



MENTORSTVO A ZAPOJENIE ZAMESTNÁVATEĽA

METÓDA NA POPORU INTEGRÁCIE NÍZKOKVALIFIKOVANEJ RÓMSKEJ MLÁDEŽE NA TRH PRÁCE

Metóda prezentovaná v tejto knihe bola vyvinutá v rámci projektu Hopes for Low, ktorý koordinoval Budapest Institute a bol financovaný z programu EÚ „Právo, rovnosť a občianstvo, 2014-2020“ (Rights, Equality and Citizenship Programme, project ID 777339).

Obsah tohto tréningového materiálu predstavuje iba názory autora a je výlučne jeho zodpovednosťou. Európska komisia neberie žiadnu zodpovednosť za použitie informácií, ktoré obsahuje.

© BAGázs, Budapest Institute, Salva Vita, 2020 Budapest. Táto práca je predmetom [licencie CC BY-NC 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).



OBSAH	
1. ÚVOD	2
2. METODOLÓGIA	3
2.1. Hlavné prvky metódy	3
2.2. Práca s mentormi	3
Úloha koordinátorov a mentorov	3
Nábor a výber mentorov a klientov	5
Podpora mentorov - Diskusie o prípadoch	5
2.3. Podpora klienta	7
Individuálny manažment prípadov a mentorstvo: proces	7
Nábor klientov	7
Posúdenie potrieb klienta	8
Príprava klienta	11
Pracovné príležitosti	14
Podpora integrácie klienta na pracovisku	14
Udržanie zamestnania, sledovanie (Follow-up)	16
Ukončenie podpory	17
Všeobecné pravidlá na dokumentovanie práce s klientom	17
2.4. Nábor a podpora zamestnávateľov	18
Nábor zamestnávateľov	18
Kontaktovanie zamestnávateľa, osobné stretnutie	19
Senzibilizácia zamestnávateľa	20
Pravidelný kontakt so zamestnávateľom a následný follow-up	21
3. TRÉNINGOVÉ MATERIÁLY	22
MODUL 1.1. Získanie poznatkov z terénu	23
MODUL 2.1. Podpora klienta 1	24
MODUL 2.2. Podpora klienta 2	26
MODUL 3.1. Proces mentorovania	28
MODUL 3.2. Nástroje mentorovania	30
MODUL 4.1. Skupinová dynamika	32
MODUL 5.1. Diskriminácia zo strany zamestnávateľa	34
MODUL 6.1. Senzibilizácia 1	36
MODUL 6.2. Senzibilizácia 2	37
4 VZOR PROGRAMU TRÉNINGU A FACILITAČNÉHO PLÁNU	38
4.1. Vzor programu trojdňového tréningu pre mentorov	38
4.2. Vzor facilitačného plánu pre senzibilizačný tréning zamestnávateľov	41

1. Úvod

Nízkokvalifikovaná rómska mládež čelí pri hľadaní zamestnania mnohým prekážkam: často im chýbajú základné zručnosti a majú málo alebo žiadne skúsenosti s formálnym zamestnaním. Majú tiež často nízku sebaúctu a slabé zručnosti potrebné pre hľadanie zamestnania. Miestne mimovládne organizácie pomáhajúce rómskym komunitám majú tendenciu zameriavať sa na uspokojovanie základných potrieb, prípadne podporujú hľadanie zamestnania, ale len zriedka majú kapacity a zručnosti na systematické zapojenie zamestnávateľov. Bez povzbudenia a podpory sa zamestnávatelia často vyhýbajú prijímaniu znevýhodnenej rómskej mládeže. Náborové praktiky tiež často obsahujú prvky, ktoré nevedomky vytvárajú prekážky pre Rómov s nízkou kvalifikáciou, ako napríklad formálny jazyk popisu práce, zdravotné kontroly a administratívne požiadavky, ktoré predlžujú náborový proces, ako aj výlučné používanie online kanálov.

Metóda uvedená v tejto knihe kombinuje mentorstvo pre nízkokvalifikovanú mládež so zapojením a poradenstvom pre zamestnávateľov. Vychádzajúc z existujúcich postupov zúčastnených mimovládnych organizácií bola metóda vyvinutá a vyskúšaná v rámci projektu *Hopes for Low* v Maďarsku a na Slovensku v rokoch 2018 až 2020. Projekt bol financovaný v rámci programu Európskej únie „Právo, rovnosť a občianstvo (2014 - 2020)“. Pre kvalitatívne hodnotenie metódy vid' Budapest Institute (2020).¹

Prvá časť knihy popisuje metódu, zatiaľ čo druhá časť obsahuje tréningové materiály, ktoré môžu byť použité pri školení koordinátorov mentorov, ako aj samotných mentorov, či materiály pre senzibilizáciu zamestnávateľov.

Metodika mentorstva vychádza z predchádzajúcej práce Emőke Both a jej tímu v nadácii Bagázs. Metodika zapojenia zamestnávateľov vychádza z postupov organizácie Salva Vita ako aj nadácie Bagázs. Metódu senzibilizácie vyvinuli predovšetkým Emőke Both a odborníčky na ľudské zdroje Anna Izsák, Zsófia Németh a Dóra Pekár. Materiály v knihe zostavili Emőke Both, Éva Jásper a Krisztina Kocsis, s komentármi a príspevkami od Rity Harangi, Ágoty Scharle a Zuzany Vojtášová Oceňujeme tiež užitočné komentáre členov MEF. Knihu editovali Ágota Scharle a Veronika Vass-Vigh.

Cieľom tejto knihy je poskytnúť nástroj odborníkom pracujúcim v iniciatívach, ktoré poskytujú zmysluplnú pomoc rómskej mládeži pokúšajúcej sa vstúpiť na trh práce. V knihe týchto odborníkov označujeme ako koordinátorov a mentorov, zatiaľ čo ľudí, ktorí dostanú túto službu označujeme ako klientov alebo zamestnávateľov.

¹ Budapest Institute (2020) Lessons of a pilot on supporting the employment of low-skilled Roma youth http://www.budapestinstitute.eu/uploads/H4L_qualitative_evaluation_report_2020.pdf

2. Metodológia

2.1. Hlavné prvky metódy

Táto metóda pozostáva z niekoľkých komponentov reagujúcich na rôzne potreby rómskej mládeže, ako aj na odstraňovanie bariér na strane zamestnávateľov. Metóda predpokladá istý stupeň dôvery a spolupráce medzi poskytovateľom služieb a rómskou komunitou kde (potenciálni) klienti žijú. Jednotlivé fázy metódy sú znázornené na nasledujúcom obrázku.

Obrázok č. 1. Hlavné prvky metódy



Pri práci so znevýhodnenými komunitami je pred začatím mentorstva zameraného na zamestnanie potrebná rozsiahla príprava. Tá by mala zahŕňať všeobecný rozvoj rómskej komunity zameraný na budovanie dôvery a taktiež prácu na individuálnych prípadoch s cieľom pripraviť potenciálnych klientov. Patria sem: hodnotenie a rozvíjanie zručností, či prekonanie ďalších prekážok k získaniu práce, rozvíjanie odhodlania zúčastňovať sa na programe.

Nasledujúca časť popisuje prácu spojenú s klientmi - rómskou mládežou.

