahov, poznatkov, nálad, afektívneho a emocionálneho stavu, tolerancie frustrácie, zvládania a pochopenia situácie. (Vanderploeg, 2000)



Čo definuje osobnosť

Hodnotenie funkčnosti skúma, akým spôsobom človek vstupuje do interakcie so svojím prostredím a ako sa zameriava na rôzne oblasti každodenných schopností, ktoré človeku umožňujú nezávisle sa realizovať vo svojom prostredí (Halpern & Fuhrer, 1984 citované in Crewe & Dijkers Chapter, in Bedell, 1994; NASP, 2000; Shriver, Anderson, & Proctor, 2001). Hodnotenie sa zameriava na sociálne správanie, činnosti každodenného života, správanie sa v rodinnom, školskom alebo pracovnom prostredí, komunikáciu, motorické schopnosti a funkčné teoretické poznatky a umožňuje hodnotiť prispôsobenie sa špecifickým potrebám vyplývajúcim zo zdravotného postihnutia v testovacom prostredí.

Pri hodnotení osôb so zdravotným postihnutím sa uplatňuje multidisciplinárne hľadisko, napr. funkčné hodnotenie pracovnej komunikácie a sociálnych zručností osoby so závažným poranením mozgu si vyžaduje tím v zložení psychológ alebo neurológ, logopéd, pracovný lekár, poradca pre odbornú rehabilitáciu a ďalší odborníci, ktorí spoločne rozhodnú o výbere vhodných nástrojov a o spracovaní a interpretácii údajov.

11.2. Odborné vzdelávanie – úspešná cesta k samostatnosti

Odporúčané metódy pre skúsenostného experta pri práci s klientom

Charakterizovať vlastnú osobnosť človeka je náročné. Poznanie seba samého nám však pomáha lepšie pochopiť seba, ale aj iných ľudí. Pri definovaní vlastnej osobnosti sa treba zamyslieť nad svojimi pozitívnymi vlastnosťami, vďaka ktorým sme dobrým človekom, ale treba si uvedomiť aj tie vlastnosti, na ktorých treba ešte pracovať. Každý má pozitívne aj negatívne vlastnosti, ale charakteristika vlastnej osobnosti nám pomôže uvedomiť si, v ktorých oblastiach sme so sebou spokojní a v ktorých by sme sa ešte chceli zdokonaľiť. Svoju osobnosť môžeme ľahko definovať tak, že sa najprv sami charakterizujeme a potom sa porovnáme s charakteristikami osobnosti v rôznych vedecko-populárnych publikáciách.



Ako by ste charakterizovali svoju osobnosť?

1. **Napíšte si zoznam svojich charakterových vlastností.** Sú to vlastnosti, ktoré sa v časovom horizonte veľmi nemenia. Sú pre vás charakteristické a môžu byť kladné aj záporné. Vaša osobnosť je súhrnom všetkých vašich vlastností a charakteristík, vďaka ktorým ste jedinečnou osobnosťou.

Napísanie zoznamu charakterových vlastností vám pomôže zadefinovať vašu osobnosť.

<ul style="list-style-type: none"> • Môžete napríklad napísať, že ste citlivý, starostlivý, tvrdohlavý, odhodlaný, ambiciózny, pracovitý a spoľahlivý
<ul style="list-style-type: none"> • Používajte slová, ktoré opisujú, aké máte názory, ako sa správate a ako sa celkovo cítite
<ul style="list-style-type: none"> • Môžete napríklad napísať, že ste tichý, nočná sova, spoločenský, dobrý plánovač alebo nápomocný. Pozrite sa na zoznamy osobných vlastností iných na internete a vyberte si z nich vlastnosti, ktoré sú charakteristické aj pre vás, potom ich vyjadrite vlastnými slovami.
<ul style="list-style-type: none"> • Napíšte, akými slovami vás často charakterizujú príbuzní a priatelia. Napríklad ak vám často hovoria, že ste zábavný, pridajte si to do zoznamu. Môžete dokonca požiadať rodinu a priateľov, aby vám pomohli nájsť vhodné prívlastky charakterizujúce vašu osobnosť.



Zamyslite sa nad svojimi postojmi a činmi!

2. **Zamyslite sa nad svojim postojmi a činmi.** Niektoré prieskumy poukazujú na to, že vaša osobnosť ovplyvňuje váš postoj k určitým situáciám a váš pohľad na život. Iné zas poukazujú na to, že osobnostné rysy človeka ovplyvňujú jeho správanie.

Zamyslite sa nad svojimi postojmi a činmi, aby ste vedeli zadefinovať svoju osobnosť.

<ul style="list-style-type: none"> • Zamyslite sa nad svojím vzťahom k zmene. Napíšte si nejakú zásadnú zmenu vo svojom živote. Môžete napríklad napísať, že keď ste sa sťahovali, cítili ste sa nervóznym a nepokojným.
<ul style="list-style-type: none"> • Zamyslite sa nad tým, ako zvládajte výzvy a prekážky. Ďalej sa zamyslite nad tým, aká je pravdepodobnosť, že budete riskovať a ako reagujete na neúspech a prekážky. Zapište si osobnostné črty, ktoré vám prídu na myseľ!
<ul style="list-style-type: none"> • Zamyslite sa napríklad nad tým, ako reagujete, keď je k vám niekto hrubý/drzý. Môžete napríklad napísať, „že mu pokojne poviem, aby prestal a pokúsím sa zistiť, aký má problém“.
<ul style="list-style-type: none"> • Zamyslite sa nad vecami, ktoré robievate. Dali by sa charakterizovať ako individuálne aktivity alebo skôr spoločenské/kolektívne?
<ul style="list-style-type: none"> • Napríklad záhradníčenie, čítanie a maľovanie sú individuálne činnosti. Spoločenské aktivity sú napríklad tímové športy a činnosť v kluboch a organizáciách.



Vyberte tri vlastnosti, ktoré sú pre vás charakteristické!

3. **Vyberte si tri vlastnosti, ktoré sú pre vás charakteristické.** Popremýšľajte o troch slovách, ktorými by sa dala súhrne vyjadriť väčšina vlastností na vašom zozname. Tieto tri slová vám pomôžu zdefinovať vašu osobnosť.

Prečítajte si svoj zoznam a vyberte slová, ktoré by ste mohli použiť ako synonymá, čiže ktorými by sa dali nahradiť niektoré iné slová.

<ul style="list-style-type: none">• Napríklad slovo „ambiciózny“ zahŕňa, že ste rozhodný, pracovitý a cieľavedomý.
<ul style="list-style-type: none">• Ďalej slovo „energický“ sa dá použiť namiesto milujúci zábavu a nezávislý, alebo slovo „hľadajúci vzrušenie“ by sa dalo nahradiť slovom „dobrodružný“.
<ul style="list-style-type: none">• Vyberte si približne tri (najviac však 5) slová, ktoré vás najlepšie vystihujú a ktorými by ste sa opísali, keby ste mali len tieto tri možnosti!
<ul style="list-style-type: none">• Môžete napríklad povedať, že ste spoločenský, aktívny a bezstarostný.

Cieľ programu odborného vzdelávania je zameraný v prvom rade na mladých ľudí bez ohľadu na druh ich znevýhodnenia **a ich adekvátnu prípravu na vstup do zamestnania**, a v druhom rade na **zamestnávateľov, ktorí by mali byť partnermi** v ich integrácii prostredníctvom otvorenosti a akceptácie. (Erzsébet Banga, 2016)

11.3. Základy odborného hodnotenia

Čo znamená odborné hodnotenie?

Odborné hodnotenie je proces stanovenia záujmov, schopností, spôsobilostí a zručností jednotlivca za účelom stanovenia jeho odborných silných stránok, potrieb a kariérneho potenciálu.

Pri odbornom hodnotení sa používajú rôzne štandardizované techniky (napr. testy) alebo neštandardizované metódy (napr. rozhovory, pozorovanie). Odborné hodnotenie je súčasťou procesu odborného poradenstva a jeho výsledkom sú zvyčajne odporúčania pre odbornú prípravu alebo zamestnanie.

Prečo sa robí odborné hodnotenie?

Odborné hodnotenie sa používa pri určovaní potenciálu osoby, stanovení obsahu programu odborného vzdelávania, stanovení zamestnateľnosti alebo schopnosti prispôbiť sa rôznym pracovným prostrediam. V závislosti od uhla pohľadu má odborné hodnotenie viaceré výhody.

Odborné hodnotenie pomáha jednotlivcovi vybrať si realistickú odbornú prípravu a povolanie na základe vlastných záujmov, schopností a spôsobilostí a reálnej situácie na trhu práce.

Skúsenostný expert, ktorý pomáha v procese odborného hodnotenia, by sa mal zamerať na identifikáciu schopností a silných stránok, ktoré sa môžu využiť v rámci rôznych vzdelávacích programov a pracovných podmienok. V spolupráci s odborníkmi by mal stanovené danosti porovnať s reálnymi pracovnými požiadavkami a vypracovať relevantné odporúčania. V prípade osôb so zdravotným postihnutím môžu odporúčania zahŕňať aj potrebu podporných služieb, asistenčných prostriedkov, prispôsobenie pracoviska, prípadne riešenie iných problémov špecifických pre dané zdravotné postihnutie, ktoré podporia odbornú prípravu a úspešnosť zdravotne postihnutej osoby v zamestnaní.

11.4. Psychologické a psychologicko-pedagogické hodnotenie

Hodnotenie je najdôležitejším nástrojom vytvorenia profilu uchádzača vzhľadom na to, že na základe tohto nástroja sa budú definovať požiadavky potrebné pre jeho integráciu a sprostredkovanie zamestnania. Cieľom profilu uchádzača je zhromaždiť a systematicky usporiadať informácie o spôsobilostiach, ktoré sa dajú potenciálne rozvíjať respektíve nadobudnúť prostredníctvom psychologicko-pedagogických programov a intervencií.

Hodnotí sa:

- IQ uchádzača s cieľom definovania jeho pracovnej spôsobilosti
- schopnosti/sociálne zručnosti v reálnych životných situáciách v rámci intervenčných programov
- zdravotný stav
- sociálne prostredie
- rodinné a inštitucionálne prostredie
- vzťah k zamestnaniu, motívy, ambície a preferencie

Zložky profilu:

Stanovenie úrovne inteligencie a porozumenia

• Anamnézy
• Mapovanie sociálnych podmienok života
• Identifikovanie súčasnej situácie
• Úroveň rozvoja v čase hodnotenia
• Záver, odporúčania

Metódy používané na stanovenie IQ:

1. Diskusie, rozhovory
2. Pozorovanie
3. Hodnotiace nástroje (dotazníky, testy, testy pozornosti, koncentrácie, schopností, zručností)

4. Praktické testovania pod dohľadom odborníka merajúce neuromotorické a kognitívne schopnosti

Aj pri jednoduchých športových alebo herných činnostiach môže skúsenostný expert sledovať určité spôsobilosti potrebné pre získanie zamestnania: presnosť, dodržiavanie pravidiel, socializované správanie, správanie sa v spoločnosti priateľov, reakcie v kritických situáciách, osobná hygiena, čistota oblečenia a hygiena po športovej aktivite. Správanie sa pri podobných praktickým činnostiach ukáže, ako sa daná osoba bude správať na budúcom pracovisku.

Aké techniky a metódy sa používajú pri odbornom hodnotení?

Pri odbornom hodnotení sa používajú rôzne metódy a techniky hodnotenia. Niektoré sú štandardizované a niektoré neštandardizované (čiže menej formálne), niektoré podliehajú viac osobnej zaujatosti, iné odbornému pohľadu. Ako sme uviedli vyššie, štandardizované metódy zahŕňajú rôzne testy a vzorové pracovné činnosti, ktoré majú stanovené normy alebo priemerné hodnoty na základe testovania a výsledkov bežnej populácie, ktoré sa potom porovnávajú s počtom bodov alebo dosiahnutým výsledkom hodnotenej osoby. Medzi neštandardizované metódy zaraďujeme pozorovanie osoby pri činnosti. Štandardizované aj neštandardizované metódy sú rovnako dôležité a najlepšie výsledky hodnotenia sa dosahujú kombináciou oboch metód. Hodnotiteľom môže byť aj skúsenostný expert v spolupráci s príslušným odborníkom.

Pri odbornom hodnotení sa používajú nasledujúce techniky a nástroje:

• Základné / osobné informácie a posudky odborníkov
• Pohovory s osobou so zdravotným postihnutím prípadne s jeho rodinou, bývalými učiteľmi, zamestnávateľmi a ďalšími osobami
• Kontrolné zoznamy (pre odborníkov alebo hodnotenú osobu)
• Odborný výskum a poradenstvo s cieľom objasniť ciele a pomôcť usmerniť proces
• Testovacie hárky vrátane rôznych štandardizovaných psychometrických a psychologických testov (niektoré môže používať len profesionálny psychológ)
• Vzorové pracovné činnosti (pracovné úlohy, ktoré si vyžadujú vykonanie určitej práce a výsledky sa porovnávajú)
• Situačné hodnotenie (pozorovanie hodnotených osôb v pracovnom alebo vzdelávacom prostredí)
• Skúšobné vykonávanie pracovnej činnosti

Čo sú vzorové pracovné činnosti?

Vzorové pracovné činnosti sú skutočné alebo simulované pracovné úlohy, ktoré sa používajú v procese hodnotenia a prieskumu zamestnania. Vykonávaním týchto činností si uchádzať môže otestovať svoju

spôsobilosť splniť danú úlohu v rámci normy (v porovnaní s priemerným výkonom porovnateľnej skupiny populácie alebo normatívnej skupiny). Prostredníctvom tejto skúseností si uchádzač môže vyskúšať svoje schopnosti a zručnosti vo vzťahu k pracovnej úlohe. Hodnotiteľ a skúsenostný expert – dokáže na základe pozorovania a porovnania s normami vypracovať posudok o schopnostiach daného uchádzača o zamestnanie.

Čo znamená situačné hodnotenie?

Situačné hodnotenie znamená začlenenie osoby do reálnej pracovnej situácie za účelom posúdenia jej výkonu. Situačné hodnotenie sa bežne používa v rehabilitačných zariadeniach, ktoré majú svoje dielne, pri hodnotení pracovného správania, pracovnej tolerancie, schopnosti riadiť sa pokynmi, schopnosti spolupracovať s ostatnými a pod. Môže sa využívať aj pri hodnotení konkrétnych pracovných zručností a schopností. Ak sa situačné hodnotenie skombinuje s analýzou pracovného miesta (na základe kontrolného zoznamu obsahujúceho požiadavky daného pracoviska), môže byť maximálne účinné pri posúdení schopnosti danej osoby prácu vykonávať.

Školiace strediská, učebne alebo experimentálne situácie môžu byť tiež miestom situačného hodnotenia a odborného posúdenia spôsobilostí.

Skúšobné vykonávanie pracovnej činnosti je podobný proces ako situačné hodnotenie, ale zvyčajne sa zaraďuje až na konci procesu hodnotenia, keď má daná osoba už pomerne jasnú predstavu o tom, čo by chcela alebo nechcela robiť a keď už preukázala, že na to má všetky potrebné predpoklady, schopnosti a zručnosti. Skúsenostný expert zabezpečuje skúšobné vykonávanie pracovnej činnosti v dielni s cieľom zistiť, či daná osoba dokáže danú prácu vykonávať a či je pre ňu dané zamestnanie vhodné.

Aké metódy sa používajú pri hodnotení?

Erudovaný a skúsený hodnotiteľ bude používať viaceré z vyššie uvedených metód vrátane posúdenia osobných informácií o danej osobe, pohovoru, využívania svojich odborných skúseností, testov, kontrolných zoznamov, vzorových prác, situačného hodnotenia, skúšobného vykonávania pracovnej činnosti a dokonca aj na mieru šitých úloh s cieľom pomôcť danej osobe určiť jej kariérny potenciál a smerovanie. Ďalej uvádzame všeobecné metódy pre jednotlivé oblasti hodnotenia.

Ako hodnotíme relevantné psychologicko-sociálne otázky?

Psychologicko-sociálne faktory sa týkajú správania, postojov a podmienok životného štýlu, ktoré môžu prispieť k úspechu jednotlivca v odbornej príprave alebo na pracovisku.

Psychologicko-sociálne faktory zahŕňajú:
• Motiváciu
• Sebavedomie
• Sociálne a komunikačné schopnosti
• Rodinnú situáciu
• Spoločenský život
• Stabilitu a silné stránky osobnosti

• Charakteristiky osobnosti
• Schopnosť riešiť problémy
• Životné ciele
• Ekonomickú a finančnú situáciu

Mnohé z týchto faktorov a ich význam pre pracovisko sú kultúrne podmienené, ale z hľadiska úspešnosti v zamestnaní môžu byť veľmi dôležité.

Hodnotia sa pomocou nasledovných metód:

- Rozhovor
- Kontrolné zoznamy (štandardné alebo na mieru šité)
- Osobnostné testy a zoznamy
- Psychologické testy a testy spôsobilosti
- Oboznámenie sa so základnými osobnými údajmi

Je dôležité poznamenať, že mnohé osobnostné a psychologické testy sú kultúrne podmienené a môže ich používať len profesionálny psychológ.

Ako hodnotíme schopnosť žiť samostatne?

Je dôležité, aby sme posúdili aj schopnosť človeka žiť samostatným životom , napr.:
• Schopnosť postarať sa o seba
• Osobná hygiena
• Znalosť a organizácia času
• Schopnosť narábať s peniazmi
• Schopnosť používať dopravné prostriedky
• Schopnosť starať sa o svoj domov
• a pod.

Tieto schopnosti možno posudzovať prostredníctvom rôznych metód:

- Rozhovor
- Kontrolné zoznamy
- Testovacie hárky
- Špeciálne plánované činnosti
- Pozorovanie

11.5. Teoretický základ integrácie pomocou sprostredkovania podporovaného zamestnávania

Čo znamená podporované zamestnávanie?

Podporované zamestnávanie je medzinárodná špecializovaná integračná služba na pracovisku zriadená s cieľom pomáhať a sprostredkovať zamestnanie osobám patriacim do kategórie zraniteľných osôb

v prechodnom období medzi ukončením štúdia a nástupom do zamestnania, alebo pri nástupe do zamestnania po dlhšej dobe nečinnosti.

Podporované zamestnávanie sa môže považovať za formu integračného prístupu, pretože kladie dôraz na právo každého človeka na rešpektovanie jeho dôstojnosti, právo na slobodnú voľbu, právo na bezpečnosť a právo na sociálnu integráciu ako plnoprávneho občana.

Jeho cieľom je podporovať rozvoj nasledujúcich troch pilierov integračných služieb:

- služby poskytované zraniteľným osobám,
- poradenské služby a vzdelávanie pre spoločnosti,
- Príprava odborníkov a ich pomoc pri podporovanom zamestnávaní .

Hlavným cieľom je integrácia osôb so zdravotným postihnutím na základe metodológie integrovanej odbornej prípravy je integrácia do zamestnania a monitorovanie zainteresovaných osôb za súčinnosti viacerých aktérov.

Integračné služby poskytované zraniteľným osobám sú založené na európskej metodológii vypracovanej pre OVP (odborné vzdelávanie a prípravu) postavenej na dvoch pilieroch:

1. Metodológia V.U.P. - „Vzdelávanie – Umiestnenie (zamestnanie) – Podpora“

Táto metodológia vychádza z predpokladu, že vykonávanie všeobecných úkonov pre osoby s mentálnym postihnutím a osoby, ktoré predčasne ukončili vzdelávanie je veľmi náročné a preto na zvládnutie aj tých jednoduchých úkonov potrebujú viac času než zamestnávateľ dokáže akceptovať. Táto metóda sa snaží skombinovať:

- vzdelávanie a
- praktický výcvik na pracovisku v rámci podporovaného zamestnávania.

Táto metóda sa snaží prepojiť vzdelávacie s procesmi, ktoré pokračujú v rámci podporovaného zamestnávania, a tým preklenúť obdobie prechodu zo školy do práce s cieľom lepšej integrácie.

Odborná príprava spočíva v:

- individuálne prispôsobenom odbornom vzdelávaní pre osoby s poruchami učenia (pomocou metód zjednodušeného čítania a zjednodušeného porozumenia) a končí
- podporovaným zamestnávaním a monitorovaním.

Pri tomto procese hovoríme o absolvovaní jednotlivých etáp kontinuálne, teda bez prerušenia na dlhšie obdobia. O VUP môžeme hovoriť len v prípade, ak jednotlivé etapy nasledujú tesne za sebou,

čiže ak existuje požiadavka na prácu a zároveň konkrétne stanovené zodpovednosti, na ktoré sa bude vzdelávanie zameriavať, aby daná osoba nadobudla potrebné pracovné zručnosti.

Nevýhodou metodológie VUP na úrovni odborného vzdelávania vo forme školského vzdelávania je, že zamestnanie sa musí zabezpečiť všetkým absolventom danej triedy. V prípade, že sa mnohí absolventi dlhšiu dobu nezamestnajú, strácajú nadobudnuté zručnosti.

2. Metodológia M.V.U. Miesto (Umiestnenie) - Vzdelanie (Vzdelávanie) - Udržanie (Podpora)

Táto metodológia supluje odbornú prípravu a dôraz kladie na sprostredkovanie zamestnania na základe zosúladenia zručností a schopností s požiadavkami zamestnania. Odborná príprava sa realizuje priamo na pracovisku. Získanie všeobecných zručností nie je pri tejto metóde dôležité, pretože daná osoba si osvojí konkrétne požiadavky na výkon danej práce. Táto metóda sa nazýva aj ako „asistovaná zamestnanosť“ alebo „podporované zamestnávanie“.

Podporované zamestnávanie znamená:

- prispôsobenie pracoviska neuromotorickým schopnostiam zamestnanca,
- pomoc a
- podporu odborníka pri osvojovaní si konkrétnych pracovných zručností.

Po zamestnaní a integrovaní danej osoby sa poskytovanie podpory postupne znižuje, ale zamestnanec sa zaradí do monitorovacieho systému, ktorého cieľom je predísť prípadným konfliktom a strate zamestnania. V oboch prípadoch je najdôležitejším cieľom sociálnej integrácie zraniteľných osôb poskytnúť im možnosť vykonávať zárobkovú činnosť.

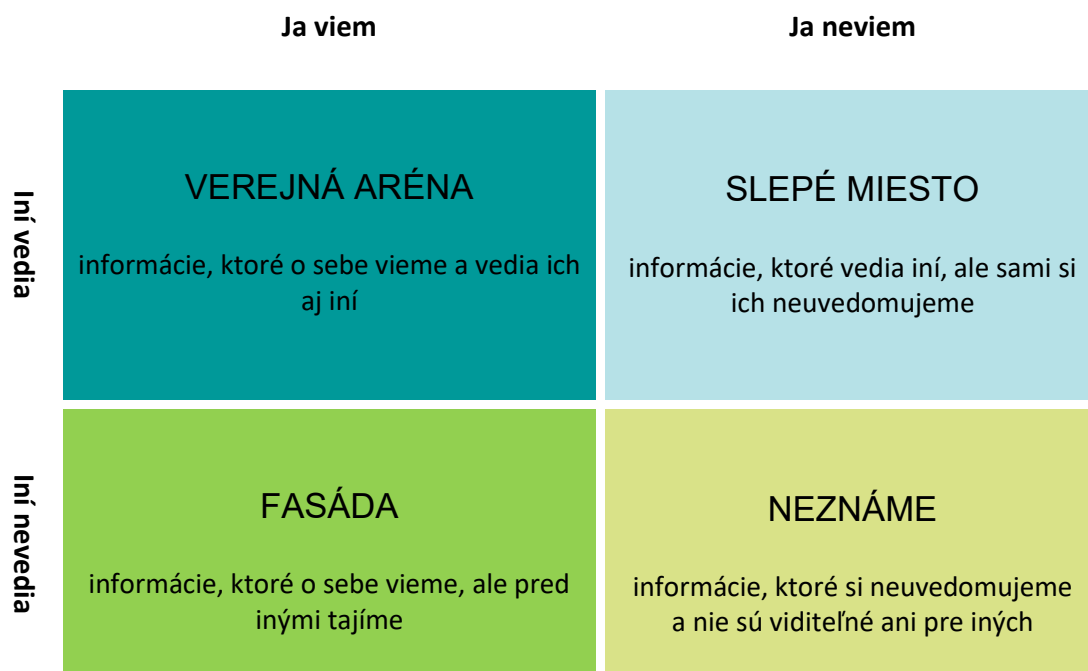
12. Rozvoj osobnosti a zručností pre trh práce

12.1. Sebapoznanie, identifikácia silných a slabých stránok osobnosti občana so zdravotným postihnutím, Johariho okno

Najlepšia cesta k úspechu v procese uplatnenia sa na trhu práce a dosiahnutiu svojich cieľov je poznanie vlastných schopností a schopnosť vhodne ich využívať.

Skúsenostný expert by mal pomáhať občanom so zdravotným postihnutím v procese sebapoznávania, pri identifikácii silných a slabých stránok osobnosti, a pri plánovaní ďalších krokov na ceste k dosiahnutiu cieľov.

Pochopenie vlastných emócií a emócií iných si vyžaduje aj poznanie vlastných silných a slabých stránok, vlastných kapacít a - čo je možno najdôležitejšie, aj svojich obmedzení. Jednoduchou a praktickou pomôckou pre pochopenie sebauvedomenia je tzv. „Johariho okno“, ktoré zostavili Joseph Luft a Harry Ingham v roku 1955. Model Johariho okna uvádzame nižšie:



V Johariho okne sa uvádzajú dva faktory. Prvým faktorom je to, čo o sebe vieme. Druhý faktor sa týka toho, čo o nás vedia iní. Model sa skladá zo štyroch štvorcov. Všetko, čo o sebe vieme a čo sme ochotní ukázať aj iným, patrí do našej verejnej arény. Ľudia si budujú vzájomnú dôveru tým, že si o sebe vymenia informácie. Všetko, čo o sebe nevieme, ale čo si iní uvedomujú, spadá do našej slepej oblasti. Pomocou spätnej väzby si môžeme uvedomiť niektoré z našich pozitívnych a negatívnych vlastností, ktoré iní vnímajú, a prekonať niektoré z osobných problémov, ktoré nám bránia v osobnej alebo skupinovej dynamike v rámci tímu. Existujú aj fakty, ktoré si o sebe uvedomujeme, ale nechceme, aby to vedeli aj iní. Tento štvorec tvorí našu fasádu. Vlastnosti, ktoré si neuvedomujeme a nevedia o nich ani iní, spadajú do neznámej oblasti.

V praktickej činnosti skúsenostného experta s občanom so zdravotným postihnutím si pri používaní Johariho okna treba uvedomiť, že:

Čím je verejná aréna väčšia, tým viac sa rozšíri váš komunikačný priestor a iní nás budú lepšie poznať. Spätná väzba od iných ľudí nám umožní lepšie sa spoznať, čo zvýši našu sebadôveru.

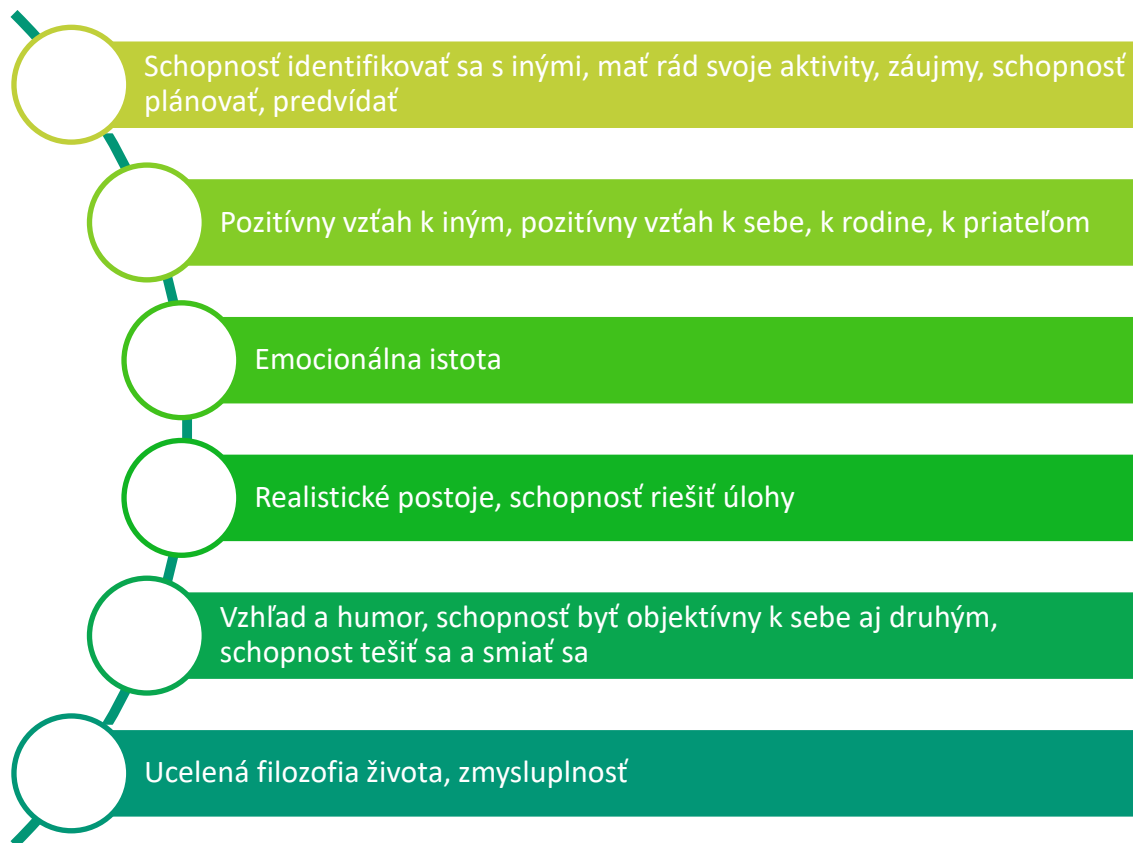
Súčasný zrýchlený život nám bráni v sebapoznávaní. Nedostatočné sebapoznanie a sebauvedomenie môže zapríčiniť, že ľudia ľahšie podliehajú rôznym manipuláciám. Každý by si mal zodpovedať nasledujúce otázky:

Čo dokážem? – schopnosti, predpoklady a kompetencie

Čo chcem a prečo to chcem? – postoje, hodnoty, motívy, želania

Aký som v skutočnosti? – postoje, záujmy, životné orientácie, dynamika osobnosti

Vlastnosti zrelej osobnosti podľa Allporta:



12.2. Význam sebapoznávania pri budovaní kariéry

Sebauvedomenie sa definuje ako poznanie rôznych aspektov osobnosti vrátane jej silných a slabých stránok, presvedčení, záujmov, motivácie a emócií. Je to proces, ktorý umožňuje lepšie sa spoznať a poznať svoje kariérne potreby. Tento proces si vyžaduje čas a mal by trvať po celý život. Vyžaduje si dôkladnú analýzu vlastného ja a nedá sa dosiahnuť čítaním kníh alebo blogov. Naopak, ak sa chcete lepšie spoznať, musíte sa zahĺbiť do seba a absolvovať náročný proces sebapoznávania. V súvislosti s kariérou je to prvý krok, ktorý musí človek urobiť. Skutočné poznanie seba samého znamená objavovanie toho, čo sa vám páči alebo nepáči, poznanie svojich silných a slabých stránok, v čom sme dobrí a na čom musíme ďalej pracovať. Umožňuje spoznať náš vrozený talent a vášeň a usmerniť náš osobný a profesionálny rast. Pomáha zostať verný sám sebe a byť hrdý na svoje morálne hodnoty a rozvíjať ich. Je to dôležitý proces, ktorý ukazuje cestu k vlastnému potenciálu. So sebapoznávaním prichádza aj rozvoj osobnosti. Ale musíme mať skutočný záujem o zlepšovanie. V záujme toho pravdepodobne urobíme rozhodnutia, ktoré budú pre nás výzvou a pomôžu nám rozvíjať svoje zručnosti. Otvorí nám to dvere k novým možnostiam, skúsenostiam a rastu.

Možno najväčším nepriateľom sebapoznávania je zmena. Zmena je nevyhnutná, ak sa chcete zlepšiť vo všetkých aspektoch života, ale väčšina z nás sa jej bojí. Je jednoduchšie držať sa toho, čo už poznáme a nemusíme sa veľmi snažiť a hlbšie sa spoznávať. Je pravda, že zmena je aj synonymom rizika a predstavuje isté nebezpečenstvo, v ktorom sa môžeme cítiť nepríjemne. Konfrontuje nás s vlastným strachom, ukáže naše slabosti a núti nás začať od nuly. Ak nie ste ochotní zmeniť sa alebo aspoň urobiť

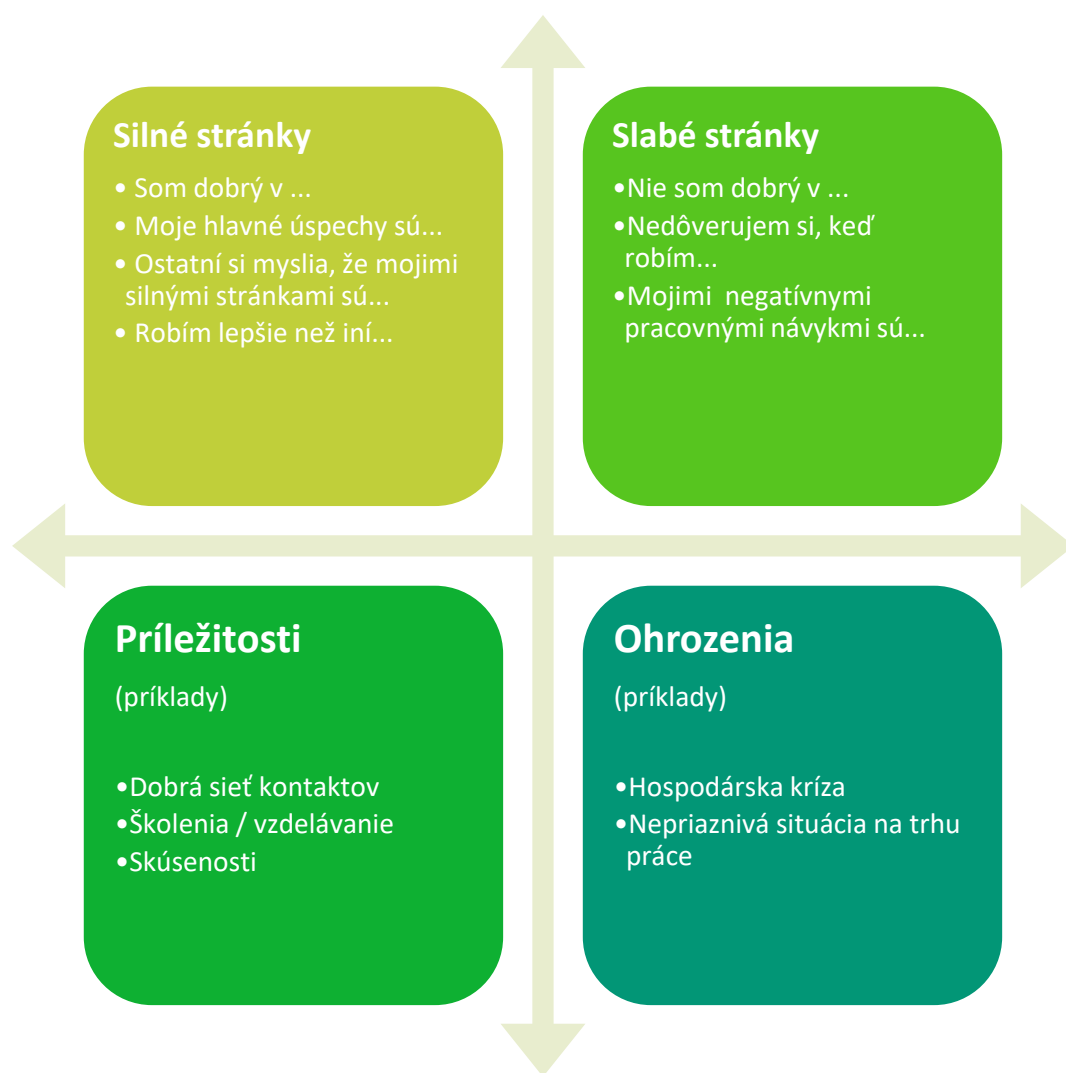
určité kroky smerujúce k zmene (napr. rozhodnutie o kariére), nebudete sa lepšie poznať a nedosiahnete želaný výsledok.