2.2. Práca s mentormi

V rámci nášho prístupu koordinátori a mentori spolupracujú pri podpore klienta. Táto časť stručne popisuje rozdelenie úloh medzi osobami zodpovednými za jednotlivé prípady (koordinátormi mentorov) a mentormi, ako aj hlavné problémy pri práci s mentormi.

Úloha koordinátorov a mentorov

Koordinátor mentorov spoiatku prijíma klientov, pomáha im posilňovať motiváciu, identifikovať prekážky k získaniu práce a pripraviť ich na hľadanie zamestnania. Keď je klient viac-menej pripravený na prácu, zasiahnu mentori, ktorí poskytujú motiváciu počas zvyšku

procesu. Mentormi môžu byť dobrovoľníci. Alternatívne môže mentorstvo poskytnúť koordinátor. Nasledujúca tabuľka objasňuje úlohy koordinátora a mentora.

Tabuľka č. 1. Úlohy koordinátorov a mentorov

Koordinátor	Mentor
Nábor klientov	Príprava individuálneho pracovného plánu klienta s mentorom (SMART ciele, model schodov).
Zhodnotenie situácie/Posúdenie potrieb klientov (meranie kompetencií, situácie v čase vstupu do programu).	Mentorská podpora pri vybavení zdravotných vyšetrení potrebných pre zamestnanie (motivovanie, v prípade potreby doprovod). Mentorská podpora pri vybavení úradných dokumentov vyžadovaných pre zamestnanie (motivácia, vysvetlenie administratívnych postupov a v prípade potreby doprovod).
Príprava na mentorstvo. (Koordinátor vykonáva individuálny manažment prípadov s cieľom zlepšiť zručnosti mentorovaného kandidáta (komunikácia, riadenie konfliktov) po zhodnotení schopností, kým sa klient nestane vhodným kandidátom na mentorovanie. Ak sú schopnosti klienta na vyššej úrovni, tak koordinátor vykonáva prípravu klienta na zamestnanie, hľadanie pracovných miest, kariérne poradenstvo, pokiaľ nie sú mentori vyškolení.)	Príprava na zamestnanie. (Pokračovanie v práci koordinátora.)
Pracovné príležitosti. (Ak je mentorovaný kandidát „pripravený“ na umiestnenie alebo vyžaduje minimálnu podporu, pretože nevie o pracovných možnostiach alebo má strach / stres z neznámej situácie (pracovný pohovor).	Podpora pri hľadaní zamestnania a kariérne poradenstvo, osvojenie si techník potrebných na hľadanie práce. (Pokračovanie v práci koordinátora.)
Podpora mentorov (Diskusia o prípadoch, individuálna konzultácia / dohľad).	Podpora integrácie klienta na pracovisku. (Doprovod - v prípade potreby - kontakt s mentorom v práci, mediácia na pracovisku - v prípade potreby - posúdenie vzhľadu klienta, hodnotenie fyzického prostredia, spoznávanie mentora a pomocníkov na pracovisku, spoločenské správanie v práci, komunikácia, vzťahy s kolegami, hierarchia (rozhovory s klientom a mentorom na pracovisku), očakávania zamestnávateľa (po konzultácii s mentorom a manažérom na pracovisku, ak sú tomu otvorení), znalosť práv a povinností, pracovný postup a pracovné nástroje (na základe rozhovoru s mentorom na pracovisku).
Sledovanie (Follow-up) klientov. (Cez prípadové denníky vedené mentormi alebo individuálne návštevy rodín klientov)	Podpora samostatnej kontroly práce klienta

Mentori spolupracujú s klientmi tak dlho, ako je možné určiť cieľ mentorstva. Ak neexistuje žiadny cieľ, v ktorého dosiahnutí by mentor mohol podporiť mentorovaného klienta (alebo sa nedokáže dohodnúť na cieľoch do dvoch mesiacov), mentorstvo musí byť ukončené a musí byť nájdený nový pár pre mentora a mentorovaného (ak chce pokračovať v programe).

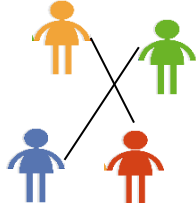
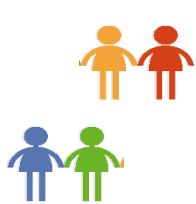
Nábor a výber mentorov a klientov

Nábor mentorov môže prebiehať napríklad prostredníctvom sociálnych sietí, webových stránok organizácie, či osobných kontaktov. Mentori by mali byť vybraní na základe štandardnej prihlášky (životopis, motivačný list) a osobného stretnutia. Klienti sú zapojení prostredníctvom propagácie programu v osade kde žijú, osobnej návštevy potenciálnych klientov a ich motivovania za pomoci koordinátora. Ich výber je založený na ich dobrovoľnej angažovanosti a motivácii.

Odporúčané trvanie procesu mentorovania je deväť mesiacov, aby si mentori mohli pri podávaní žiadosti naplánovať svoj čas a záväzky. Počas deviatich mesiacov však môžu mať mentori niekoľko rôznych klientov, ktorí sú mentorovaní v rôznych časových intervaloch, v závislosti od dynamiky každého vzťahu. Deväťmesačné obdobie sa môže raz predĺžiť a mentor môže pokračovať v práci, ak to odporučí koordinátor.

Každý klient je spárovaný s jedným mentorom. Dvojice klient-mentor sú tvorené na základe osobných preferencií, ako je opísané v tabuľke č. 2 nižšie.

Tabuľka č. 2. Spárovanie mentorov a klientov

	Spoločný program pre mentorov a klientov: podľa možností, zmiešaný tréning alebo skupinové stretnutie v osade (toto môže byť počas posledného dňa školenia mentorov.) Cieľom spoločného programu je, aby mentori mali možnosť získať svoj vlastný dojem o osade, mentorovaných klientoch, aby sa klienti zoznámili s mentormi.
	Vyslovenie individuálnych preferencií: dvojice mentor-klient by mali byť vytvorené na základe návrhu koordinátora, ktorý najprv zistí preferencie mentorov ako aj klientov (s kým by radi pracovali, s kým by za žiadnych okolností nechceli pracovať). Vzájomné sympatie a dôvera môžu obom stranám napomôcť počas mentorovania.
	Vytvorenie dvojíc mentor-klient: koordinátor na základe spätnej väzby a individuálnych preferencií zorganizuje prvé stretnutie mentorov s klientmi. Jeden mentor môže spolupracovať aj s viacerými klientmi s rôznou intenzitou, v závislosti od dynamiky procesu mentorovania. Navyše sa môžu počas procesu mentorovania zmeniť aj klienti, ak medzičasom opustia program.

Podpora mentorov - Diskusie o prípadoch

Mentori, najmä ak sú dobrovoľníkmi bez predchádzajúcich skúseností so sociálnou prácou, potrebujú trvalú podporu, aby si udržali motiváciu a aby im boli poskytnuté rady v zložitých situáciách. Hlavným nástrojom tejto podpory je diskusná skupina, ktorej sa zúčastňujú koordinátori a mentori. Táto skupina sa pravidelne stretáva aby diskutovala o otázkach týkajúcich sa plánovania podporných činností a manažovania prípadov v „tíme“, ako aj aby pomáhala tímu porozumieť osobným emóciám a tvorivo riešiť problémy. Prípadová diskusia

sa týka konkrétneho prípadu – klienta (teda jednotlivca, jeho rodiny, komunity v jeho okolí), problému (s čím má klient ťažkosti), akčného plánu a súvisiacich opatrení. Účelom diskusie o prípadoch je podpora tímu skrz doplňujúce otázky, spoločnú reflexiu týkajúcu sa dilem, nových myšlienok a perspektív. Je veľmi dôležité, aby sa v rámci prípadových diskusií hovorilo o špecifických prípadoch, na úrovni konkrétnych príkladov.