Sebapoznanie je pri plánovaní kariéry mimoriadne dôležité. Pri výbere a rozvoji kariéry by si mal každý položiť nasledujúce otázky:



Vhodným nástrojom na zlepšenie sebapoznania, ktorý skúsenostný expert môže využiť pri spolupráci s klientom, je SWOT analýza (silné stránky, slabé stránky, príležitosti a ohrozenia). SWOT analýza vychádza z predpokladu, že úspech možno dosiahnuť vtedy, keď sa maximalizujú silné stránky a príležitosti a minimalizujú slabé stránky a hrozby. Určenie silných stránok má motivačný potenciál a môže viesť k hľadaniu si zamestnania.

Vďaka tomuto nástroju sa osoby so zdravotným postihnutím môžu zamerať na svoje silné stránky, odstraňovať slabé stránky a ohrozenia, a využiť svoje aktuálne príležitosti.



12.3. Rozvíjanie sebaaprijatia a sebadôvery osôb so zdravotným postihnutím

Sebaaprijatie je základným stavebným kameňom života s väčšou sebadôverou. Zahrňa realistické očakávania od seba a od života. Sebaaprijatie umožňuje spoznať silné a slabé stránky osobnosti. Umožňuje žiť s láskyplným vedomím vlastnej ľudskosti. Sebaaprijatie umožňuje spojiť svoje silné stránky, aby sme mohli žiť v súlade s našimi základnými presvedčeniami, hodnotami a prioritami.

Keď nemáme sebadôveru, ľahko podľahneme obavám a pochybnostiam v súvislosti s novými možnosťami v živote. Začnime s otázkou, či máme všetko potrebné na dosiahnutie našich cieľov? Sme náchylní počúvať negatívne názory ľudí, ktorí nám vyhovávajú to, čo chceme dosiahnuť? Dovoľíme, aby nás presvedčenie o svojich okolnostiach obmedzovalo a nútilo „stagnovať“? Sabotujeme náš pokrok, pretože nám chýba silný pocit vlastnej hodnoty?

Sebavedomí ľudia žijú svoj vlastný príbeh o tom, kým sa môžu stať, čo môžu robiť, čo dokážu zvládnuť a čo si zaslúžia prostredníctvom formovania svojej identity, pocitov a správania. Intenzívne si uvedomujú sami seba a posilňujú si vedomie toho, kto sú, čo zastávajú a čím sa môžu stať. Rozvoj vlastnej identity nezávisí od rasy, pohlavia, súčasných okolností ani minulých skúseností. Je to presvedčenie, ktoré je jadrom nášho príbehu o odvahe, ktorú preukazujeme pri využívaní nových príležitostí, ktoré nám ponúka život.

Pravdepodobne najdôležitejším faktorom v rozvíjaní zdravého sebavedomia je plánovanie a príprava na neznáme situácie. Aby sme v živote dosiahli svoje ciele, musíme si vytýčiť realistické ciele. Skúsenostný expert môže pri práci s klientom pri stanovení cieľov využiť metódu SMART:

S - SPECIFIC – špecifický, definovať cieľ čo najkonkrétnejšie.

M - MEASURABLE – merateľný, konkretizovať a určiť kvalitatívne ukazovatele.

A - ACHIEVABLE – dosiahnuteľný, zamyslieť sa nad spôsobom, akým chceme cieľ dosiahnuť

R - REALISTIC – realistický, určiť si cieľ, ktorý je pre nás reálny, uskutočniteľný.

T - TIME BOUND – časovo ohraničený, stanoviť si začiatok aj koniec

Čím ďalej v čase je človek schopný rozmyšľať, plánovať, čím ďalej dovidí, tým je v živote úspešnejší.

Osoby so zdravotným postihnutím

Zmierenie sa so zdravotným postihnutím a jeho vnímanie ako hodnoty, ktorá danú osobu odlišuje od iných, jej umožní zapájať sa do činností, ktoré sú pre ňu vhodné a ktoré sa posudzujú na základe iných noriem. Akceptovanie zdravotného postihnutia môže zvýšiť pocit ľudí so zdravotným postihnutím, že sú platnými členmi spoločnosti, čo zvýši ich spoločenské sebavedomie, umožní im stotožniť sa so širšou skupinou zdravotne postihnutých osôb a zmenší prekážky, ktoré im bránia začleniť sa do hlavného prúdu spoločnosti. Ľudia so zdravotným postihnutím, ktorí majú pozitívny postoj sami k sebe, majú určité kompetencie a akceptovali svoje zdravotné postihnutie, sa dokážu lepšie uplatniť a vedia sa aktívne zapojiť do hospodárskeho života.

Osoby so zdravotným postihnutím, ktoré majú zdravý pozitívny prístup a sebavedomie, sa dokážu prijať také, aké sú. Všetci máme silné aj slabé stránky, a tak je to v poriadku! Zdravé a pozitívne sebavedomie neznamená, že si niekto niečo namýšľa, alebo že má skreslený obraz o sebe. Zdravotné postihnutie je len jedným z aspektov osobnosti. Preto je pre ľudí so zdravotným postihnutím dôležité, aby vnímali svoje zdravotné postihnutie len ako jeden z aspektov svojho života a nie ako jediný jeho aspekt.

Mnohé výskumy poukázali na to, že ľudia so zdravotným postihnutím s vysokým stupňom sebaaprijatia a sebaúcty sú viac integrovaní do spoločnosti a všetkých oblastí života. Sú produktívnejší v hospodárstve, aktívnejší v športe, angažovanejší v politike a pod. Preto je upevňovanie sebaaprijatia a sebadôvery pre ľudí so zdravotným postihnutím také dôležité.

Ako rozvíjať sebaaprijatie a sebadôveru ľudí so zdravotným postihnutím? Skúsenostný expert pri svojej činnosti môže použiť nasledujúce rady pre ľudí so zdravotným postihnutím:

1

- Oceňte sa - všetko závisí od vás. To znamená ceníť si aj vaše zdravotné postihnutie. Môžu sa vyskytnúť prípady, kedy budete mať pocit, že je to skôr nepríjemné než ocenieľné, ale zamerajte sa na pozitívne aspekty vášho zdravotného postihnutia. Jedným zo spôsobov ako to urobiť, je zostaviť si zoznam vašich silných stránok vrátane toho, aké môže mať vaše zdravotné postihnutie alebo jeho zvládnutie výhody.

2

- Maximalizujte pozitívne a minimalizujte negatívne myšlienky. Zameriavajte sa na svoje schopnosti a nie obmedzenia. Každý máme určité schopnosti aj obmedzenia. To neznamena, že budete svoje zdravotné postihnutie ignorovať, ale vďaka zameraniu sa na rozvoj svojich schopností sa môžete cítiť dobre pri všetkom, čo dokážete urobiť.

3

- Vyvarujte sa nerealistickému porovnávaniu a neporovnávajte jablká s hruškami. Každý máme svoje silné stránky aj obmedzenia. Osoba so zdravotným postihnutím pohybového aparátu nebude vedieť súťažiť v olympijskom hokeji, ale môže sa dostať na paralympiádu v hokeji na sánkach.

4

- Dajte si realistické ciele. Nebolo by spravodlivé očakávať, že dokážete robiť nereálne veci. Dajte si napríklad čas potrebný na prečítanie nejakej publikácie a odmeňte sa za vytrvalosť. Nebolo by reálne očakávať, že budete čítať rovnako rýchlo ako niekto, kto nemá ťažkosti s čítaním.

5

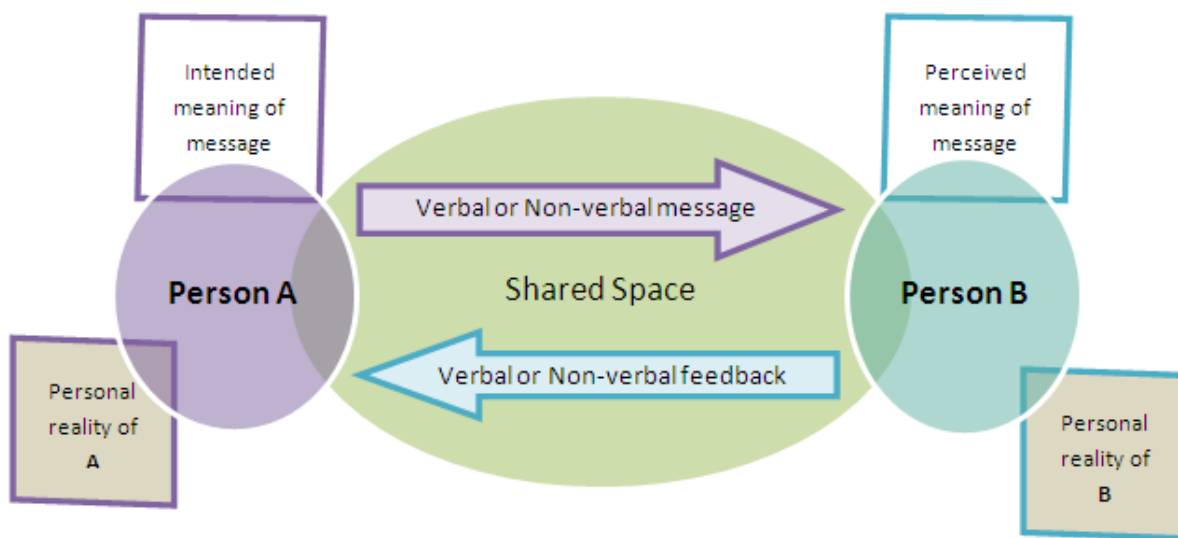
- Nezveličujte. Ak niečo nedokážete urobiť kvôli zdravotnému postihnutiu, nebolo by správne na základe toho dospieť k záveru, že ste celkovo zlyhali. Existuje veľa vecí, ktoré dokážete urobiť. Nespájajte svoju hodnotu so žiadnou vlastnosťou ani udalosťou. Ak je niekto zlý kuchár, to neznamena, že je zlý človek.

6

- Nepoužívajte výraz "mal by som" Napríklad: "Mal by som urobiť test za 50 minút ako ostatní v triede." To nie je správny prístup. Existujú rôzne možnosti zabezpečenia rovnakých príležitostí pre všetkých študentov.

12.4. Komunikačné schopnosti a zručnosti potrebné na trhu práce

Ďalším významným prvkom v mäkkých zručnostiach sú komunikačné schopnosti. Slovo „komunikácia“ je latinského pôvodu a znamená „robiť niečo spoločne, niečo zdieľať“. Je to proces zdieľania nápadov, informácií a správ. Komunikácia môže byť verbálna (písaná, hovorená), neverbálna (reč tela, gestá) alebo vizuálna (napríklad obrázky, video). Komunikáciu vždy ovplyvňuje osobná skúsenosť a zámer odosielateľa aj príjemcu informácie.



Komunikácia

Osoba A a osoba B majú svoju vlastnú realitu formovanú ich skúsenosťami, vnímaním, nápadmi atď., uvedenú vyššie. Budú vnímať, pociťovať a interpretovať veci rozdielne. Tá istá udalosť bude vždy vnímaná každým z nich rozdielne. Takže dobrý komunikátor musí vždy brať do úvahy osobnú situáciu toho, s kým hovorí.

Komunikácia je životne dôležitá schopnosť. Rozvoj komunikačných schopností je prínosom pre všetky aspekty nášho života od profesionálnej oblasti až po súkromné a spoločenské stretnutia. V oblasti podnikania je efektívna komunikácia s klientmi a kolegami jednou z najdôležitejších zručností. V prieskume z roku 2016 zamestnávateľia zaradili „schopnosť verbálne komunikovať s osobami vo vnútri aj mimo organizácie“ na prvé miesto v zozname preferovaných požiadaviek na uchádzačov o zamestnanie.

Schopnosť pozorne počúvať, jasne hovoriť a dať ostatným jasné a zrozumiteľné informácie sa cení v každej organizácii a zahŕňa širokú škálu zručností:

- Pozorne počúvať a prejavovať záujem o to, čo hovoria iní
- Vhodne komunikovať po telefóne
- Povzbudzovať záujem a interakciu s ostatnými členmi tímu
- Stručne a jasne vyjadriť názor alebo sformulovať otázku
- Dokázať presvedčiť iných o svojej línii uvažovania

Skúsenostný expert by mal v záujme dobrej komunikácie uplatňovať nasledujúce odporúčania

Počúvajte osobu, s ktorou hovoríte!

- Venujte jej pozornosť a nechajte ju hovoriť bez prerušovania. Ľudia chcú vedieť, že ich počúvajú. Požiadajte o objasnenie, aby ste sa vyhli nedorozumeniam. V tom okamihu by osoba, ktorá sa s vami rozpráva, mala byť najdôležitejšou osobou vo vašom živote. Ďalším dôležitým bodom je viesť vždy len jeden rozhovor. To znamená, že ak s niekým telefonujete, nereagujte na e-mail ani ho nepíšte. Druhá osoba bude cítiť, že jej nevenujete plnú pozornosť.

Nezabúdajte, s kým komunikujete

- Ak komunikujete s kamarátom, môžete používať rôzne slangové výrazy, skratky a neformálny jazyk. Ale ak posielate e-mail šéfovi, používajte formálny jazyk a vyhýbajte sa slangoým výrazom a skratkám, daná osoba im nemusí rozumieť. Rôzne skratky majú pre rôznych ľudí rôzne významy. Určite nechcete, aby vašu informáciu aresát nepochopil. Efektívni komunikátori formulujú svoju správu podľa toho, s kým hovoria. Preto pri komunikácii vždy myslite na adresáta vašej správy.

Reč tela!

- Reč tela je dôležitá pri osobných stretnutiach a videokonferenciách. Musíte pôsobiť ako človek, ktorý je otvorený voči novým informáciám, preto majte otvorenú pozíciu tela (t.j. nemajte prekřížené ramená, udržiavajte očný kontakt, aby druhá osoba vedela, že jej venujete pozornosť)

Pred odoslaním si správu skontrolujte!

- Automatická kontrola pravopisu na počítači je veľkou pomocou, ale nie je vždy spoľahlivá. Vždy si napísanú správu pred odoslaním skontrolujte, aby ste mali istotu, že vyjadruje váš úmysel.

Formulujte stručne, ale informatívne!

- Pri písomnej aj ústnej komunikácii je dôležité druhej osobe poskytnúť dostatok informácií, aby pochopila, čo sa jej snažíte povedať. Ak odpovedáte na e-mail, pred napísaním odpovede si pozorne prečítajte celú správu. V praxi sa naučíte formulovať správy stručne, ale s potrebným množstvom informácií.

Zapisujte si informácie!

- Počas rozhovoru alebo schôdze si robte poznámky a nespoliehajte sa len na svoju pamäť. Následne pošlite e-mail, v ktorom zhrniete počuté a požiadate o potvrdenie, aby ste mali istotu, že ste správne pochopili všetko, čo odznelo počas rozhovoru.

Skôr než niečo povieť, si to dôkladne premyslite!

- Skôr než začnete hovoriť, si urobte pauzu. Nepovedzte prvú vec, ktorá vám príde na myseľ. Venujte pozornosť tomu, čo hovoríte a ako to hovoríte. Tento postup vám umožní vyhnúť sa nepríjemným situáciám.

Správajte sa ku každému s rovnakou úctou!

- Nikoho neprekrikujte a ku každému sa správajte s úctou, považujte ich za rovnocenných partnerov

Buďte pozitívne naladení a usmievajte sa!

- Usmievajte sa dokonca aj keď telefonujete, pretože váš pozitívny postoj bude druhá osoba vnímať. Kto sa často usmieva, vyžaruje pozitívny postoj a ľudia na takého človeka reagujú taktiež pozitívne.

Za uplynulé desaťročie sa mäkké zručnosti (nazývané aj nekognitívne zručnosti) stali čoraz častejšie spomínaným fenoménom na trhu práce. Mäkké zručnosti zahŕňajú sebavedomé správanie v práci, schopnosť prispôbiť sa novým osobám a okoliu, schopnosť rýchleho rozhodovania, schopnosť riešiť problémy, dobrú prezentáciu, motiváciu a záujem, ochotu učiť sa nové veci, schopnosť pracovať v tíme, pozitívne myslenie, komunikačné schopnosti, sebavedomie, flexibilitu, diplomatické správanie, rozhodnosť, neustále zlepšovanie výkonnosti a pod. Sú to zručnosti, ktoré zamestnávateľia očakávajú a požadujú okrem „bežnej“ relevantnej odbornej kvalifikácie.

13. Nástroje, techniky a stratégie hľadania zamestnania

13.1. Kroky pri hľadaní zamestnania

Kroky pri hľadaní zamestnania až po pracovný pohovor:

1. určenie cieľového zamestnania
2. hľadanie (vyhľadávanie) pracovných miest
3. príprava životopisu
4. kontaktovanie spoločností, zasielanie životopisu
5. účasť na pracovnom pohovore

Pri hľadaní zamestnania je jedným z prvých a najdôležitejších krokov určenie **cieľového zamestnania**. Klient sa musí rozhodnúť (za pomoci skúsenostného experta), aké zamestnanie by chcel mať a aké činnosti by chcel v budúcnosti vykonávať.

Na to, aby sa rozhodol, sa klient musí zamyslieť nad niekoľkými otázkami spojenými s nástupom do zamestnania.

Skúsenostný expert mu môže pomôcť pri rozhodovaní pomocou nasledujúcich cielených otázok.

Používajte karty v pripravenými otázky. Klient si ich prečíta a pokúsi sa na ne odpovedať:	
Viem si predstaviť, že by som pracoval v tejto oblasti, v tomto sektore alebo odbore?	Do akej miery je to pre mňa dôležité ?
Vidím v tom profesionálnu výzvu? Mám otázky alebo nápady v súvislosti s touto oblasťou?	Do akej miery je to pre mňa dôležité?
Chcel by som dosiahnuť mať minimálne (pre moju kvalifikáciu realistické) finančné ohodnotenie alebo vyššie?	Do akej miery je to pre mňa dôležité?
Chcel by som pracovať v blízkosti miesta, kde žijem, na vidieku, v hlavnom meste alebo v zahraničí?	Potrebuju tam moju prácu? Do akej miery je to pre mňa dôležité?
Je atmosféra v práci a osobnosť môjho nadriadeného pre mňa rozhodujúcim faktorom? Prečo je to pre mňa dôležité?	Môžem upustiť od tejto požiadavky?
Ovplyvní moje zamestnanie môj zdravotný stav? Je to pre mňa prijateľné?	
Bude možné prispôbiť pracovné podmienky mojim fyzickým schopnostiam?	

Určenie cieľového zamestnania je základom úspešného procesu hľadania zamestnania. V rámci hľadania zamestnania môže klient upraviť alebo rozšíriť rozsah cieľových zamestnaní a tým zvýšiť svoje šance na získanie zamestnania. Stanovenie cieľového zamestnania sa uskutočňuje na základe **kvalifikácie, pripravenosti**, ale aj ďalších faktorov, ako napr. odborná prax, obľúbené predmety v škole, znalosť cudzích jazykov či predchádzajúce odborné a pracovné skúsenosti, a to aj vtedy, ak sa uvedené odborné činnosti nebudú môcť reálne vykonávať kvôli zdravotnému postihnutiu alebo chorobe.

Ďalším hľadiskom je zohľadnenie **súvisiacich oblastí**:

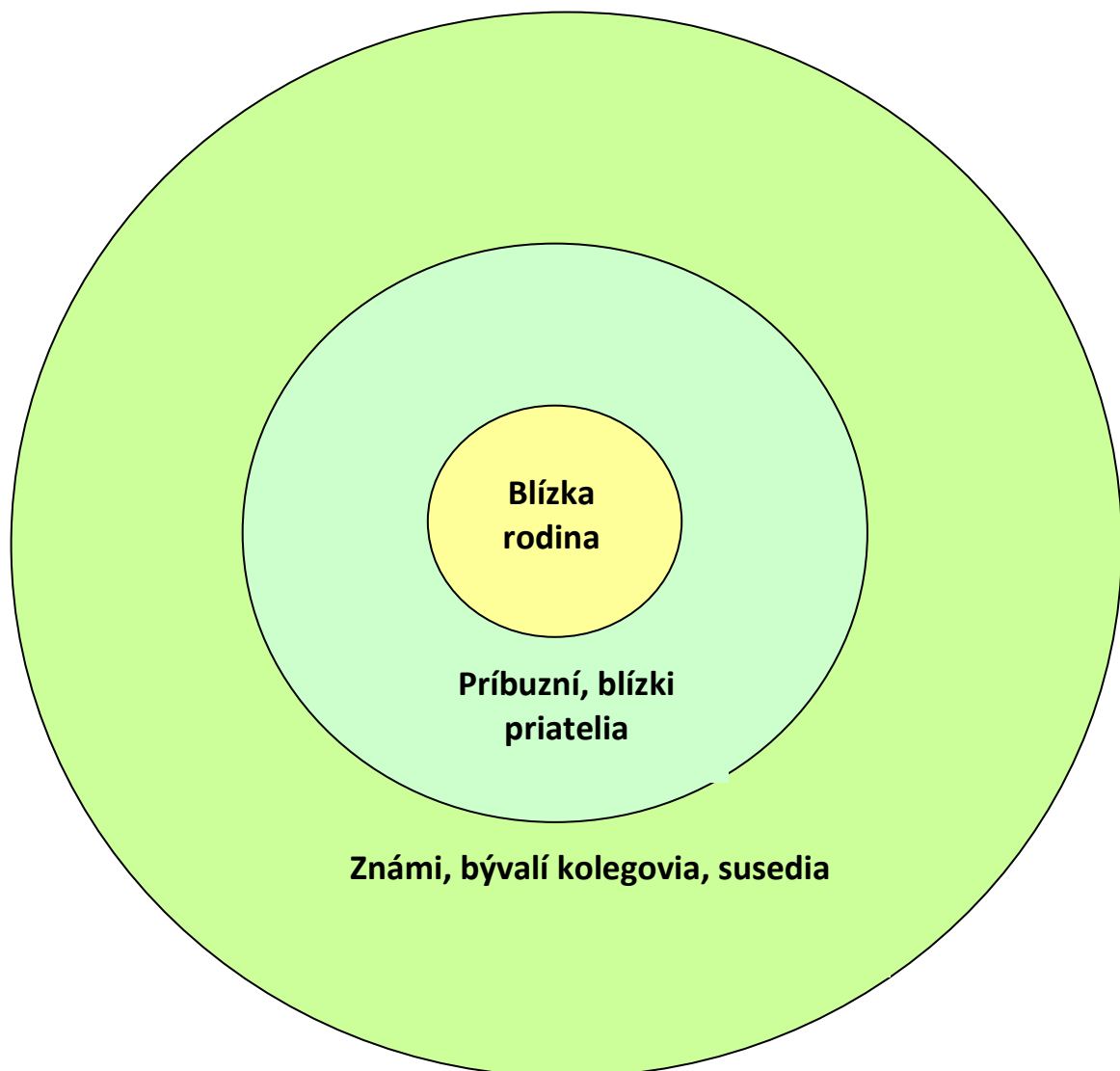
Vymenovanie súvisiacich oblastí, ktoré sú vhodné pre klienta po absolvovaní zapracovania, ďalšieho vzdelávania, po realizácii prieskumu, pri zohľadnení jeho súčasnej pripravenosti. Skúsenostný expert prihliada na ne spolu s klientom, ale necháva klienta, aby sám zdefinoval tieto oblasti.

Na druhej strane sa musia zohľadniť aj požiadavky trhu práce, t. j. dopyt a ponuka v danej odbornej oblasti a predpokladané finančné ohodnotenie, či je možné nájsť vhodnejšie zamestnanie na báze mobility pracovnej sily? Malo by sa prihliadať aj na budúcnosť a budúce plány klienta. Všetky tieto činitele ovplyvňujú určenie (konkretizovanie) cieľového zamestnania.

Po určení cieľového zamestnania je ďalšou úlohou **vyhľadávanie pracovných miest** na všetkých dostupných fórach, napr. on-line portáloch, veľtrhoch (burzách práce), v personálnych agentúrach, na kariérnej stránke spoločností atď.

Taktiež je dôležité mapovanie osobných kontaktov klienta, pretože niektoré pracovné miesta nie sú zverejňované a pri využití skrytých príležitostí trhu práce môžu pomôcť len osobné kontakty.

Nasledujúca metóda slúži na zmapovanie siete kontaktov. Klient dopíše do všetkých kruhov mená osôb, ktoré pozná. Jeho úlohou je ku každému menu samostatne doplniť kontakty.



V počiatočnej fáze hľadania zamestnania je potrebné rozšíriť rozsah informácií a poznatkov klienta o danom zamestnaní. Klient by si mal v spolupráci so skúsenostným expertom vytvoriť zoznam, podľa ktorého bude získavať informácie o voľných miestach v nasledujúcom období.

Je dôležité vytvoriť si zoznam zdrojov informácií o pracovných miestach! Porovnajte si svoj zoznam s nižšie uvedenými zdrojmi a podľa potreby ho doplňte alebo rozšírte o ďalšie možnosti!

- Získanie informácií z úradu práce.
- Sieť kontaktov: rodina, priatelia, príbuzní, známi, susedia.
- Predchádzajúci zamestnávateľia; bývalí učitelia, pedagógovia, odborní inštruktori.
- Inzeráty pracovných ponúk v novinách.
- Ekonomické správy v novinách. Články v odborných časopisoch.
- Telefónny zoznam podnikov.
- Zoznam spoločností, obchodný register.
- Inzeráty v nákupných centrách.
- Profesionálne organizácie (komory, nadácie).
- Reklamné tabule.
- Internet.

Pre skúsenostného experta a jeho klienta je pri hľadaní zamestnania dôležité vedieť, akým spôsobom budú zamestnávateľia obsadzovať voľné pracovné miesta.

DOLEŽITÉ!

Zamestnávateľia chcú nájsť vhodnú pracovnú silu v čo najkratšom čase, pri minimálnom využití ľudských zdrojov a pri vynaložení minimálnych nákladov. Prieskumy ukázali, že spoločnosti zverejňujú len 15-20% voľných pracovných pozícií.

Je dôležité aby klient pochopil, že znalosť zamestnávateľa môže výrazne zvýšiť jeho šance pri získaní zamestnania.

Nižšie uvedená schéma v tvare **obrátenej pyramídy** znázorňuje rozdielne spôsoby vyhľadávania pracovnej sily zo strany zamestnávateľov a pracovných miest zo strany uchádzačov o zamestnanie. Táto schéma slúži ako pomôcka pre skúsenostného experta pre vysvetlenie situácie a zmene postoja klienta k hľadaniu zamestnania.

Spôsoby a postupy vyhľadávania zamestnania na trhu práce

Kontaktovanie bývalých
zamestnávateľov, ľudí,
ktorí pracovali v
spoločnosti

Kontaktovanie
priateľov

Profesionálne
organizácie,
časopisy

Životopis, priame
vyhľadávanie,
spontánne
hľadanie

Sprostredkovateľ
zamestnania, agentúra
dočasného zamestnávania,
náborová spoločnosť
(Headhunter)

Prostredníctvom štátnych služieb
zamestnanosti

Noviny, inzeráty

Vyhľadávanie pracovných miest zo
strany uchádzačov o zamestnanie

Výber z vnútropodnikového
trhu práce

Informácie od zamestnancov
pracujúcich v danej spoločnosti

Odporúčanie profesionálnych
organizácií

Vlastná webová stránka,
Facebook

Prostredníctvom
štátnych služieb
zamestnanosti

Prostredníctvom
sprostredkovateľa
zamestnania, personálnej
agentúry

Noviny, inzeráty

Vyhľadávanie zamestnancov zo strany
zamestnávateľov

Skrytý trh práce
70-80%

Otvorený trh práce
20 - 30%

70-80% voľných pracovných pozícií sa nezverejňuje v médiách a neobsadzuje cez personálne agentúry. Sú to tzv. skryté pracovné miesta, o ktorých možno získať informácie iba spontánnym hľadaním, prostredníctvom osobných kontaktov či priamym kontaktovaním zamestnávateľov.

SMART plán



STANOVENÉ CIELE MUSIA BYŤ

KONKRÉTNE

MERATEĽNÉ

REALISTICKÉ

RELEVANTNÉ

TERMÍNOVANÉ

Zdroje informácií o pracovných pozíciách nestačí len získať, treba ich aj aktívne využívať!

Úlohou skúsenostného experta je naučiť klienta plánovať a spravovať svoj čas pomocou (inteligentnej) metódy plánovania SMART, aby svoje nápady vedel zmeniť na činy.

Cieľom tejto metódy je, aby si klient vypracoval písomný plán!

Pri používaní SMART plánu by klient mal používať denník alebo zápisník, do ktorého si presne zaznamená kroky, ktoré plánuje uskutočniť ako aj tie, ktoré už uskutočnil v záujme získania zamestnania.

Klient môže svoj plán prediskutovať so skúsenostným expertom na ich stretnutí a v prípade potreby ho upraviť.

Kroky plánovania SMART	
1. KONKRÉTOSŤ Nie je to žiadna nejasná, prázdna veta, ale rukolapné, konkrétne a zdôvodniteľné rozhodnutie, ktoré určuje smer hľadania zamestnania.	Napríklad: Zavolám môjmu priateľovi XY, ktorého som si zapísal do siete kontaktov a opýtam sa ho, či nevie o nejakom voľnom pracovnom mieste!
2. MERATEĽNOSŤ Určuje, či bol daný krok úspešný a čo sa ním dosiahlo.	Napríklad: Môj priateľ XY mi povedal, že vo firme, kde pracuje, je voľné pracovné miesto.
3. REALISTICKOSŤ Je potrebné naplánovať si malé a reálne dosiahnuteľné kroky. Je to dôležitá zásada najmä u menej efektívnych klientoch, ktorým úspech zdvihne sebavedomie, ale zlyhanie znášajú veľmi ťažko. Preto je vhodné plán rozdeliť na menšie časti.	Napríklad: V prvom kroku musím aktualizovať svoj životopis a sprievodný list. V druhom kroku musím získať kontakt na manažéra ľudských zdrojov danej spoločnosti.
4. RELEVANTNOSŤ Mala by to byť spoločnosť, ktorá je pre klienta veľmi dôležitá. To je veľmi dôležitý bod. Ľudia dokážu byť lojálni len k tomu, čo sa ich týka, s čím sa vedú stotožniť.	Napríklad: Na základe informácií od priateľa by sa mi zamestnanie, ktoré spomínal, určite páčilo a rád by som pracoval v tej pracovnej pozícii.
5. TERMÍNOVANOSŤ Je dôležité určiť si termíny alebo časový harmonogram činností. Čím ďalej do budúcnosti plánujeme, tým je väčšie riziko, že život naše plány zmení.	Napríklad: Vo štvrtok o 9:00 hod. zavolám manažérovi ľudských zdrojov.

SMART nie je zázračný všeliek, ale súbor cieľov. Jeho účinnosť spočíva práve v jednoduchosti. Pomáha udržiavať plán v pohybe, je merateľný a kontrolovateľný. Neumožňuje, aby sa úlohy posúvali do ďalekej budúcnosti.

Kontakt so zamestnávateľom

Kontakt so zamestnávateľom sa môže uskutočniť **telefonicky** a cez **internet**. Jeho cieľom je, aby sa zamestnávateľ a uchádzač o zamestnanie dohodli na osobnom stretnutí.

Skúsenostný expert pomáha svojmu klientovi pri rozhodovaní o tom, ktorú kontaktnú metódu by mal použiť. Premýšľajte spolu o výhodách, nevýhodách, osobnom postoji a postupoch, ktoré používajú zamestnávatelia.

Výhody telefonovania	Nevýhody telefonovania
<ul style="list-style-type: none"> rýchlosť 	<ul style="list-style-type: none"> nie je čas na opravu chýb a premýšľanie

<ul style="list-style-type: none"> možnosť kontaktovať viacerých potenciálnych zamestnávateľov a známych 	<ul style="list-style-type: none"> je možné, že sa klient dovoľá len na vrátnicu alebo k spojovateľke
<ul style="list-style-type: none"> klient môže počas hovoru používať svoje pripravené poznámky 	<ul style="list-style-type: none"> volajúci môže dostať neočakávanú otázku, ktorú by radšej zodpovedal pri osobnom pohovore
<ul style="list-style-type: none"> telefonujúci nevidia svoje neverbálne reakcie 	<ul style="list-style-type: none"> zamestnávateľ vytvára prvý dojem na základe hlasu
<ul style="list-style-type: none"> volajúci je iniciátor, riadi rozhovor 	<ul style="list-style-type: none"> je dôležité, aby si osoba, ktorá telefonuje, uvedomovala cieľ rozhovoru, čo by chcela dosiahnuť a na ktoré otázky by chcela dostať odpoveď

Ako pripraví skúsenostný expert klienta na telefonické kontaktovanie? Je dôležité porozprávať sa o povinných prvkoch rozhovoru, pripraviť si písomnú pomôcku pre rozhovor a predviesť rozhovor v rámci simulačného cvičenia!

Skúsenostný expert by mal upozorniť svojho klienta na nasledujúce pravidlá:

- Na začiatku rozhovoru pozdravte svojho konverzačného partnera a predstavte sa!
- Cieľom telefonického rozhovoru nie je okamžité prijatie na požadované pracovné miesto, ale pozvanie na osobný pohovor.
- Komunikovať len najdôležitejšie, najpresvedčivejšie informácie a ostatné ponechať na osobný pohovor!
- Na konci rozhovoru je potrebné zopakovať a sumarizovať najdôležitejšie fakty a dohodnuté údaje (dátum, miesto, kontaktnú osobu ...).

Portály pracovných príležitostí na **internete** sú nákladovo efektívne nástroje hľadania zamestnania. Na väčšine stránok si uchádzač o zamestnanie môže vyberať z najnovších ponúk. Existujú však aj systémy, do ktorých môžete nahrať vlastné údaje alebo životopis a očakávať, že vás bude daný zamestnávateľ kontaktovať.