Kroky prípadovej diskusie:

- Popis prípadu - prezentácia prípadu a emocionálny postoj účastníkov vo vzťahu k danej problematike,
- Formulovanie aktuálneho problému;
- Preskúmanie doteraz poskytnutej pomoci: Kto sú tí, ktorí sa zaoberali s daným problémom/klientom? Prečo sa problém nevyriešil?
- Premýšľanie o kompetentných: Kto môže byť kompetentný v rámci danej intervencie? Ako sa klient zapojí do intervencie? Akú zmenu možno očakávať od zásahu?
- Zváženie možných prekážok: aké prekážky by sa mali očakávať? Ako ich možno znížiť alebo sa im vyhnúť?
- Emocionálny postoj mentora daného klienta: kde sa nachádza on/ona v príbehu? Rady, ako oddeliť našu osobnosť, osobné ciele od cieľov nášho klienta? Otázky týkajúce sa dodržiavania hraníc

Diskusie o prípadoch vedie koordinátor zodpovedný za tím mentorov. Aby boli diskusie plodné, musí koordinátor udržiavať rovnováhu medzi riadením a animáciou diskusie. Nasledujúci kontrolný zoznam môže pomôcť vyhnúť sa najbežnejším chybám.

Najčastejšie chyby vo vedení diskusnej skupiny o prípadoch:

- Koordinátor neriadi proces, nevenuje pozornosť tomu aby bola diskusia otvorená pre všetkých.
- Namiesto podpory dominuje vyčítanie, atmosféra diskusnej skupiny sa podobá atmosfére disciplinárneho konania.
- Účastníci nezostávajú realistickí, neprispôbujú ciele klientovi, ale svojim vlastným očakávaniam.
- Záujmy a jedinečnosť klienta sa neberú do úvahy.
- Účastníci si navzájom nerozumejú.
- Rozhodujú sa pod vplyvom svojich pocitov. Namiesto riešenia problému by ho chceli nechať za sebou obviňujúc sa navzájom.
- Diskusia smeruje k operatívnym, organizačným úlohám vzdialeným od osobných problémov klientov.

Uvedomenie si týchto bodov pomáha udržať ciele diskusie a slúži ako profesionálny prostriedok podporných procesov.

2.3. Podpora klienta

Individuálny manažment prípadov a mentorstvo: proces

Proces manažovania prípadov a mentorstva možno rozdeliť do troch hlavných fáz, ako je opísané v tabuľke č. 3. Nasledujúce časti podrobnejšie popisujú každú fázu.

Tabuľka č. 3. Fázy manažovania prípadov

Vytvorenie vzťahu	Budovanie dôvery: zoznámenie sa, rozhovory, zbieranie dojmov, hodnotenie situácie Dohoda: vzájomné očakávania, stanovenie rámcov
Spolupráca	Stanovenie cieľa (SMART ciele): definovanie krokov na dosiahnutie cieľa, skúmanie možných prekážok, neustále vyhľadávanie riešení, sledovanie a prehodnotenie. Kontakt: týždenne, osobne, cca. jeden a pol hodiny vo vopred dohodnutom čase a na vopred dohodnutom mieste (osada, dom alebo pracovisko mentorovaného klienta atď. - je dôležité, aby sa mentor a klient cítili bezpečne a mohli sa rozprávať vo dvojici).
Ukončenie mentorstva	Vyhodnotenie: prediskutovanie ďalších krokov Rozlúčka alebo dohoda o pokračovaní.

Nábor klientov

Cieľom náboru je poskytnúť mladým Rómom, ktorí chcú pracovať, ako aj ich rodinám, informácie o tom, že v mieste ich bydliska existuje služba trhu práce, ktorá podporuje ich dlhodobé umiestnenie. Počas náboru poskytujeme všeobecné a odborné informácie o príležitostiach, ktoré ponúka táto služba a zároveň motivujeme cieľovú skupinu k účasti na programe.

Klienti môžu byť informovaní prostredníctvom rôznych kanálov:

- Informačné letáky
- Využitím lokálnych alebo celoštátnych médií
- Zorganizovaním informačných prednášok
- Počas osobného stretnutia (sociálna práca)

Na informovanie je vhodné využiť možnosti poskytované inštitúciami, ktoré pravidelne navštevujú naši potenciálni klienti. Patria sem napr.:

- Úrady práce
- Základné a stredné školy
- Špeciálne školy
- Centrá pre podporu rodiny
- Zdravotnícke zariadenia (všeobecní a detskí lekári, psychiatrická starostlivosť)
- Detské sociálne centrá
- Rómske samosprávy
- Rómske organizácie
- Mimovládne organizácie pracujúce na danom mieste

Poskytnuté informácie by mali v každom prípade zahŕňať:

- Krátky popis poskytovateľa služieb: naše meno, našu misiu, zásady fungovania našej organizácie, mená zamestnancov zodpovedných za poskytovanie služby.
- Definovanie cieľovej skupiny poskytovanej služby.
- Stručný opis metodiky poskytovania služieb trhu práce.
- Našu dostupnosť.

Posúdenie potrieb klienta

Cieľom posúdenia potrieb klienta je získať komplexný obraz o schopnostiach, ťažkostiach, podpornom prostredí potenciálneho klienta, jeho súčasných pracovných skúsenostiach ako aj o jeho predstavách o práci a budúcnosti, či o jeho motiváciách.

V priebehu posúdenia potrieb klienta načrtujeme niekoľko možných nástrojov, spomedzi ktorých by sa mali vybrať tie, ktoré sú na základe potrieb klienta tými najvhodnejšími. Je možné, že stretneme klienta, ktorému stačí jeden rozhovor, zatiaľ čo sa môže nájsť aj klient, ktorý potrebuje prejsť všetkými krokmi aby sme získali správny obraz o súčasnej situácii klienta ako potenciálneho zamestnanca.

Nasledujúca tabuľka poskytuje prehľad použitých metód. Následne sú podrobne opísané postupy a nástroje.