Stratégia **hľadania zamestnania na internete** obsahuje dva základné prvky:

- Je potrebné zabezpečiť, aby schopnosti uchádzača o zamestnanie vzbudili záujem potenciálneho zamestnávateľa. Preto je dôležité nahrať svoj životopis do špeciálnych databáz, na ktorých sa zverejňujú odborné kvalifikácie a pracovné skúsenosti.
- Na internete je potrebné aktívnym vyhľadávaním informácií preskúmať aktuálne pracovné príležitosti a poslať žiadosť o prijatie do pracovného pomeru zamestnávateľovi. Nestačí čakať na to, aby zamestnávateľ kontaktoval uchádzača o zamestnanie na základe predložených informácií, ale je potrebné informácie cielene vyhľadávať.

13.2. Životopis (CV)

Životopis

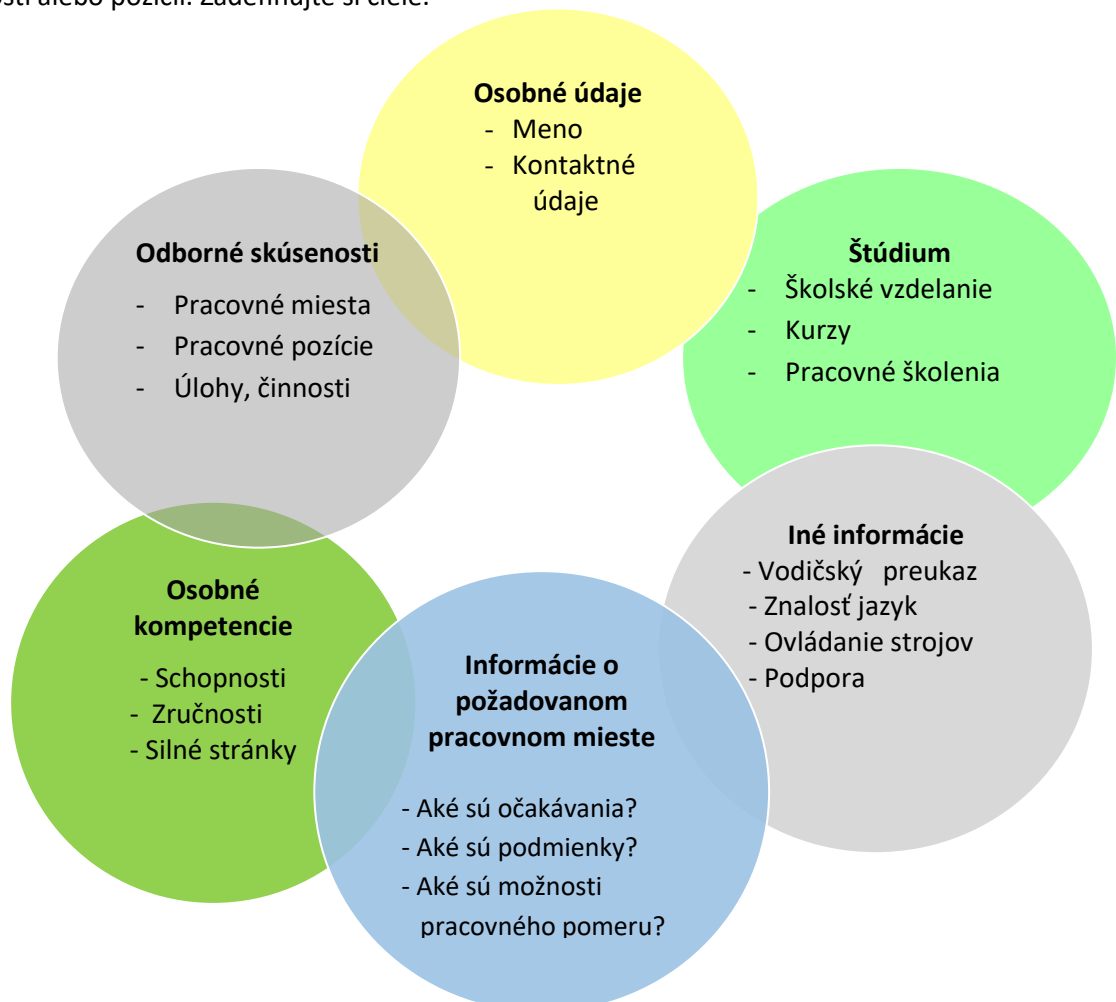
Životopis je propagácia uchádzača o zamestnanie, ktorá zhŕňa informácie, ktoré sú potrebné pre zamestnávateľov. Najdôležitejším cieľom životopisu je upriamiť pozornosť zamestnávateľa, presvedčiť zamestnávateľa o tom, že sa oplatí zavolať záujemcu na pracovný pohovor. Životopis je potrebný pripraviť spôsobom, ktorý vyjadruje pozitívny obraz o uchádzačovi o zamestnanie pre zamestnávateľa. Oplatí sa zdôrazniť tie skúsenosti, schopnosti a zručnosti, ktoré sú najpotrebnejšie pre pracovnú pozíciu, o ktorú sa klient – uchádzač o zamestnanie uchádza.

Najdôležitejším prvkom napísania životopisu je **príprava, zhromažďovanie informácií a usporiadanie údajov**. Pomocou nasledujúceho obrázku by mal klient zozbierať všetky údaje, informácie o sebe a o pracovnej pozícii, o ktorú sa uchádza.

Kľúčové otázky, ktoré by mal skúsenostný expert vypracovať so svojim klientom:

Použite karty s vopred pripravenými otázkami, ktoré si klient prečíta a zodpovie:
Prečo sa uchádzam o dané pracovné miesto?
Prečo ma zaujíma táto pracovná pozícia, čo ma zaujalo vo zverejnenej ponuke?
Prečo sa považujem za vhodného kandidáta na túto prácu?

Začnite dôkladnejším prieskumom, podľa potreby/možnosti konzultujte s priateľmi pracujúcimi v danej spoločnosti alebo pozícii. Zadefinujte si ciele.



Skúsenostný expert môže poskytnúť účinnú pomoc pri písaní životopisu svojho klienta, ak má dôkladné informácie a vedomosti o písaní životopisu.

Podľa teoretickej klasifikácie majú životopisy tri základné (klasické) typy:

1. **Funkcionálny** životopis: nazývame tiež životopis výkonnosti alebo životopis zameraný na rolu
2. **chronologický** životopis, t. j., založený na časovom slede udalostí
3. **kombinovaný**, t. j. hybridný životopis, ktorý kombinuje výhodné podmienky predchádzajúcich dvoch formátov

1. Funkcionálny životopis, životopis „výkonnosti“

Funkcionálny životopis poskytuje podrobný popis schopností, úspechov a výkonov týkajúcich sa cieleného zamestnania. Nezahŕňa všetkých predchádzajúcich zamestnávateľov a zamestnania, ale sumarizuje, na akých pracovných pozíciách uchádzač o zamestnanie pracoval bez toho, aby zdôraznil, kde, kedy a u koho pracoval. Funkcionálny životopis sa zameriava na vedomosti, osobné zručnosti, schopnosti, skúsenosti, ktoré sú pre pozíciu nevyhnutne dôležité a je vypracovaný na základe kritérií určených uchádzačom o zamestnanie.

Funkcionálny životopis sa používa:

- ak skúsenosti nesúvisia s vybraným zamestnaním;
- ak uchádzač o zamestnanie mal niekoľko krátkodobých pracovných pomerov;
- ak predchádzajúce zamestnanie uchádzača nesúvisí s jeho terajšími cieľmi
- ak bol uchádzač o zamestnanie nezamestnaný niekoľko rokov, alebo ešte nebol zamestnaný

Nie je to vhodná forma:

- ak uchádzač o zamestnanie budoval postupne svoju kariéru a nové zamestnanie, o ktoré sa uchádza by pre neho znamenalo kariérny postup.

Výhody

- Informácie o doterajších zamestnaniach uchádzača môžu byť upravené podľa funkčných zručností.
- Dôraz sa kladie na výkony a vybrané oblasti.
- Ak predchádzajúce zamestnanie žiadateľa nesúvisí s jeho aktuálnym cieľom.
- Pomáha ukryť medzery v doterajších zamestnaniach alebo nedostatočné skúsenosti uchádzača v cieľovej pracovnej oblasti.
- Poskytuje žiadateľovi príležitosť označiť za nedôležité tie oblasti, ktoré by nechcel zdôrazňovať.

Nevýhody

- Viacerí zamestnávateľia by chceli mať konkrétnejšie informácie o pracovných skúsenostiach uchádzača o zamestnanie.
- Je možné usudzovať na nižšiu úroveň pracovných skúseností.
- Môže vyvolať dojem, že uchádzač o zamestnanie niečo skrýva.
- Nezodpovedá normám bežných zamestnávateľov.

V porovnaní s inými životopismi trvá príprava funkcionálneho životopisu dlhšie. Ak si klient vyberie túto formu, skúsenostný expert by mu mal pomôcť zhromaždiť existujúce skúsenosti a zručnosti súvisiace s požadovaným zamestnaním. Potom by ich mali spoločne zoradiť do skupín a vytvoriť názvy skupín.

2. Chronologický životopis (podľa časového sledu)

Je to najčastejšie používaný typ životopisu. Tradičný chronologický životopis sumarizuje dosiahnuté vzdelanie a zamestnania. Informuje budúceho zamestnávateľa o tom, kde, kedy a s kým uchádzač o zamestnanie v minulosti pracoval, ale nekladie veľký dôraz na to, aké činnosti vykonával. V tomto type životopisu sa kvalifikácie a zamestnania uvádzajú v obrátenom chronologickom slede.

Tento životopis je dobre použiteľný:	Nie je to vhodná forma:
<ul style="list-style-type: none"> • ak je uchádzač o zamestnanie dlhodobo a nepretržite v pracovnom pomere a zúčastnil sa vzdelávania, ktoré bolo cielene zamerané na určité zamestnanie 	<ul style="list-style-type: none"> • ak uchádzač o zamestnanie mení svoju kariéru; • ak nebol v poslednom čase zamestnaný; • ak predtým mal rôzne alebo neurčité pracovné miesta.
Výhody	Nevýhody
<ul style="list-style-type: none"> • Možno ho pomerne ľahko pripraviť. • Je rozšírený a zrozumiteľný. • Väčšina zamestnávateľov pozná tento štýl životopisu. • Zdôrazňuje vyvážené pracovné pomery. 	<ul style="list-style-type: none"> • Odhaľuje prerušenie zamestnaní. • Zdôrazňuje nedostatok skúseností. • Zdôrazňuje pracovné oblasti, ktoré možno nesúvisia s daným zamestnaním. • Nepoukazuje v dostatočnej miere na oblasti špeciálnych znalostí.

3. Kombinovaný životopis

Kombinovaný životopis je kompromisom medzi chronologickým a funkčným životopisom a jeho cieľom je zbaviť sa nevýhod oboch formátov. Najlepšie ho možno charakterizovať ako funkčný životopis, ktorý uchádzač o zamestnanie doplní vybranými zamestnaniami. Do životopisu možno zahrnúť ukončené vzdelanie, trvanie predchádzajúcich zamestnaní a osobné informácie, ako napríklad záujmové oblasti súvisiace s vybraným zamestnaním. Silnou stránkou životopisu je jeho variabilita. Možno ho porovnať s funkčným životopisom, pretože zdôrazňuje schopnosti. Na ukončené vzdelanie, zamestnanie a špeciálne záujmové oblasti sa kladie dôraz len vtedy, ak súvisí s cieľmi uchádzača.

Tento životopis je vhodný:

- ak má žiadateľ bohaté skúsenosti, ale hľadá novú kariéru;
- ak mal rôzne zamestnania a/alebo jeho zamestnanie bolo niekoľkokrát prerušené a musí usporiadať svoje zručnosti podľa daného cieľa.

Výhody

- Zdôrazňuje vyváženosť zamestnaní.
- Obsahuje dostatok pracovných skúseností, aby uspokojil aj najkonzervatívnejšieho zamestnávateľa.
- Poskytuje uchádzačovi o zamestnanie príležitosť zdôrazniť tie schopnosti a zručnosti, ktoré súvisia s požadovanou pracovnou pozíciou.
- Môže sa ľahko prispôsobiť rozdielnym profesionálnym oblastiam a pracovným miestam.
- Môže slúžiť ako užitočná pomôcka pre osobu, ktorá uskutočňuje pohovor.

Nevýhody

- Životopis môže byť dlhší.

Európsky životopis „EuroPass“

V EÚ sa najčastejšie používa životopis EuroPass. Jeho podstata spočíva v tom, že sa údaje uchádzača dopisujú do vopred pripravenej šablóny.

Formát európskeho životopisu obsahuje získané skúsenosti, kvalifikácie a poznatky uchádzača o zamestnanie v komplexnom štandardizovanom prehľade. Ak sa prihlasujete na výzvu európskej nadnárodnej spoločnosti, oplatí sa používať túto formu životopisu.

Výhody	Nevýhody
<ul style="list-style-type: none"> • Možno ho ľahko pripraviť. • Zdôrazňuje vyváženosť zamestnaní. • Poskytuje uchádzačovi o zamestnanie príležitosť zdôrazniť tie schopnosti a zručnosti, ktoré súvisia s požadovanou pracovnou pozíciou. • Môže sa ľahko prispôbiť rozdielnym pracovným pozíciám. • Môže slúžiť ako užitočná pomôcka pre osobu, ktorá uskutočňuje pohovor. • Je prehľadný. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nezodpovedá normám bežných zamestnávateľov a nie vždy ho poznajú a akceptujú. • Odhaľuje prerušenia zamestnaní. • Upozorňuje na oblasti, v ktorých uchádzač nemá skúsenosti. • Vyzdvihuje aj pracovné oblasti, ktoré nesúvisia s daným zamestnaním. • Môže sa stať, že bude dlhší. • Štruktúra šablóna sa nedá veľmi meniť.

Ďalšie informácie o životopisoch EuroPass:

<https://europass.cedefop.europa.eu/sk/taxonomy/term/86>

Opisná forma životopisu bola postupne vyradená z trhu práce a používa sa len v súvislosti s určitými umeleckými alebo s umením súvisiacimi pracovnými pozíciami. Existujú však aj **moderné („separatistické“) druhy životopisu, ktoré sú čoraz rozšírenejšie:**

- Video životopis
<https://www.jobcveye.com/blog/jak-na-video-zivotopis>
- Zamestnanecké portfólio (napr. ak absolvent, sluchovo postihnutý viazač kvetov, uchádzač o zamestnanie urobí ilustrované portfólio o kyticiach, kvetových kompozíciách, ktoré pripravil)
- Tvorivý životopis
<https://sketcher.startitup.sk/ako-vytvorit-kreativne-cv-ktore-bude-doslova-ziarit/>
- Prezi
<https://prezi.com/>
- Profil zaregistrovaný na sociálnych platformách

Skúsenostný expert môže klientovi pomôcť pochopiť odborné pojmy, s ktorými sa môže stretnúť pri hľadaní zamestnania. Napr. keď zamestnávateľ požaduje od uchádzača o zamestnanie podrobný životopis, zvyčajne myslí na kombinovaný životopis, v ktorom je potrebné podrobne opísať pracovné skúsenosti a úlohy súvisiace s daným zamestnaním.

Všeobecné dobré rady pre napísanie životopisu

Životopis obsahuje zvyčajne jednu alebo dve strany, je v ňom potrebné uviesť najdôležitejšie informácie stručným spôsobom. Skúsenostný expert ako externý pozorovateľ môže uchádzačovi o zamestnanie / potenciálnemu zamestnancovi poradiť, ktoré informácie môže vynechať z pripravovaného prehľadu. Klient je často neobjektívny v tom, čo považuje za dôležité o sebe uviesť.

Dobrá životopis:

Je **informatívny**: Obsahuje všetky dôležité informácie, ktoré sú významné z pohľadu získania daného zamestnania.

- Je **dobře upravený**: Vo svojich formálnych charakteristikách by mal reprezentovať osobu, ktorá ho napísala.
- **Upúta pozornosť**: Má mať propagačnú hodnotu - tzn. nemá byť len jedným z mnohých
- Je **krátky, stručný**: Neslúži na pozorné čítanie ale len na zbežné prehládanie, najdôležitejšie informácie sú prehľadne usporiadané.
- Je **šitý na mieru**: Životopis musí byť vždy zostavený a upravený na základe požiadaviek danej spoločnosti a cieľovej pracovnej pozície.

Vzhľad a štýl charakterizuje jeho autora: Prvý dojem je dôležitým hľadiskom pri rozhodovaní.

- Je **aktuálny**: Mal by obsahovať aktuálny dátum a aktuálne údaje.
- Je **autentický**: Je podpísaný.

Ako má uchádzač o zamestnanie informovať budúceho zamestnávateľa o svojich zdravotných problémoch?

Informácie o zdravotných problémoch v životopise môžu pôsobiť rovnako negatívne ako štatút absolventa, vek tesne pred odchodom do dôchodku alebo nedostatok potrebnej kvalifikácie. Najdôležitejšou úlohou životopisu je dosiahnuť u zamestnávateľa, aby pozval uchádzača o zamestnanie na osobný pohovor. Preto informácie, ktoré sú v ňom uvedené, by mali byť prezentované pozitívnym spôsobom. Zamestnávanie osoby so zníženou pracovnou schopnosťou je pre zamestnávateľa výhodné, lebo v takomto prípade môže získať príspevok na mzdové náklady alebo „daňové úľavy“. Je preto dôležité uvádzať aj percentuálnu mieru zníženej pracovnej schopnosti a informáciu o tom, na aké výhody má zamestnávateľ nárok v prípade zamestnania osoby so zdravotným postihnutím. Značná časť zamestnávateľov ešte stále nemá dostatok informácií o možnosti získania príspevkov na podporu zamestnanosti.

Skúsenostný expert musí klienta upozorniť, aby riešenie svojej špecifickej situácie vyplývajúcej z jeho zdravotného stavu neočakával od zamestnávateľa. Pri výbere cieľového zamestnania a napísaním životopisu je potrebné zvážiť, akú fyzickú záťaž uchádzač zvládne, ktoré špeciálne

požiadavky môže reálne očakávať (napr. výťah, bezbariérové priestory, sedavé zamestnanie, častejšie prestávky a pod.), a ktoré požiadavky zamestnávateľa nedokáže splniť (pevná pracovná doba, prísne regulované vnútropodnikové procesy). Odporúča sa uchádzať sa len o také cieľové zamestnania, v ktorých je možné zabezpečiť potrebné podmienky.

Sprievodný list, motivačný list

Uchádzač o zamestnanie musí priložiť k životopisu sprievodný alebo motivačný list. V životopise sa uvádzajú fakty a údaje, sprievodný / motivačný list obsahuje motiváciu uchádzača a v stručnosti zdôvodňuje záujem uchádzača o danú pracovnú pozíciu. Životopis sa posiela ako príloha motivačného listu.

Cieľom sprievodného / motivačného listu je zdôrazniť špecifické schopnosti žiadateľa a presvedčiť zamestnávateľa, že je adekvátnym kandidátom na danú pracovnú pozíciu, ktorý má potrebné kvalifikačné predpoklady a na základe toho by mal byť evidovaný ako potenciálny kandidát. Sprievodný listu je prvou komunikáciou s budúcim zamestnávateľom, ktorý si po jeho prečítaní môže vytvoriť predstavu o uchádzačovi, o jeho štýle písania, skúsenostiach a záujme o danú pozíciu. Prílohou motivačného / sprievodného listu je životopis uchádzača.

Obsah sprievodného listu:

- Adresát (meno a titul), adresa.
- Časť na upútanie pozornosti: na základe akej informácie sa uchádza o zamestnanie.
- Prezentovanie najdôležitejších skúseností, výhod, silných stránok, schopností a skúseností, t. j. zdôvodnenie, prečo si myslí, že je vhodným kandidátom na dané pracovné miesto
- Čo ho motivuje k tomu, aby sa uchádzal o danú pozíciu, t. j. aká je jeho motivácia
- Ako by sa mohol skontaktovať so spoločnosť: t. j. zavolať ich po niekoľkých dňoch, spoločnosť môže kontaktovať jeho

Formálne požiadavky sprievodného listu sú podobné ako formálne požiadavky životopisu. Mal by byť stručný, štruktúrovaný a v maximálnom rozsahu jednej strany. Musí obsahovať adresáta a formálne oslovenie podľa jeho pozície. Odporúča sa na internete vyhľadať presné meno a titul osoby, ktorej motivačný list adresujeme. Na záver sa uvádza zdvorilá formulácia žiadosti o kontaktovanie. Sprievodný list musí byť vlastnoručne podpísaný.

Dávajte pozor na správne používanie jazyka a vyhýbajte sa frázam.

Aký je rozdiel medzi sprievodným listom a motivačným listom?

Motivačný list je formou sprievodného listu, ktorý obširnejšie vysvetľuje motiváciu uchádzača a jeho záujem o danú pozíciu v danej spoločnosti.

Je veľmi dôležité, aby skúsenostný expert upozornil uchádzača o zamestnanie aj na to, čomu by sa mal v sprievodnom / motivačnom liste vyvarovať:

- Neopakovať obsah svojho životopisu!
- Nepoužívať zbytočné slová, dlhé vety a prirovnania!
- Neuvádzať nepravdivé skutočnosti!
- Nepoužívať stereotypné charakteristiky a frázy! (aktívny, kreatívny, inteligentný, atraktívny, dekoratívny, nezávislý, s dobrými komunikačnými zručnosťami atď.) Snažte sa definovať svoje kvality vlastnými slovami! Sprievodný list musí adresáta zaujať, aby si prečítal aj životopis!
- Nikdy nepíšete o tom, čo nedokázate, neospravedlňujte sa nedostatočnú kvalifikáciu, schopnosti či odbornú prax!
- Nepoužívajte záporné výrazy a podmieňovacie súvetia!
- Nereagujte len na požiadavkám uvedené v pracovnej ponuke, vysvetlite aj vlastné predstavy o danej pozícii!

Príklady motivačných listov:

<https://www.zivotopis-online.sk/tlacivo-vzor/motivacny-list/>

13.3. Pracovný pohovor, telefonický pohovor

Pracovný pohovor je prvé formálne stretnutie potenciálneho zamestnanca a budúceho zamestnávateľa v organizácii za účelom overenia vhodnosti kandidáta na danú pracovnú pozíciu.

V prípade úspešného nadviazania kontaktu sa môže uskutočniť osobné stretnutie - pracovný pohovor s potenciálnym zamestnávateľom. Aby klient urobil dobrý dojem na zamestnávateľa, je nevyhnutné pripraviť sa na pohovor, naštudovať si potrebné informácie o spoločnosti a dostaviť sa profesionálne oblečený a používať vhodnú reč tela.

Počas pohovoru môže zástupca zamestnávateľa položiť okrem iných aj nasledujúce tri otázky:

- Ste schopný vykonávať danú prácu a plniť požiadavky danej pracovnej pozície?
- Chcete sa venovať tejto činnosti, ste motivovaný pracovať na tejto pozícii?
- Ste schopný začleniť sa do organizácie, chceli by ste v spoločnosti pracovať dlhodobo?

Otázky kladené počas pohovorov sú vždy zamerané na tieto tri podstatné okruhy.

Skúsenostný expert by si mal s uchádzačom o zamestnanie pred pohovorom tieto otázky prediskutovať. Najefektívnejšou metódou „náviku“ je hranie rolí, t. j. simulácia pracovného pohovoru:

- Čo by ste nám mohli povedať o sebe?
- Prečo by ste chceli pracovať u nás?
- Povedzte nám o svojom predchádzajúcom / súčasnom zamestnaní!
- Prečo ste ukončili svoj predchádzajúci pracovný pomer?
- Čo vám bráni v plnení úloh súvisiacich s vašou pracovnou pozíciou?
- Aké máte slabé stránky alebo negatívne vlastnosti?
- Máte nejaké otázky?

Sledujte správanie klienta počas simulácie pohovoru a upozornite ho na veci, ktoré ne/urobil správne!

Aj keď má uchádzať o zamestnanie trému alebo je nervózny, do miestnosti musí vstúpiť pevne rozhodnutý, podať ruku (krátky a energický stisk, úsmev) a posadiť sa (až keď ho vyzvú).

Počas pohovoru musí venovať pozornosť aj neverbálnej komunikácii! Očný kontakt musí byť aktívny. Nepreklaďať ruky, nedávať si tašku ani obal s dokumentami do lona (pôsobí to akoby si staval bariéru medzi sebou a personalistom). Musí byť zdvorilý a slušný, nie príliš tichý ani príliš hlučný!

Mal by byť energický a optimistický! Mal by sedieť pohodlne, ale nie príliš uvoľnene. Chodidlá by mali byť na zemi a chrbtom by sa mal opierať o operadlo stoličky. Mierne naklonenie dopredu je prejavom záujmu. Nemal by prerušovať interviewujúceho, mal by zostať pokojný aj keď mu položia nepríjemné otázky.

Na pracovnom pohovore môže uspieť každý, ak venuje dostatok času a energie príprave a plánovaniu. Je dôležité vybrať si aj vhodné **oblečenie** na pohovor. V prípade výberu nevhodného oblečenia musí skúsenostný expert klienta upozorniť na nasledujúce skutočnosti:

Vhodné oblečenie je súčasťou prvého dojmu. Uchádzač by mal byť upravený! Je dôležité, aby jeho oblečenie zodpovedalo charakteru spoločnosti, v ktorej sa uchádza o zamestnanie. Súčasťou upraveného vzhľadu sú čisté a upravené vlasy, vhodný strih, čisté nechty, decentný make-up, čisté šaty a topánky, jemný parfém či voda po holení, suché nelepivé ruky (kto sa nadmerne potí, si musí pred pohovorom umyť/utrieť ruky/čelo). Oblečenie by malo byť elegantnejšie a ako každodenné oblečenie, ale nikdy nie elegantnejšie ako budúci zamestnávateľ. Najdôležitejšie je, aby šaty a topánky boli pohodlné. Je vhodné vziať so sebou kópiu životopisu, poznámkový blok, pero a kabelku/menšiu tašku.

Skúsenostný expert musí svojho klienta pripraviť aj na to, čo by počas pohovoru NEMAL robiť:

- Nebuďte nervózní a s ničím nemanipulujte!
- Nedovoľte, aby sa vaše myšlienky „zatúlali“!
- Nezapadnite poďakovať vášmu potenciálnemu zamestnávateľovi, že vás prijal a venoval vám čas!
- Nepoužívajte slangové výrazy!
- Nehovorte negatívne ani o ľuďoch, ani o spoločnosti. Nekritizujte svojho bývalého zamestnávateľa!
- Ak ste nemali príležitosť pripraviť si informácie o spoločnosti, radšej sa nič nepýtajte. Neznalosť základných informácií je prejavom nezájmu.
- Nehovorte príliš veľa, pretože by ste interviewujúcemu mohli povedať aj informácie, ktoré ste nemali v úmysle povedať. Okrem toho by to mohlo naznačovať neistotu alebo slabú koncentráciu.
- Nebuďte ani príliš odmeraný a stručný vo svojich odpovediach, pretože aj to môže vyvolať dojem, že nemáte záujem.
- Nesprávajte sa nezdvorilo!
- Neodíďte z pohovoru skôr než sa dohodnete na termíne rozhodnutia a oznámenia výsledku.

Videozáznam pracovného pohovoru:

<https://www.youtube.com/watch?v=WMehIJ4Yqsg>

Keďže súčasťou prvého dojmu je aj presný príchod prípadne meškanie, uchádzača o zamestnanie si musí vopred naplánovať príchod na miesto pracovného pohovoru. **Ak to klient nedokáže urobiť sám, skúsenostný expert mu môže pomôcť pri plánovaní trasy.**

Telefonický pohovor

Telefonický pohovor je osobitnou formou pracovného pohovoru. Využíva sa ako prvotný výber pred tým, než sa spoločnosť rozhodne, ktorých uchádzačov chce pozvať na osobný pohovor. Kvôli efektívnemu využitiu času a úspore nákladov sa niekedy stáva aj to, že **celý pohovor prebehne telefonicky.**

Na čo by ste sa mali sústrediť v záujme úspešnosti pracovného pohovoru:

- Zabezpečte pokojnú atmosféru pre rozhovor, prejdite do tichej miestnosti a ukončíte, čo práve robíte, aby ste sa mohli sústrediť na pohovor.
- Ak vám interviewujúci zavolá v nevhodnom čase, povedzte mu to a dohodnite si termínu, ktorý vám vyhovuje.
- Ak je to možné, u seba pero, papier a vodu, vylúčte vonkajšie zvuky a skontrolujte, či máte telefón nabitý a či je dostupná sieť.
- Hovorte jasne, zrozumiteľne a nevzdychajte ani keď dostanete nečakanú otázku.
- Buďte aktívni - ak niečomu nerozumiete alebo potrebujete viac informácií, opýtajte sa.

- Pred zložením slúchadla si dohodnite termín a miesto nasledujúceho kontaktu.

Skúsenostný expert musí počas komunikácie s klientom prediskutovať nasledujúce témy: V prípade úspešného prijímacieho pohovoru bude uchádzač o zamestnanie prijatý do pracovného pomeru na pracovnú pozíciu, o ktorú sa uchádzal. **Samotné získanie pracovného miesta však nie je zárukou úspechu v novom zamestnaní.** Novoprijatý zamestnanec musí preukázať svoju spôsobilosť, odborné poznatky, schopnosť prispôbiť sa (adaptabilitu) a vhodne sa správať, aby si dlhodobo udržal zamestnanie.

Základné pravidlá správania a komunikácie v práci

V práci strávime tretinu nášho života a preto je dôležité, aby sme poznali pravidlá správania, ktoré s ňou súvisia a ktoré pomáhajú vytvoriť pokojnú atmosféru. Dobrá pracovná atmosféra je dôležitá nielen pre pracovníkov, ale aj pre spoločnosť, pretože efektívne možno pracovať len v dobrom tíme.

Za účelom úspešnej integrácie do zamestnania musí skúsenostný expert spolupracovať s klientom na nasledujúcich témach:

3. Pozdrav, predstavenie, oslovenie

- Prvý pozdraví podriadený. Ak to firemná kultúra nevyžaduje, zdraví sa vždy muž žene a mladší kolega staršiemu.
- Zdravíme sa podľa príslušnej časti dňa.
- Tykanie nie je prípustné, kým nám to nenavrhnú.
- Podanie ruky iniciuje nadriadený. Podanie ruky nie je povinné pre ženy. Ak však žena podá ruku, musí sa podanie ruky opätovať.
- Pri predstavovaní je potrebné počkať, kým druhá osoba povie svoje meno a následne sa predstaví.

4. Pravidlá telefonovania:

- Pozdrav, predstavenie, musíme sa opýtať, či nevyrušujeme
- Počas rozprávania nie je prípustné jesť, piť, fajčiť a žuť žuvačku
- Oficiálne hovory by sa mali konať v úradných hodinách
- Na odkazovači zanecháme meno, telefónne číslo a krátky odkaz
- Ani počas telefonického rozhovoru netykáme
- Hovoríme stručne, zrozumiteľne a presne

Skúsenostný expert môže najlepšie precvičiť techniky **pozdravu, predstavenia sa, oslovenia a telefonovania** prostredníctvom hrania rolí:

- prvé stretnutie so zamestnávateľom
- telefonický rozhovor s manažérom ľudských zdrojov o pracovnej pozícii
- telefonické dohodnutie pracovného pohovoru

13.4. Vytváranie sietí za účelom hľadania a získania zamestnania

Zárukou získania vhodného zamestnania zodpovedajúceho predstavám uchádzača o zamestnanie je systematické a aktívne hľadanie zamestnania. V záujme získavania a triedenia informácií o nezverejnených pracovných miestach, zostavenia profesionálneho životopisu, efektívneho kontaktovania zamestnávateľov a úspešnosti na pracovnom pohovore **musí uchádzač o zamestnanie mať potrebnú sieť kontaktov a pomocníkov.**

Okrem informácií uvedených v predchádzajúcich kapitolách v súvislosti s vyhľadávaním informácií o pracovných miestach na otvorenom trhu práce sa uchádzačom o zamestnanie odporúča, aby sledovali dennú tlač a médiá, vyhľadávali informácie na internete a priebežne kontaktovali aj personálne agentúry.

Pre získanie informácií aj o voľných pracovných miestach na skrytom trhu práce (ktoré nie sú zverejňované) je dôležité vytvoriť si sieť kontaktov!

Súčasťou kontaktnej siete môžu byť:

- pracovníci úradov práce
- špecializovaní referenti pracovnej rehabilitácie
- agentúry podporovaného zamestnávania, sprostredkovatelia zamestnania, poradcovia, ktorí pomáhajú pri zamestnávaní osôb so zdravotným postihnutím alebo so zníženou pracovnou schopnosťou
- poradcovia sprostredkovateľov zamestnania
- poradcovia záujmových organizácií
- služby dennej starostlivosti pre osoby so zdravotným postihnutím a ľudí trpiacich návykovými a psychickými chorobami;
- opatrovatelia rodín
- rehabilitačný poradca, mentori u akreditovaných zamestnávateľov

- organizácie, ktoré pomáhajú ľuďom so zdravotným postihnutím alebo so zmenenou pracovnou schopnosťou
- priatelia, príbuzní, známi
- susedia, spolucestujúci
- bývalí zamestnávateľia
- bývalí kolegovia
- kaderníčky, kozmetičky, manikérky
- zamestnanci obchodných jednotiek
- zamestnanci poskytovateľov stravovacích služieb
- kultúrne strediská
- miestne občianske združenia
- ľudia na ihriskách, v parkoch, verejných priestoroch
- účastníci komunitných fór na internete

Klient by si mal vypracovať písomnú dokumentáciu o svojej sieti kontaktov. Ak hľadanie zamestnania trvá dlhšie, s odstupom 2-3 mesiacov je už ťažké si spomenúť, s kým nadviazal kontakt, na čom sa s danými osobami dohodol, kde a aké dôležité informácie počul.

S kým som hovoril?	Jeho kontakt	O čom sme sa rozprávali?	Moja úloha
Kaderník	Tel. 123 456 789	Hľadajú upratovačku do kadernického salónu.	V súčasnosti nemám v súvislosti s tým žiaden plán, mzda je nízka, miesto nie je relevantné.

Medzi úlohy skúsenostného experta patrí aj to, aby **po prípadnom neúspešnom pracovnom pohovore s klientom prediskutoval dôvody neúspechu a možnosti ich odstránenia pre budúcnosť**. Tento rozhovor sa musí uskutočniť do dvoch dní po pracovnom pohovore, pretože klient môže potrebovať rýchlu pomoc so spracovaním neúspechu. Ak klient zostane po neúspechu dlhšiu dobu bez podpory, môže stratiť sebadôveru a motiváciu.