Tabuľka č. 4. Metódy posúdenia potrieb klienta

Oblasť	Metóda
Predbežná všeobecná informovanosť	Dotazníky na zhromažďovanie údajov, preskúmanie ďalších dokumentov, analýza počiatočných dojmov z naviazania kontaktu
Vzdelanie, pracovné skúsenosti	Rozhovory s klientom, preskúmanie papierov od lekára Žiadosť o informácie zo školy, z predchádzajúceho pracoviska
Všeobecné intelektové schopnosti	Weschlerov test inteligencie Hodnotenie klienta v štruktúrovanej úlohe
Študijné a pracovné zručnosti a pripravenosť, pracovná motivácia	Rozhovor, neformálne preverenie, pracovná skúška (terénna prax)
Rodinné zázemie	Rozhovor s rodičom/opatrovateľom, návšteva rodiny

Rozhovor s klientom

Rozhovor je čiastočne štruktúrovaný, založený na otázkach pýtajúceho sa. V rozhovore je potrebné venovať pozornosť nasledujúcim oblastiam:

1. Osobné údaje
2. Vzdelanie, kvalifikácia, sociálne vzťahy vybudované v škole
3. Doterajšie pracovné skúsenosti, pracovné miesta, pracovné zaradenia, vzťahy s kolegami
4. Rodinné vzťahy, okolnosti
5. Priatelia, súčasné vzťahy
6. Voľný čas
7. Samostatnosť

Hodnotenie klienta v štruktúrovanej úlohe

Táto metóda je odporúčaná pre nízko vzdelaných ľudí s poruchami učenia. Úlohy sú navrhnuté tak, aby zhromaždili relevantné informácie o pracovných, sociálnych a komunikačných zručnostiach. Týkajú sa preto takých základných zručností ako čítanie, počítanie, písanie, čítanie mapy a kalendára, základné počítačové znalosti, pochopenie a nasledovanie pokynov, či samostatná nepretržitá práca. Pri riešení úloh by mal testujúci dohliadať na to aby klient riešil úlohy samostatne. Testujúci expert samozrejme môže položiť užitočné otázky a usmernenia, ale tie musia smerovať od základnej k veľmi špecifickej, cielenej pomoci - takto vieme zistiť aj to, aký druh pomoci je klient schopný zúžitkovať.

Test inteligencie

Pomocou inteligenčného testu získame predstavu o všeobecných duševných schopnostiach klienta, ktoré môžu výrazne ovplyvniť jeho zamestnanie. Meranie inteligencie by sa malo vykonať pomocou Wechslerovho testu inteligencie (Wechsler Intelligence Test - WAIS-IV). (Ak tento test nie je k dispozícii, vhodná je aj predošlá verzia MAWI). Pri interpretácii výsledkov sa musia brať do úvahy nielen číselné údaje, ale aj relatívne silné a slabé stránky. Na dokončenie a vyhodnotenie testu je potrebná psychologická kvalifikácia. Psychológ musí byť zapojený do procesu ako konzultant a musí sa písomne vyjadriť k výsledkom testu (ktoré sú následne zahrnuté do celkového stanoviska).

Pracovná skúška

Pracovná skúška je súčasťou hodnotenia klienta. Môžeme vďaka nej získať informácie o našom klientovi v reálnom otvorenom prostredí na trhu práce. Cieľom pracovnej skúšky je sledovať zručnosti a správanie, ktoré nemôžeme odhaliť inými metódami.

Počas pracovnej skúšky môžeme získať presnejšie informácie nielen o pracovných schopnostiach nášho klienta, ale aj o jeho osobnosti a vzťahu ku kolegom.

Pozorovanie je hlavným metodickým nástrojom pracovnej skúšky. Počas pracovnej skúšky mentor sprevádza svojho klienta na otvorený trh práce, kde spolu pracujú dve až štyri hodiny. Pred pracovnou skúškou informuje mentor klienta o celi tejto skúšky, mieste, dátume a rozsahu úloh skúšky, ktoré bude klient vykonávať.

Počas pracovnej skúšky je potrebné venovať viac pozornosti nasledujúcim dvom oblastiam:

- *Interpretácia komunikácie, správania a vzťahov na pracovisku* (napr. vzťah voči nadriadenému, návyky, humor).
- *Informácie súvisiace s konkrétnou prácou* - napr. nakoľko klient chápe úlohu, ako ju rieši, začatie a ukončenie pracovnej úlohy (je sebaistý?, čaká na potvrdenie?, je váhavý? atď.), postoj k práci, pozornosť venovaná práci, pracovné tempo a spôsob práce, čo

spraví ak vzniknú nejaké ťažkosti, spĺňanie pokynov, odovzdanie odkazov, samokontrola, akceptovanie kritiky, kontrola úloh, vyplnenie voľných chvíľ atď.

Hodnotenie klienta pomocou nepriamych metód

V niektorých prípadoch môže byť potrebné použiť aj iné – nepriame - zdroje informácií. Klient však o tom musí byť vždy informovaný a dať písomné povolenie.

Konzultácie s lekármi môžu byť potrebné v prípade osobitných fyzických alebo psychiatrických ochorení, ak symptómy choroby ovplyvňujú typ práce, dĺžku trvania práce, množstvo fyzickej práce atď. (napr. epilepsia, psychiatrické lieky, alergie atď.),

Vyhľadanie školy alebo predchádzajúceho zamestnania, či konzultácia s odborníkom môžu byť opodstatnené, ak máme málo alebo žiadne informácie o pracovných návykoch klienta (napr. ak ťažko komunikuje)

Návštevy rodiny môžu byť potrebné na základe individuálneho úsudku, napríklad keď je pracovný pomer klienta vážne ovplyvnený rodinnými okolnosťami, vzťahmi, ktoré sa nedozvieme počas rozhovoru s rodičom / opatrovateľom.

Výsledky posúdenia potrieb klienta

Zhrnutie: Výsledkom posúdenia potrieb klienta je také komplexné a štruktúrované zhrnutie názoru, ktoré je zamerané na zamestnateľnosť a poskytne konkrétne návrhy pre proces prípravy a zamestnania. Toto zhrnutie je pripravené spoločne všetkými zúčastnenými odborníkmi a v prípade potreby je v ňom zahrnutý aj výsledok konzultácie s psychológom alebo psychiatrom.

Posúdenie potrieb klienta poskytuje základné informácie, ktoré postačujú na začatie procesu, avšak pri práci s klientom získavame postupne viac informácií a vzhľadom na tieto skutočnosti je potrebné určiť potrebné podporné kroky.

Individuálny pracovný plán

V individuálnom pracovnom pláne sú na základe výsledkov posúdenia potrieb klienta stanovené najdôležitejšie medzníky, ktoré sú nevyhnutné pre úspešné zamestnanie klienta. K týmto cieľom priradíme oblasti, na ktorých musí klient pracovať a úlohy, ktoré má plniť.

Pri vypracovávaní plánu by sa mal klásť dôraz na stanovenie konečných termínov ako aj na stanovenie konkrétnych, dosiahnuteľných cieľov. Je dôležité, aby všetci zainteresovaní s týmto plánom súhlasili a boli si vedomí svojich povinností. (SMART cieľ: konkrétny, merateľný, dosiahnuteľný, relevantný a časovo limitovaný)

Individuálny pracovný plán je charakterizovaný tým, že sa môže kedykoľvek počas prípravy zmeniť - v skutočnosti je takmer nevyhnutné aby sa menil a vyvíjal - v závislosti od toho ako sa vyvíja príprava klienta, v akom tempe napredujeme k vytýčeným cieľom, aké nové informácie získame, na aké nové problémy musíme nájsť riešenie atď. Je preto nevyhnutné jednotlivé kroky načrtnuté v pláne pravidelne (minimálne každé 2 mesiace) prehodnotiť a prípadne upraviť.

Prehodnotenie plánu je tiež potrebné preto, aby sme z času na čas spoločne s klientom skontrolovali, či skutočne smerujeme k vytýčenému cieľu. Kroky načrtnuté v stratégii sa totiž nemôžu stať samoúčelnými, musia smerovať k získaniu zamestnania. Nie je však nutné trvať na prvom z vytýčených cieľov, keďže sa môžu vyskytnúť zmeny v životných okolnostiach

klienta, aj vybrané zamestnanie sa môže zmeniť a taktiež aj klientovo sebavedomie. V takom prípade môžeme tento plán pokojne prepracovať.

Aj napriek nášmu úsiliu sa môže stať, že sa nepodarí dosiahnuť ciele v stanovenom čase. Tu však nejde o neschopnosť nájsť si prácu, ale o to, že niektorý z medzníkov (napr. zlepšenie komunikácie, zlepšenie vodičských zručností atď.) neboli zrealizované. V takom prípade musíme identifikovať problém, ktorý bránil v dosiahnutí cieľa a vyriešiť ho.

Príprava klienta

Cieľom tejto etapy je pripraviť potenciálneho zamestnanca na otvorený trh práce ako aj na očakávania zamestnávateľa. Príprava by mala byť založená predovšetkým na výsledkoch posúdenia potrieb klienta a na úlohách a cieľoch stanovených v individuálnom pracovnom pláne.

Vybavovanie na úradoch

Neoddeliteľnou súčasťou nástupu do práce je získanie úradných dokumentov. V prípade, že niektorí klienti majú dokumenty potrebné na zamestnanie v poriadku, s nimi v tejto oblasti ďalej nemusíme pracovať. Pomoc klientom ponúkame v prípade ak nedisponujú potrebnými dokumentami a máme pocit, že našu pomoc potrebujú. Získanie úradných dokumentov môže znamenať aj prípravu na potrebnú administráciu pri nástupe do práce. Registrácia klienta ako uchádzača o zamestnanie na úrade práce môže byť taktiež potrebná, ako aj informovať ho o právach a povinnostiach, ktoré sa s tým spájajú. (Keďže tieto pravidlá sa z času na čas menia, musia byť vždy skontrolované na www.upsvar.sk).

Zdravotné vyšetrenia (v prípade potreby)

Táto oblasť by sa mala riešiť len vtedy, ak zdravotný problém / stav rozhodujúcim spôsobom ovplyvňuje nájdenie pracovného miesta alebo samotný výkon práce. Dúfame, že tieto problémy sa objavia ešte vo fáze posúdenia potrieb klienta a na začiatku prípravy budú vyriešené.

Posilňovanie pracovných zručností / správania / motivácie

a. Vzhľad

V prípade našich klientov sa môžeme stretnúť so zanedbaným vzhľadom ako aj základnými hygienickými nedostatkami. Osobitná pozornosť by mala byť venovaná klientom pochádzajúcim zo znevýhodnených rodín, kde sa v tejto súvislosti nemôžeme spoliehať na rodinné zdroje. Tu môže byť potrebné zapojiť aj iné organizácie.

b. Záujmy, aktivity, povolania (kariérne poradenstvo)

V mnohých prípadoch môžu byť pracovné predstavy klientov veľmi úzko zamerané, keďže väčšinou sa vidia len v povolaniach a pracovných aktivitách, ktoré sú im známe z ich vlastného prostredia. V tomto prípade je cieľom rozšírenie predstavy klienta a najúčinnším spôsobom ako to dosiahnuť je umožniť klientovi vyskúšať čo najväčší počet pracovných miest, či navštíviť s ním firmy z rôznych oblastí. Súčasne by sa pri výbere práce mala zohľadniť oblasť záujmu a úroveň poznatkov, ktoré sa jej týkajú.

c. Hľadanie práce – písanie životopisu, motivačný list, telefonovanie na potenciálne pracovisko, vystupovanie na pohovore

Klient napíše svoj životopis počas prípravy, kedy mu mentor poskytuje všetku potrebnú pomoc.

Pre nájdenie práce je nevyhnutný dobre napísaný životopis. Základnou požiadavkou je aby bol napísaný na počítači, prípadne aby obsahoval fotografiu.

Životopis obsahuje nasledovné osobné údaje: meno klienta, dátum a miesto narodenia, adresu, telefónne číslo (kontaktné údaje). Po osobných údajoch nasledujú označenie úrovne vzdelania a pracovné skúsenosti. Veľmi dôležitou súčasťou je zoznam silných stránok klienta a oblastí záujmu, kde je potrebné stručne sformulovať pracovné očakávania. Pre prehľadnosť je podstatné životopis písať chronologicky.

Čo nie je možné obsiahnuť v životopise, to môže byť súčasťou sprievodného alebo motivačného listu. Sprievodný list môže mať trochu osobnejší charakter. Klient v ňom môže opísať svoje vlastnosti, ktoré nie sú neoddeliteľnou súčasťou profesionálnej časti, ale považuje ich za dôležité pre získanie zamestnania.

Klientov, u ktorých vidíme šancu na to, že by si mohli v budúcnosti hľadať prácu samostatne, by sme mali naučiť ako interpretovať pracovné ponuky, filtrovať relevantné informácie a prihlásiť sa na pozíciu či získať informácie telefonicky. Kroky potrebné pre telefonický kontakt by sme mali zaznamenať (predstavenie sa, dôvod telefonátu, cieľ, otázky) spolu s podmienkami, ktoré umožnia klientovi spracovať informácie. Môžu nastať prípady, kedy nie je vhodné zapojiť klienta do procesu hľadania zamestnania a je prijateľné, aby prácu hľadali namiesto klienta odborníci.

Nevyhnutným a rozhodujúcim krokom pri hľadaní zamestnania je pracovný pohovor. Počas prípravy by sa mali objasniť technické okolnosti pohovoru (miesto, čas, dĺžka), najdôležitejšie pravidlá, informácie, ktoré by mali byť poskytnuté zamestnávateľovi ako aj to aké otázky by mal klient položiť. V mnohých prípadoch je potrebné tieto informácie písomne zaznamenať, cvičiť a simulovať pracovný pohovor.

d. Práva a povinnosti

Objasnenie základných pojmov súvisiacich s právami a povinnosťami zamestnancov a zamestnávateľov (napr. pracovná zmluva, popis práce, skúšobná doba, výpovedná doba, atď.) je nevyhnutné počas prípravy. Objasnenie pojmov sa môže uskutočniť v rámci individuálnej alebo skupinovej prípravy.

e. Komunikácia / oznámenie problémov zamestnávateľovi

Pre väčšinu znevýhodnených pracovníkov je typické, že s ťažkosťami komunikujú svoje problémy, pretože sa boja reakcie a úplnej straty dôvery voči nim. Často sa preto stáva, že neoznámia zamestnávateľovi ak nastal nejaký problém (napr. ak zmeškali autobus, museli vziať dieťa k lekárovi, nenašli miesto kam sa mali dostať). V prípade ak nastane nejaký problém sa jednoducho nedostavia do práce a čakajú kým sa im ozve priamo zamestnávateľ. Z tohto hľadiska stojí za to zaoberať sa s klientom aj s tým aký je účel, čas a spôsob signalizácie problémov.

f. Správanie na pracovisku, komunikácia, vzťahy s kolegami, hierarchia

Táto oblasť prípravy je najdôležitejšia, musí byť pripravená na mieru pre každého klienta. Jej cieľom je riešiť sociálne a komunikačné ťažkosti v rozsahu, ktorý je absolútne nevyhnutný pre integráciu na pracovisku. Klient musí byť schopný dodržiavať písané aj nepísané pravidlá týkajúce sa správania na pracovisku (napr. znalosť sociálnej hierarchie a jej zodpovedajúce správanie, ako žiadať o pomoc, pracovný čas, dodržiavanie prestávok, vhodnosť tém na diskusiu, výber aktivít počas prestávok, oddychu, používanie šatne, atď.)

g. Očakávania zamestnávateľa v súvislosti s výkonom práce

Po ukončení prípravy by klient mal byť schopný vykonávať svoju prácu vo vyžadovanej kvalite, napláňovať svoje úlohy, pochopiť požiadavky, ako aj opraviť svoje vlastné

chyby. To zahŕňa znalosti a dodržiavanie pravidiel BOZP (prevenciu nehôd), ako aj ochranu majetku a firemnú lojalitu.