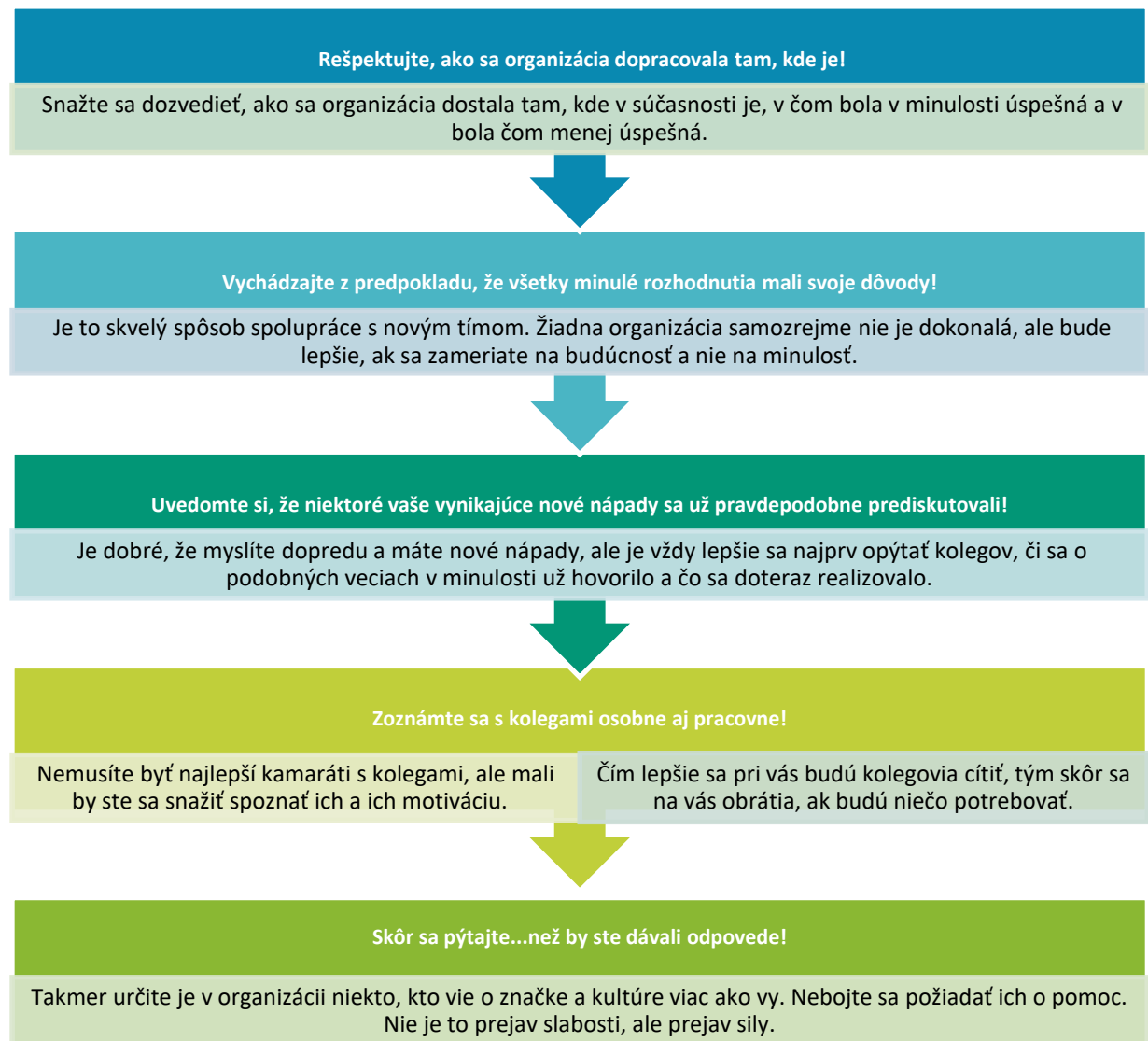
14. Udržanie zamestnania

14.1. Integrácia do nového zamestnania

Skúsenostný expert by mal spolupracovať s klientom a pripraviť ho na nástup do nového zamestnania. Má to význam aj z hľadiska zotrvania nového zamestnanca so zdravotným postihnutím v zamestnaní. K udržaniu zamestnania môže prispieť aj kontaktovaním zamestnávateľa a pôsobením ako mediátor v náročnejších situáciách.

Uchádzača o zamestnanie so zdravotným postihnutím môže pripraviť na reintegráciu podľa nasledujúcich odporúčaní.

Po nástupe do zamestnania sa musí nový zamestnanec oboznámiť s požiadavkami svojej pracovnej pozície, so spolupracovníkmi, zamestnávateľom, činnosťou spoločnosti a náplňou práce svojho oddelenia. Osoba so zdravotným postihnutím by mala presne vedieť, čo sa od nej očakáva. Počas prvých dní a mesiacov v práci by sa mal nový zamestnanec sústrediť na nasledovné:



Novým zamestnancom sa samozrejme neodporúča dodržiavať len vyššie uvedené rady. Je ich viac. Nováčikovia by mali by napríklad preukázať svoje vedomosti a zručnosti a mali by byť skromní. Nikto nemá rád arogantných ľudí. Mimochodom, v spoločnosti určite budú aj skúsenejší kolegovia. Mali by sa ich pýtať, ale nemali by to byť zbytočné otázky. Kolegovia by nemali nadobudnúť dojem, že nováčik je neschopný a neoprávnený vykonávať danú prácu. Nováčikovia by mali navyše mať pozitívny vzťah k práci, ku kolegom aj k zamestnávateľom. Negatívne postoje nikam nevedú. A navyše úctivé správanie, zdravenie kolegov a úsmev na tvári sa nováčikom v profesionálnom živote vždy vyplatí.

14.2. Osobné a spoločenské kompetencie, ktoré umožnia integráciu do nového pracovného tímu a prispievajú k udržaniu zamestnania

Udržanie zamestnania a účasť na tímovej práci je prinajmenšom také dôležité ako získanie zamestnania. Skúsenostný expert môže využiť nasledujúce rady pre svojich klientov:

Aby ste sa mohli stať úspešným členom novej organizácie, postupujte podľa nasledujúcich odporúčaní:

Plňte si pracovné povinnosti!	<ul style="list-style-type: none"> • V prvom rade sa venujte svojej práci a robte to, za čo vás platia. To je jeden z najlepších spôsobov, ako si udržať zamestnanie.
Pracujte usilovne!	<ul style="list-style-type: none"> • Keby došlo k znížovaniu počtu pracovníkov a spoločnosť by si mala vybrať, ponechala by si najproduktívnejších zamestnancov. Snažte sa byť jedným z nich.
Buďte presný!	<ul style="list-style-type: none"> • Zamestnávateľa nemajú radi zamestnancov, ktorí chodia do práce neskoro, robia dlhé obedňajšie prestávky, sú často práceneschopní a odchádzajú z práce skôr.
Buďte tímový hráč!	<ul style="list-style-type: none"> • Staňte sa zamestnancom, ktorý s každým dobre vychádza, kto sa nezapája do ohovárania kolegov a kto ochotne pomáha kolegom. Pozitívnym postojom a ústretovosťou si získate rešpekt a dôveru kolegov.
Buďte flexibilný!	<ul style="list-style-type: none"> • Flexibilita môže byť najdôležitejším prvkom udržania práce. Keď spoločnosť potrebuje niekoho, aby si vymenil smenu, pracoval cez víkend, pracoval dlhšie alebo prevzal novú úlohu, ak môžete, prihláste sa dobrovoľne.
Nesťažujte sa!	<ul style="list-style-type: none"> • Nikto nemá rád ľudí, ktorí sa sťažujú - bez ohľadu na to, či sú ich sťažnosti opodstatnené alebo nie. Jedným zo spôsobov, ako sa prestať sťažovať, je praktizovať vďačnosť tým, že si poviete "som dostal nejakú úlohu" namiesto "musím tú úlohu urobiť".
Ponúknite pomoc!	<ul style="list-style-type: none"> • Jedným z najlepších spôsobov, ako si získať (udržať) istotu zamestnania, je dobrovoľne sa hlásiť k novým iniciatívam, ponúknuť pomoc pri projektoch a prevzatie väčšej zodpovednosti.
Nespájajte sociálne siete a prácu!	<ul style="list-style-type: none"> • Aj keby ste nenávideli svoju prácu, nechajte si to pre seba alebo to povedzte len rodine či dôveryhodným priateľom. Nezverejňujte svoju nespokojnosť na sociálnych sieťach, lebo je možné, že ich uvidí nesprávna osoba a už samotný fakt vás môže stáť zamestnanie.
Buďte pozitívni!	<ul style="list-style-type: none"> • Pozitívny postoj je nákazlivý a je kľúčom k dlhodobému udržaniu zamestnania. Zachovanie pozitívneho prístupu, dokonca aj v ťažkých časoch, výrazne uľahčí život vám aj vašim kolegom.
Buďte spoločenský!	<ul style="list-style-type: none"> • Snažte sa zapájať sa aj do voľnočasových aktivít s kolegami z práce. Ľudia majú radi (a cítia sa uvoľnene) s tými, ktorých poznajú, a to sa dá dosiahnuť voľnočasovými aktivitami.

Aby ste sa mohli stať vzorným zamestnancom, okrem vyššie uvedených by ste mali pamätať aj nasledujúce odporúčania:

	Urobte všetko pre to, aby ste mali dobrý vzťah s nadriadeným!
	Vychádzajte dobre s kolegami!
	Nikdy nehovorte k kolegami o svojom plate!
	Zaobchádzajte so zákazníkmi s rešpektom!
	Buďte dôsledný a organizovaný vo všetkých svojich úlohách!
	Buďte inovatívni a kreatívni vo svojej pozícii!
	Prijmite spätnú väzbu!
	Nechajte svoj osobný život doma!
	Vyzerajte vždy profesionálne!
	Majte radi svoju prácu!
	Pokračujte vo svojom profesionálnom vzdelávaní!
	Motivujte sa naučte sa pracovať samostatne!

Tímová práca:

Úspešný zamestnanec sa musí vedieť zapojiť do tímových aktivít a výrazne prispievať k tímovej práci. Účasť na tímovej práci zahŕňa vyššie uvedené formy správania a niektoré ďalšie činnosti, ktoré je potrebné dodržiavať a ktorým sa treba vyhýbať. Niekoľko rád pre úspešnú tímovú prácu:

- 1) Osvojte si tímovú mentalitu. Myslite ako „my“ a nie ako „ja“.
- 2) Buďte otvorený voči nápadom svojich kolegov.
- 3) Buďte zdvorilý k ostatným členom tímu. Počúvajte ich a neprerušujte ich.
- 4) Buďte otvorený. Keď za vami kolegovia prídu, usmejte sa, udržiajte očný kontakt a komunikujte pozitívne verbálne aj rečou tela.
- 5) Buďte nápomocný.
- 6) Nikdy si nenechávajte svoje nápady pre seba. Neostýchajte sa, všetky nápady sú dôležité.
- 7) Buďte vzorom. Správajte sa tak, ako očakávate, že sa budú správať k vám.
- 8) Akceptujte druhých takých akí sú.
- 9) Nekritizujte kolegov ani ak robia niečo, čo sa vám nepáči, ale vždy ich pochváľte, ak urobia niečo, čo sa vám páči.
- 10) Oslávte úspechy svojho tímu.
- 11) Na stretnutiach tímu vystupujte pozitívne. Stretnutia sú vynikajúcou príležitosťou na riešenie problémov, individuálne rozhovory, tvorbu plánov a prijímanie rozhodnutí. Efektívnosť stretnutí zvýšite:
 - ❖ ak sa na stretnutí dobrovoľne prevezmete nejakú funkciu, napr. tajomníka, zapisovateľa či časomerača
 - ❖ ak sa budete držať témy
 - ❖ ak nebudete ostatných prerušovať

- ❖ ak nebudete chcieť mať hlavné slovo v diskusii
- ❖ ak sa budete ostatných povzbudzovať, aby zdieľali svoje nápady
- ❖ ak dobrovoľne prevezmete zodpovednosť za určité činnosti

12) Ak nie ste spokojní, povedzte to. Nezametajte problémy pod koberec. Riešte ich profesionálne a nikdy ich neberte osobne.

13) Výsledky tímovej práce môže byť v ostrom protiklade s vaším názorom. Povedzte svoj názor, ale rešpektujte rozhodnutie väčšiny. Nikdy sa nesprávajte neprofesionálne (neposudzujte veci emocionálne).

14.3. Predpoklady dlhodobého udržania zamestnania

Po získaní nového zamestnania a úspešnom začlenení sa do pracovného prostredia by zamestnanec mal zvážiť svoje kariérne ciele a plány a ďalej priebežne sledovať a hodnotiť svoj kariérny postup. Mal by si jasne stanoviť svoje ciele a to, čo musí urobiť pre ich dosiahnutie.

Výskumy poukazujú na to, že častá zmena zamestnania je jedným z „vrahov“ kariéry. Zamestnanec by sa mal snažiť udržať si svoje zamestnanie, ak samozrejme neexistujú seriózne dôvody pre jeho odchod. Možné príčiny odchodu zo zamestnania sú:

- Zamestnanie je príliš náročné.
- Zamestnanie je príliš nudné.
- Nevychádzate s kolegami.
- Preložili vás na nové miesto len kvôli peniazom.

Všetky zamestnania (najmä tie sľubné) a majú okrem výhod aj svoje problematické a nudné aspekty. Nezabúdajte, že náročné činnosti umožňujú kariérny postup zamestnancov. Pokiaľ náročné a nudné aspekty vašej práce neprekračujú vaše hranice a dokážete ich zvládnuť, snažte sa udržať si zamestnanie. Ak meníte zamestnania len pre peniaze, myslite na to, že platový rozdiel by mal byť dostatočne veľký, aby pokryl všetky vaše straty v krátkodobom, strednodobom aj dlhodobom horizonte.

Udržať si dlhodobé zamestnanie si vyžaduje určité činnosti a má svoje výhody aj nevýhody.

V prvom rade sa nikdy neprestávajú vzdelávať a neustále si aktualizovať svoje vedomosti a zručnosti. Niektorí zamestnávateľia môžu považovať dlhodobé zamestnanie ako náznak stagnácie zručností. Dokážte im, že sa mýlia tým, že sa budete sústavne vzdelávať v rámci formálneho vzdelávania aj samoštúdia. Zúčastňujte sa kurzov profesionálneho rozvoja hradených vaším zamestnávateľom alebo z vlastných zdrojov. V životopise si vytvorte odsek pre profesionálny rozvoj a uveďte v ňom svoje priebežné vzdelávacie aktivity.

Po druhé, nikdy sa nevzdávajte svojich morálnych a etických zásad. Žiadny zamestnávateľ nechce pracovať s nespoľahlivým, neslušným, zlomyseľným človekom.

Rady pre dlhodobé udržanie zamestnania:



Po tretie, držte krok s dobou. Svet sa rýchlo mení a zmeny prinášajú nové technológie. Súbežne s týmito zmenami si aj zamestnania vyžadujú nové zručnosti. Zastarané zručnosti sú jasným signálom, že ste „dinosaur“, preto sa ich zbavte. Ak nemáte istotu, opýtajte sa kolegu, ktorému dôverujete, alebo náborového pracovníka, či je určitá zručnosť ešte aktuálna. Môžete to zistiť aj sledovaním pracovných ponúk: ak sa v nich už daná kvalifikácia/zručnosť neuvádza, nemal by ste ju uvádzať ani vy.

14.4. Výhody dlhodobého zamestnania v tej istej spoločnosti

Možnosť povýšenia

- Ak zostanete dlhodobo pracovať v tej istej spoločnosti, máte väčšiu šancu na povýšenie, ako keby ste začínali stále od začiatku v nejakej novej firme, kde by ste sa museli stále tvrdo presadzovať.

Možnosť dostať sa do vedúcej pozície

- S povýšením prichádza aj šanca stať sa vedúcim pracovníkom a mentorovať nových zamestnancov pri nástupe do zamestnania.

Stabilita

- Ak sa neustále zaoberáte tým, kde budete pracovať na ďalší rok, ťažko si môžete robiť dlhodobé plány. Trocha stability v kariére a v práci vám umožní efektívnejšie zvládať stresy, ktorým sa v živote určite nevyhnete.

Viac benefitov

- Viaceré firmy po určitom počte odpracovaných rokov zvyšujú zamestnancom počet dní platenej dovolenky.

Vlastný domov a dôchodkové zabezpečenie

- Tí, ktorí často striedajú zamestnanie, môžu mať problémy s úvermi na bývanie a s dôchodkovým zabezpečením.

Zdokonaľovanie

- Ak umožníte, aby vás ľudia poznali dlhšiu dobu, budete im veriť a necháte si poradiť, možno vás upozornia na niektoré nedostatky, o ktorých by ste sa inak nikdy nedozvedeli. Takto budete o svojich nedostatkoch vedieť a budete ich vedieť odstrániť oveľa efektívnejšie na pôvodnom mieste než ako keby ste preskočili na inú loď a zvažovali svoju nespokojnosť na bývalých spolupracovníkov a vedúcich.

Spôľahlivosť

- Ak dokázate zostať na jednom mieste 10 rokov, tak dokázate robiť veľa vecí správne.

Flexibilita

- Rozdiel medzi presunmi *v rámci* spoločnosti a *medzi* spoločnosťami spočíva v tom, že kým v prvom prípade si zachováte svoj status a benefity, v druhom môžete voľne experimentovať a vyskúšať nové veci.

Vytrvalosť

- Je ľahké dať výpoveď kvôli pocitu nespravodlivosti alebo veľkým problémom. Vytrvalosť, hľadanie riešení, náprava chýb a prevzatie zodpovednosti za zmenu situácie však poukazuje na oveľa pevnejší charakter.

Možnosť formovať budúcnosť spoločnosti

- Ak zostanete spoločnosti verný v dobrých aj zlých časoch, po niekoľkých rokoch budete môcť na základe vašich skúseností a poznatkov určovať aj jej smerovanie.