Existuje niekoľko možných foriem prípravy, ktoré sú čiastočne zamerané na vyššie uvedené oblasti a čiastočne sa zameriavajú na špecifické oblasti.

Individuálna príprava sa môže uskutočniť v kancelárii s klientom. V takomto priestore sú uvoľnené podmienky na spracovanie a precvičenie úloh zaznamenaných v individuálnom pracovnom pláne. Patria sem, napríklad, napísanie životopisu a motivačného listu, príprava na pohovor, rozvoj osobnej hygieny (v prípade potreby), cvičenie pravidiel sociálnej komunikácie atď.

Terénna prax sa uskutočňuje v reálnych podmienkach na trhu práce a je veľmi dôležitým prvkom prípravy. Cieľom terénnej praxe je získanie zručností a skúseností na pracovisku ako aj odpozorovanie pravidiel sociálneho začlenenia.

Terénna prax ponúka klientovi príležitosť:

- pripraviť sa na zamestnanie pomocou vlastnej skúsenosti z praxe a zároveň tak poskytne klientovi možnosť realistejšie posúdiť svoj vlastný potenciál.
- pracovať na rovnakom mieste niekoľko po sebe nasledujúcich dní, zažiť nepretržitú prácu, rozvíjať koncentráciu a fyzickú výdrž.

Súčasne terénna prax pomáha odborníkom:

- identifikovať a nájsť oblasť, pracovné prostredie, pracovnú pozíciu, kde klient dokáže vykonávať prácu
- vylúčiť niektoré rizikové situácie, ktoré ohrozujú úspech práce a jej pretrvanie

Výber pracoviska na terénnu prax do veľkej miery závisí od individuálnych potrieb klienta.

V prípade klientov, ktorí nemajú podstatné pracovné skúsenosti alebo realistickú predstavu o ich budúcej práci, je potrebné vyskúšať niekoľko rôznych pracovných miest (hoci aj na jednom pracovisku). Odporúčame vyskúšať 3 rôzne pracovné miesta.

Ak máme klienta, ktorý má svoje preferencie, realistické nápady alebo kvalifikáciu pre danú prácu, musí sa k nim prispôbiť výber pracoviska na terénnu prax. Aj tu odporúčame vyskúšať aspoň 3 pracoviská. V takom prípade, ak by sme už počas prípravy našli ideálnu prácu pre nášho klienta, si môžeme vybrať práve toto pracovné miesto/pracovisko ako miesto terénneho cvičenia. Odporúčame taktiež aby po ukončení terénnej praxe klienti dostali možnosť vymeniť si skúsenosti, ktoré počas praxe získali.

Skupinová príprava môže byť v mnohých ohľadoch efektívna a prospešná v prípade klientov bez pracovných skúseností. Existuje niekoľko pravidiel, očakávaní, zvykov, ktoré takto môžu klienti spracovať bez ohľadu na pracovisko, pretože sú uplatniteľné v prípade všetkých zamestnancov a majú všeobecnú pôsobnosť. Rozdiely medzi členmi skupiny môžu spôsobiť rôzne problémy, ale skutočnosť, že aj iní sa stretávajú s podobnými ťažkosťami môže byť pre nich veľmi užitočná. Členovia skupiny si môžu navzájom poskytovať podporu zdieľaním svojich osobných skúseností, rôznymi návrhmi, stratégiami správania v problémových situáciách

alebo si môžu ísť navzájom príkladom (napr. v rámci vytrvalosti, manažmentu problémov, motivácie atď.).

- Veľkosť skupiny: 10-14 osôb (ak by sa vyskytla práca vo dvojici, je dobré ak má každý pár)
- Pravidelnosť, dĺžka stretnutí: raz za týždeň počas 6-8 týždňov, 60 minút
- Vedúci tímu: 2 lídri, ktorí sú obaja vyškolení v uplatňovaní tejto metodológie

Skupinové sedenia môžu obsahovať niekoľko aktivít, ktoré je možné kreatívne kombinovať a flexibilne rozširovať tak, aby vyhovovali individuálnym potrebám:

- Situačné cvičenia (môžu sa modelovať od jednoduchých situácií až po individuálne problémy, je dôležité, aby boli príklady fráz a používaných slov ľahko zapamätateľné)
- Pracovné hárky (popisy všeobecných a individuálnych problémov/príbehov spracované formou pracovných hárkov)
- Video techniky
- Zbierka tém skupinových stretnutí založená na aspektoch praktického využitia.

Pracovné príležitosti

Účelom tejto časti je umožniť uchádzačom o zamestnanie nájsť najvhodnejšie pracovné miesto v rámci ich schopností a možností. Vyhľadanie pracovných možností môže byť vykonávané individuálne alebo s podporou.

Ak je potrebná podpora, tak napríklad na pracovný pohovor môže klienta sprevádzať jeho mentor. Pred pohovorom by sme však mali (ak je to potrebné) pripraviť na pohovor aj zamestnávateľa a zmapovať dané pracovné miesto ako aj pracovné úkony, či je daná práca vôbec vhodná pre nášho klienta. Po úspešnom pohovore nasleduje lekárska prehliadka a podpísanie pracovnej zmluvy.

Podpora integrácie klienta na pracovisku

Účelom tejto časti je podporiť plynulú integráciu klienta do zamestnania. V tomto štádiu musíme venovať osobitnú pozornosť tomu, či náš klient požaduje túto podporu a ak áno, tak do akej miery. Ak náš klient cíti, že táto poradenská činnosť by ho mohla negatívne označovať, tak namiesto podpory klientovej integrácie by sme mohli našou prítomnosťou integráciu blokať, a preto by sme v nej nemali pokračovať.

Trvanie integrácie sa mení v závislosti od osoby. Niektorí klienti nepotrebujú takúto pomoc, ale nájdú sa aj takí, ktorí vyžadujú zvýšenú podporu. My tu uvádzame celé spektrum podporných oblastí, ktoré sa samozrejme môžu meniť podľa potrieb klienta.

a) Zoznámenie sa s prostredím a učenie sa pracovným procesom

Zoznámenie sa s miestom vykonávania práce, s miestami využívanými klientom

V prvý deň práce sa sprevádzajúci mentor prejde s klientom po všetkých takých miestach, ktoré bude klient navštevovať a objasní ich funkciu (napr. kuchyňa, fajčiarska miestnosť),

technické vybavenie (napr. výťah, klimatizácia), pravidlá použitia, či označenia pracovných priestorov (napr. bezpečnostné pruhy, špeciálne označenia). Pravdepodobne bude potrebné tieto informácie viackrát zopakovať, prípadne použiť vizuálne pomôcky (napr. mapu).

Spoznanie pracovných nástrojov

Klient musí presne vedieť na čo sa používajú pracovné nástroje podľa pracovných návykov, ako sa používajú, kde ich treba umiestniť, ako ich udržiavať čisté atď. Taktiež môže byť potrebné zaznamenať tieto informácie individuálne (napr. umiestnenie pracovného nástroja sa dá zaznamenať pomocou fotografie alebo zjednodušenej kresby).

Oboznámenie sa s prvkami pracovného procesu, ich cvičenie

V tejto fáze sa klient naučí pripravený pracovný postup a dostane personalizovanú podporu. Mnoho firiem má vývojový diagram rôznych aktivít, ktorý sa oplatí získať a prediskutovať s naším klientom.

Zavedenie samostatnej kontroly práce

Pre vykonávanie kvalitnej práce je nevyhnutné, aby klient dokázal uvažovať o vlastnej práci, všimnúť si nedostatky a odstrániť ich. Naším klientom môžeme pomôcť tým, že im vytvoríme kontrolný zoznam, v ktorom môžu po ukončení práce krok za krokom skontrolovať svoju prácu samostatne.

b) Osvojenie si spoločenských návykov a pravidiel, spoznanie sociálneho prostredia

Toto môže byť jednou z najvýraznejších, ale ťažko definovateľných oblastí. Integrácia na pracovisku je najefektívnejšie uľahčená osobnou prítomnosťou, poskytnutým príkladom a pozornosťou mentora.

Zoznámenie sa s kolegami

Osobný kontakt s kolegami je dôležitým základom pre budúcu podporu klienta zo strany kolegov. Mentor poskytuje vzor pre svojho klienta aj pre ostatných zamestnancov v tom ako správne komunikovať. Je dôležité, aby náš klient vo veľkej miere vnímal aj to, čo je úlohou jeho kolegov. Musí najmä poznať prácu ľudí, s ktorými je jeho práca v určitom čase prepojená. Je mimoriadne dôležité prediskutovať a zaznamenať formu, miesto, čas a pravidlá spolupráce (dokonca aj minimálnej) s inými ľuďmi spoločne s klientom.

Zoznámenie sa s interným mentorom, definovanie úlohy mentora

Interným mentorom je zamestnanec, ktorý priamo riadi prácu nášho klienta, rozdeľuje a kontroluje úlohy, na ktorého sa môže náš klient obrátiť s akýmkoľvek problémom. V mnohých prípadoch, avšak nie vždy, ide o priameho nadriadeného na pracovisku. Počas integrácie je dôležité zabezpečiť, aby spolupráca medzi klientom a mentorom bola hladká. Mentor nemôže byť opomenutý ani na jednom pracovisku.

Prirodzený pomocník

Okrem mentora by sa mal klásť dôraz aj na zapojenie priamych kolegov, ktorí akceptujú našich klientov a pomáhajú im integrovať sa v dlhodobom horizonte. Ich nazývame tzv. prirodzenými pomocníkmi.

Rozhovor so zamestnávateľom o možných problémoch

Aby bol náš klient úspešne zamestnaný a následne schopný udržať si pracovné miesto, je nevyhnutné aby sme zamestnávateľa pripravili na možné problémy, ktoré sa môžu vyskytnúť. Zároveň by sme mali zamestnávateľovi objasniť, čo môže stať za týmito problémami.

Udržanie zamestnania, sledovanie (Follow-up)

Po tréningu nasleduje tzv. fáza sledovania alebo follow-up. Túto fázu je možné začať ak klient aj zamestnávateľ oznámia, že integrácia ako aj osvojenie si pracovného postupu boli úspešné. Cieľom fázy sledovania je klientovo dlhodobé udržanie zamestnania. Je potrebné zvážiť okolnosti a na základe nich rozhodnúť ako často a dokedy je potrebné sledovať situáciu klienta.

Sledovanie môže byť individuálne alebo organizované ako skupinové aktivity.

Individuálny follow-up

Aj po integrovaní sa môže klient potrebovať našu podporu pri riešení problémov a situácií na pracovisku. Preto je vhodné navštíviť klienta na pracovisku aj po zaučení.

Prítomnosť mentora môže byť dôležitá najmä v nasledujúcich situáciách:

- príchod nového kolegu
- klient sa musí zaučiť na novú pracovnú pozíciu, vykonávať nové úlohy
- zmena adresy firmy, nové pracovisko
- nový pracovný nástroj
- zmena priameho nadriadeného
- iné

Pri sledovaní našich klientov musíme venovať pozornosť aj tomu, že mentor taktiež môže zmeniť prácu alebo z nejakého iného dôvodu musí odovzdať svojho klienta kolegovi. Táto zmena môže citlivo zasiahnuť klienta, je preto dôležité, aby bol presun klienta inému mentorovi dopredu oznámený a postupný.

Skupinový follow-up

Skupinový follow-up znamená, že poskytujeme pravidelné možnosti stretnutia naším klientom umiestneným po poskytnutí služby. Skupiny vedú dvaja skúsení tím lídri. Odporúčame aby sa skupinové sedenia konali aspoň každé dva týždne v dopredu určenom dni a čase.

V emocionálne bezpečnom prostredí používame tímové nástroje na rozvoj zručností v oblasti komunikácie a riešenia konfliktov, ako aj na pomoc pri riešení konfliktov na pracovisku.

Dôležitou funkciou skupiny je poskytnúť klientom vzory správania, pretože tak sa naučia konštruktívne riešiť konfliktné situácie. V tejto oblasti je najlepšou metódou, ak tím lídri poskytujú vzory členom skupiny svojím vlastným správaním.

Okrem rozvoja zručností môže skupina ponúkať rôzne voľnočasové aktivity (návštevy kina, divadla atď.).

Ukončenie podpory

Ukončením aktivít sledovania na pracovisku sa nutne naskytne otázka ukončenia procesu pomoci klientovi.

Prácu s klientom môže byť potrebné ukončiť v ktoromkoľvek štádiu procesu. Z hľadiska metodiky je štádium posúdenia potrieb klienta zlomovým bodom, v ktorom sa ukáže, či služba, ktorú vieme ponúknuť je alebo nie je vhodná pre nášho klienta. Ak v tomto štádiu dospejeme k záveru, že potreby klienta sú nad rámec poskytovanej služby, proces musí byť ukončený. Pozastavenie alebo ukončenie spolupráce sa môže stať nutným krokom aj vtedy, ak zistíme akékoľvek informácie alebo zmeny v stave klienta, ktoré bránia našej práci.

Konverzácia, ktorá ukončí proces, sa musí uskutočniť vždy v uvoľnených podmienkach, v prítomnosti mentora/koordinátora, ktorý pracoval s klientom. Počas rozhovoru sa musíme pozrieť na minulé udalosti s aktívnou účasťou klienta. Je potrebné aby klient pochopil dôvody, ktoré viedli k ukončeniu podpory. Ak ponúkneme klientovi iný druh pomoci, musíme mu o nej poskytnúť čo najviac informácií. Ak proces len pozastavíme alebo ide o ukončenie podpory po integrácii a follow-up-e na pracovisku, tak klientovi objasníme na koho sa môže neskôr obrátiť a v akých situáciách.