Samozrejme, zotrvanie v tom istom zamestnaní môže mať aj nevýhody. Človek môže začať stagnovať a možno zmešká aj určité príležitosti, v závislosti od charakteru daného zamestnania. Mali by ste

priebežne sledovať svoj kariérny plán, podľa potreby ho aktualizovať a snažiť sa ho držať. Ak vaše zamestnanie nespĺňa vaše potreby a očakávania, bude lepšie zamyslieť sa nad jeho zmenou. Pokúste sa však meniť zamestnanie už ako naozaj poslednú možnosť, aby ste si nemuseli hľadať stále nové zamestnania. Už vyššie sme poukázali na to, že častá zmena zamestnania nepraje úspešnej kariére. To však neznamená, že musíte zostať navždy v tom istom zamestnaní. V prípade ťažkostí by ste mali byť trpezlivý, zamyslieť sa nad svojimi očakávaniami, kariérnymi plánmi, súčasnými okolnosťami zamestnania a jeho budúcimi perspektívami či problémami. Poradte sa s niekým, komu dôverujete. Až sa napokon predsa len rozhodnete odísť, skúste si nájsť perspektívnejšie zamestnanie bez toho, aby ste ukončili svoj aktuálny pracovný pomer. Doba prechodu z jedného zamestnania do druhého by mala byť čo najkratšia, ale nemali by ste prestať plniť svoje pôvodné pracovné povinnosti. Nebolo by to korektné.

Snažte sa nemeniť zamestnanie len kvôli tomu, že vám na inom pracovnom mieste ponúknu o čosi vyšší plat. Na trhu práce sú aj pracovné ponuky, ktoré sľubujú možnosť ďalšieho kariérneho rastu, ale v prvých rokoch práce ponúkajú nižší plat. Nebolo by rozumné zanechať stabilné zamestnanie len pre o čosi vyšší nástupný plat.

A nakoniec, nikdy nepodceňujte celoživotné odborné vzdelávanie. Získanie zamestnania a integrácia do neho neznamená, že sa už nebudete musieť nikdy viac vzdelávať. Vzdelávanie človeka je celoživotný proces, ktorý má viaceré výhody. Starší zamestnanci majú napríklad problémy s používaním technologických zariadení na pracoviskách vrátane počítačov. V súčasnosti sa s týmto problémom bežne stretávame. V dôsledku rozvoja vedy a techniky sa svet veľmi rýchlo mení. Každý zamestnanec by mal držať krok s novými technológiami vo svojej oblasti absolvovaním rôznych kurzov a vzdelávacích aktivít na pracovisku. Celoživotné vzdelávanie je dôležité nielen pre udržanie kroku s technologickým pokrokom, ale aj pre rozvoj sociálnych zručností. Okrem toho sa na rôznych kurzoch či prostredníctvom e-learningu môžete naučiť nové jazyky, počítačové programy a používanie rôznych nástrojov IKT. Umožní vám to neustále sa rozvíjať a úspešne budovať svoju kariéru. Pomocou vzdelávania si budete sústavne zvyšovať kvalifikáciu pre svoju prácu, čo bude pre vás výhodou aj na trhu práce.

15. Literatúra

1. Adenle, C. (2013). *35 Most Powerful Ways to Keep Your Job*, Catherine's Career Corner, September 6, 2013.
2. Adlem, D. (2008), *Developing an Effective Individual Education Plan*, Coursework Project in Special Education (9012C) Topic Coordinator-Julie McMillan Department of Special Education Flinders University, June 2008.
3. Accessible Ontario Customer Service (OECS), *Tips on Serving Customers with Disabilities*.
4. Act No. 5/2004 Coll. on Employment Services. – Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti
5. *A Munkahelyi Gyakorlat program bevezetési és működési kézikönyve*. (2008) Foglyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány. Budapest<http://anpd.gov.ro/web/transparency/statistics/trimestrial/>
6. *An Employment Action Plan for Persons with a Disability in New Brunswick 2012 – 2017*, <http://www2.gnb.ca/content/dam/gnb/Departments/pcsdpcpmcph/pdf/publications/EAPReport2012ENG.pdf>
7. Antal, Zs. 2017. Kommunikáció, etikett, protokoll, 2017, notes
8. Bakalář, E. - Kopský, V. (1990). *I dospělí si mohou hrát*. Praha: MF, 1990.
9. Bakalář, E. (2004). *Dospělí si mohou stále hrát*. Praha: Olympia, 2004.
10. Bandura A., (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York, NY: W.H. Freeman and Company
11. Banga, E. – Bődöni, T. – Kiss B.L. (2016) *Integration with Assissted Employment*, Tg. Mures
12. Banga, E. (2008). Alpha Transilvana Foundation. *Work procedures at the Information, Counseling and Workplace Mediation for Persons with Disabilities*. 2008. Târgu Mureş. Unedited material.
13. Barlai, R. – Kővágó, Gy. (2004). *Krízismenedzsment, kríziskommunikáció*. Budapest, Századvég Kiadó. 2004.
14. Belz, H. - Siegrist, M. (2001). *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, 2001. 376. ISBN 80-7178-479-6.
15. BEST Institut fuer berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH, *The Importance of Soft Skills at the Labour Market*, 2002.
16. Hammond, B. - Haconu, R. (2006). *Gaining and proving Yourself in Social Competence*. The Atlas way, Ed. Garant Antwerpen-Apeldoorn.

17. Bergen, A. (2013). *Self-efficacy, special education students, and achievement: Shifting the lens, Program in Leadership and Learning*, Rivier University, Rivier Academic Journal, Volume: 9, Number:2.
18. Blaško, M. (2009). *Úvod do modernej didaktiky I.* (Systém tvorivo-humanistickej výučby). [online]. Available on Internet: <<http://web.tuke.sk/kip/main.php?om=1300&res=low&menu=1310>>.
19. Capers-Brown, J. (2016). *Self-Acceptance: The #1 Key to Building Self-Confidence*, LinkedIn, 1 August 2016.
20. Cehelská, D. (2015). *Kľúčové sociálne kompetencie sociálnych pracovníkov v procese celoživotného vzdelávania sa*, Univerzita v Prešove, Studia Socialia Cracoviensia 7, 2015. nr 2 (13), 159–167.
21. Deming, D. J. (2017). *The Value of Soft Skills in the Labor Market*, the National Bureau of Economic Research paper, NBER Reporter 2017 Number 4.
22. Deming, D. J. May 24, 2017. *The growing importance of social skills in the labor market*. Harvard University and NBER.
23. Doyle, A. (2018). *Tips for Keeping the Job You Have*, The Balance Careers, Career Tips, 28 March 2018.
24. Doležal, J. at all. (2016). *Projektový management. Komplexně, prakticky a podle světových standardů*. Praha: Grada. 2016. 424.
25. Eastmond, N. (1994). *Assessing needs, developing instruction, and evaluating results in distance education*. In B. Willis (Ed.), *Distance Education: Strategies and Tools* (87- 106). New Jersey, NJ: Educational Technology Publications.
26. Erneker, J. *Aplikačná zručnosť subjektov manažmentu. Self a time manažment*. (doplňujúci študijný materiál len pre študentov Bratislavskej vysokej školy práva). 14. [online]. Available on Internet: <https://www.google.com/search?q=%C4%8Do+je+sebamana%C5%BEment&ie=utf-8&oe=utf-8&client=firefox-b>
27. Fabiánová, M. (2010). Teoretické aspekty manažmentu v sociálnej práci verzus sociálny manažment. PROHUMAN vedecko-odborný interdisciplinárny recenzovaný časopis, zameraný na oblasť spoločenských, sociálnych a humanitných vied <http://www.prohuman.sk/socialna-praca/teoreticke-aspekty-manazmentu-v-socialnej-praci-verzus-socialny-manazment>
28. Fekete, S. (2000). *Segítő foglalkozások kockázatai – Helper szindróma és burnout jelenség*. In: Kelemen Gábor (edit.): Tele-dialógus. Pro Pannonia, Pécs, 2000. 179-191.
29. Feuerstein, R. – Feuerstein, R. - Mintzker Y. (2001). *The Theory of Mediated Learning Experience (MLE). Teoria experienței învățării mediate*, (2001) Guide for Parents, the International Center for the Enhancement of Learning Potential. Jerualem. June 2001.
30. Foroux, D. (2018). *22 Questions That Improve Your Self-Knowledge*, Medium, March 2018.

31. GoldenCarers, *Client Assessment: Getting To Know Your Client*, 2015.
32. Guenette, F. (2016). *The Johari Window for Writers*, 31 May 2016, Blogpost.
33. Gyökér, I. (1999). *Humánerőforrás – menedzsment*. Műszaki Könyvkiadó. Budapest. 1999.
34. Hansen, R. S. *Do's and Don'ts of Keeping Your Job (in Good Times – and Bad)*, LiveCareer.
35. Hatvani, A. - Budaházy-Mester, D. - Héjja-Nagy, K. *Tanári személyiségfejlesztés és attitűdformálás*, <http://old.ektf.hu/hefoppalyazat/tanszemfejl/index.html>
36. Horváth-Szabó, K. (1991). *Az iskolai konfliktusokról*. In: Mészáros Aranka (szerk): *Az iskola szociálpszichológiai jelenségvilága (egyetemi és főiskolai tankönyv)* Budapest, ELTE Eötvös Kiadó. 1991.
37. Huhman, H. R. (2013). *8 Tips for a Smooth Transition into a New Job*, Business Insider, February 20, 2013.
38. Irmiš, F. (1996). *Nauč se zvládat stres*. Praha: Alternativa, 1996. 188. ISBN 80-85993-02-3.
39. Isaacs, K. *Seven Tips to Leverage Long-Term Employment on Your Resume*, Monster Article.
40. Jordan, H. M. (2010). *Loving Our Differences Motivation and Special Education*, School of Education, Regent University, Virginia.
41. Kaur, G. at all. (2014). *Perception of People with Disability in Creating Sustainable Public Policy*, Procedia – Social and Behavioral Sciences, Asia Pacific International Conference on Environment-Behaviour Studies Sirius Business Park Berlin-yard field, Berlin, 24-26 February 2014.
42. Khan, R. (2017). *How can you improve your communication skills?*, Quora Article, May 26, 2017.
43. Klassen, R. M. (2007). *Using predictions to learn about the self-efficacy of early adolescents with and without learning disabilities*. Contemporary Educational Psychology, 32(2), 173-187. doi:10.1016/j.cedpsych.2006.10.001
44. Kolektív autorov. (2005). *Poradca poradcu*. Bratislava : Ústredie práce, sociálnych vecí a rodiny, 2005. 112.
45. Kolektív autorov. (2000). *Výchova a vzdelávanie dospelých. Andragogika*. Terminologický a výkladový slovník. Bratislava : SPN, 2000. 547.
46. Langer, T. (2008). *Techniky skupinového poradenství*. Centrum pro vědu. Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 2008.
47. Langer, T. (2006). *Andragogické poradenství ve službách zaměstnanosti*. In Andragogika 1/2006.
48. Langer, T. (2007). *Skupinové poradenství v nezaměstnanosti*. In Andragogika 3/2007.

49. Langer, T. (2006). *Specifika andragogického poradenství v oblasti zaměstnanosti*. In Andragogika 3/2006.
50. Lavoie, R., (2007). *The Motivation breakthrough 6 secrets to turning on the tuned-out child*. Touchstone a Division of Simon and Schuster, NY NY.
51. Lefever, R. (2007) Kényszeres segítés. PTE - Leo Amici 2002 Alapítvány, Pécs
52. Leonard, K. (2018), *Elements of Teamwork in the Workplace*
53. Matoušek, O. at all. (2003). *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003.
54. Miklovič, I. (2013). *Lektorské zručnosti*. Bratislava: GtoG, 2013, ISBN 978-80-971420-6-3
55. Mount, B. & Zwernik, K. (1994). *Making futures happen: A manual for facilitators of personal futures planning*. Minnesota Governor's Council on Developmental Disabilities.
56. Mullen, P.R. - Uwamahoro, O. - Blount, A.W. - Lambie, G.W. (2015). *Development of counseling students' self-efficacy during their preparation program*. The Professional Counselor, 5(1), 175-184. doi: 10.15241/prm.5.1.175.
57. Multidisciplinary Team Working (2006): From Theory to Practice, Mental Health Commission
58. OECD (2005). *Kariérové poradenstvo: príručka tvorcov koncepcií*. SAAIC-Euroguidance centrum. Bratislava. 78.
59. Olcsvári, T. (2014). *Asistent personal al persoanei cu handicap grav, Suport de curs perfectionare*, Domeniul: Sănătate, igienă, servicii sociale, Sf. Gheorghe. 2014.
60. Olexová, C.- Bosáková, M. (2008). *Manažér a čas*. Bratislava: Ekonóm, 2008. 178 s. ISBN 978-80-225 2625-8.
61. Pacovský, P. (2006). *Člověk a čas*. Praha : Grada Publishnig, 2006. 260 s. ISBN 80-247-1701-8.
62. Papp, A. - Józsa, I. – Olcsvári, T. (2014). *Formare pentru profesia de LUCRĂTOR SOCIAL, Suport de curs și aplicații practice*, Domeniul : Sănătate, Igienă, Asistență Socială, Sf. Gheorghe. 2014.
63. Pasiar, L. (2009). *Časový manažment v cvičnej firme*. In: ŠIOV, Zborník medzinárodnej vedeckej konferencie, 11.6.2009. Bratislava : Ekonomická univerzita, NHF, 2009. ISBN 978-80-225-2762-0.
64. Pease, B. – Pease, A. *A testbeszéd enciklopédiája*. 2012.
65. Phillips K. (2012). *The Importance of Workplace Accessibility*.
66. Piacsek, L. Z. *A kommunikáció folyamata*. www.pbkik.hu/download.php?id=9137
67. Plamínek, J. (2004). *Sebeřízení*. Praha: Grada. 2004.

68. Right Management Manpower Group (2015). *10 Ways to Improve Your Communication Skills*. Career+Work, ThoughtWire. 2015.
69. Raouna, K. (2017). *Choosing a Career: The Importance of Self-Awareness*, Jan 05 2017, Career Addict Article.
70. Reháková, H. (2008). *Časový manažment: Viac času cez multitasking?* In Manažment. ISSN 1335-17293, 2008. 50. No. 3. 3.
71. Reháková, H. (2010). *Manažment času: Nakoľko visíte na svojom čase?* In Manažment. ISSN 1335-1729, 2010. roč. 57. No. 2, 43-44.
72. Rogers, C. (1985). Személyiség és viselkedéstudomány. In: Takács Katalin (szerk.): Személyiséglélektani szöveggyűjtemény. Tankönyvkiadó, Budapest. 1985.
73. Self-Awareness Blog, Understanding the Johari Window model, 10 November 2013, <http://www.selfawareness.org.uk/news/understanding-the-johari-window-model>
74. Shreve S. D., (2006). *Teachers self-efficacy and the social skill development of included students with special needs in the general classroom setting*, University of North Carolina at Chapel Hill Master of Arts in the School of Education.
75. Schmidt, Th. (2009). *Konfliktuskezelési gyakorlatok tréningvezetőknek*. Fordította: Szőke Zsófia Eszter Z-Press Kft. Budapest. 2009.
76. Seipel, K. (2012). *Kompetenzbilanz*. Průručka projektu Leonardo TOI, Hodnotenie schopností a zručností. 2012.
77. Szekszárdi, J. (2008). *Új utak és módok – Gyakorlatok a konfliktuskezelés tanításához és tanulásához*. Dinasztia Tankönyvkiadó. Budapest. 2008.
78. Supported Employment Handbook (2008). Kézenfogva Foundation. Budapest..Supported Employment Manual – Budapest.
79. Tangošová, M. (2011). *Faktor času v práci manažéra*. Time factor in manager's position. Bakalárska práca, 2011. 61.
80. Tholtová, J. at all. *Metodika pre poskytovanie poradenstva v poradenských centrách pre dospelých*.
81. The Job Market. (2017). *America's Job Market for California*. Keeping your Job. 2017.
82. Tremblay, Ph. (2007). *Team work & Special Needs*, Université Libre de Bruxelles Tivat, Montenegro
83. Tubb, H. (2012). *Activation and Integration: Working with Individual Action Plans, Toolkit for Public Employment Services*, The European Commission Mutual Learning Programme for Public Employment Services, DG Employment, Social Affairs and Inclusion, May 2012.
84. Tuska, A. (2000). *A szervezeti konfliktusokról és kezelésükről*. In: Emberi Erőforrás Menedzsment Módszertani Füzetek 3. Budapest. 2000.

85. Voigt, R. J. (2009). *Who me? Self-Esteem for People with Disabilities*, UW-Eau Claire Counseling Services, <https://www.brainline.org/article/who-me-self-esteem-people-disabilities>, May 11, 2009.
86. Vendel, Š. (2008). *Kariérní poradenství*. Praha : Grada publishing, a.s., 2008. 224 s.
87. Vetráková, M. – Seková, M. (2004). *Manažérska komunikácia*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2004. ISBN 978-80-8055-974-0.
88. Výrost, J. at all. (2008). *Sociální psychologie*. Praha: Grada. 2008. 404.
89. Wali A. (2010). *Blogpost: How to successfully integrate to a new company*, 2010.
90. Woodcock, B. *Teamworking Skills*, University of Kent Careers and Employability Centers.
91. Weimer, M. (2014). *10 Recommendations for Improving Group Work*, Faculty Focus, 2014.
92. Williams D. K. (2012). *Ten Reasons to Stay a Job for 10 or More Years*, Forbes, Sep 29, 2012.

Internetové zdroje

1. Office of labour social affairs and family - Úrad práce sociálnych vecí a rodiny
<https://www.upsvr.gov.sk/>
2. Sarı A., Engellilerin Bilmesi Gereken Tüm Yasal Hakları ve Detayları, 5 March 2017.
<http://www.diyalizmerkezleri.org/haberler/243/engellilerin-bilmesi-gereken-tum-yasal-haklar-ve-detaylari.aspx>
3. Time management - staňte sa pánmi svojho času. Grafton.
<https://www.grafton.sk/pre-uchadzacov/karierna-zona/rady-a-tipy/time-management-stante-sa-panmi-svojho-casu>
4. Virginia Commonwealth University <http://www.worksupport.com/>