Všeobecné pravidlá na dokumentovanie práce s klientom

Počas poskytovania služby musia koordinátori, ako aj mentori nepretržite zaznamenávať vykonávané aktivity. Na jednej strane vytvorí rámec pre dokumentovanie aktivít písomná dohoda medzi mentorom a klientom, v ktorej sa zaznamená vzťah medzi nimi - očakávania, úlohy, časový rámec. Na druhej strane by si mali mentori viesť denník, v ktorom zaznamenávajú udalosti, pozorovania, závery a interpretácie. Kópia denníka každého klienta sa musí použiť pri každom stretnutí s klientom aby tak tento dokument vytvoril chronologickú "históriu zamestnania" klienta. Denníky môžu existovať a byť uschované v papierovej forme, vytlačené, prípadne v elektronickom formáte.

Súčasne s podporou klienta by mala prebiehať aj práca so zamestnávateľmi. V nasledujúcej časti sa budeme venovať práve procesu práce so zamestnávateľmi.

2.4. Nábor a podpora zamestnávateľov

Nábor zamestnávateľov

Cieľom náboru je informovať potenciálnych zamestnávateľov o službe. Okrem opisu príležitostí, ktoré ponúka naša služba, informujeme zamestnávateľov aj o tom, ako k nim môžu získať prístup. Nábor zamestnávateľov poskytuje príležitosti na šírenie sociálneho povedomia a zodpovednosti a môže prispieť k angažovanosti jednotlivých zamestnávateľov ako aj k merateľným spoločenským výhodám.

Nábor zamestnávateľov sa môže uskutočniť prostredníctvom rôznych informačných kanálov. Pri testovaní tejto metodiky sme identifikovali dva obzvlášť efektívne spôsoby zapojenia zamestnávateľov. Prvý je založený na blízkosti: zamestnávateľov, ktorí majú sídlo veľmi blízko rómskej osady a pravdepodobne majú nejaké informácie o rómskej komunite, je možné osloviť úspešne, najmä ak čelia nedostatku pracovných síl. Druhý spôsob je založený na profesionálnych sieťach. Zistili sme, že špeciálne udalosti alebo e-mailové správy priamo zamerané na HR manažérov generovali veľmi malú pozornosť, t. j. HR manažéri neboli ochotní investovať veľa času do vzdelávania sa ohľadne prijímania Rómov. Keď sme sa však zúčastnili populárnych odborných podujatí, ktoré fungovali ako dôležité fórum pre stretávanie sa personalistov/HR manažérov, a mali možnosť predstaviť túto metódu, dokázali sme zvýšiť záujem o túto tému.

Odborné akcie. Prezentácie a workshopy na odborných konferenciách a seminároch (pre personalistov alebo manažérov v cieľových odvetviach) ponúkajú dobrú príležitosť stretnúť sa so zamestnávateľmi a presvedčiť ich o výhodách zamestnávania rómskych uchádzačov. Takéto prezentácie sa dajú použiť na vyvolanie všeobecného záujmu o cieľovú skupinu a po nadviazaní osobného kontaktu so zamestnávateľom sa môžu využiť na sprostredkovanie jednotlivých klientov. Ako sme zistili, je jednoduchšie zapojiť zamestnávateľov ak my navštívime fóra, na ktorých sa zúčastňujú, než očakávať, že prídu na nami organizované podujatie.

Inzerát. Jednou z foriem náboru je inzerovanie služby v novinách, letákoch, alebo na internete. Tento typ marketingu má tie výhody, že nevyžaduje veľké nasadenie pracovných síl, môžeme ním osloviť veľký počet zamestnávateľov a informácia sa dostane potenciálne k širokému spektru zamestnávateľov. Písomná podoba náboru má však aj množstvo nevýhod: zvyčajne je ťažké posúdiť, aký účinok má na cieľovú skupinu a nedokážeme nepretržite monitorovať jeho vplyv. Ďalším problémom propagačných letákov je, ako aj v prípade e-mailov, tzv. efekt „papierového koša“: mnohí ľudia sú unavení z reklám nahromadených v ich poštových schránkach, preto sa tieto reklamy zvyčajne dostanú rovno do koša.

Formálne inzerované pracovné miesta v tlačенých a elektronických médiách môžu taktiež slúžiť ako zdroje informácií. Patrí sem aj nepretržité monitorovanie ponuky neustále sa rozširujúcich personálnych a pracovných agentúr. Výhodou agentúr je, že môžu vždy ponúknuť nejakú pracovnú príležitosť a väčšina z nich je vhodná pre ľudí s nízkym vzdelaním.

Obchodný register, telefónny zoznam, miestne noviny, internetové registre firiem môžu taktiež obsahovať užitočné informácie - môžeme z nich napríklad získať meno a adresu personalistu (HR oddelenia firmy) - a môžeme pomocou nich nájsť veľa firiem v priebehu krátkeho času.

Odborné publikácie (brožúry). Odborné publikácie pre zamestnávateľov sa oplatí písať z pohľadu zamestnávateľov. Je potrebné reálne opísať očakávané ťažkosti, ale aj výhody a pozitíva služby. Podrobné vysvetlenie je v tomto prípade veľmi dôležité. Takáto brožúra by

mala obsahovať jednoduché riešenia typických problémov, ako aj záruky, ktoré sú súčasťou poskytovanej služby (napr. odborník, ktorý je vždy k dispozícii v prípade problému).

Pri príprave publikácií sa snažíme o podanie úplných a detailných informácií, ale nesmieme zabudnúť ani na primeraný rozsah. Snažme sa však poskytnúť estetické, pútavé prevedenie, ktoré však nemôže podkopať požiadavky na obsah a profesionalitu. Dobre pripravená brožúra môže otvoriť dvere k zamestnávateľom a pripraviť základ pre osobné stretnutie.

Telefonický kontakt. Telefonický kontakt znamená, že poskytovatelia služby telefonicky kontaktujú miestnych zamestnávateľov so žiadosťou o termín osobného stretnutia. Môžu to byť tzv. "studené kontakty", teda prvý kontakt so zamestnávateľom. Účelom telefonického hovoru nie je nevyhnutne nájsť okamžite prácu. Skôr sa usilujeme o to, aby sme dostali termín na osobné stretnutie, v ktorom by sa mohli náležite objasniť otázky, ktoré sa môžu objaviť zo strany zamestnávateľa. Výhodou je, že telefonický kontakt nám "pripraví pôdu" u zamestnávateľa, takže pre zástupcu služby je jednoduchšie sa predstaviť v rámci osobného stretnutia.

Zorganizovanie informačných fór, prednášok. Prednáška poskytnutá zamestnávateľom je veľmi účinným spôsobom, ako ich informovať o zamestnávaní Rómov a vypočúť si ich obavy a pochybnosti. Existuje široká škála spôsobov, ako vytvoriť príležitosť pre prezentovanie našej služby vrátane pozvania na propagačné akcie, ako sú konferencie a vlastné podujatia (napríklad business raňajky alebo obed), prípadne môžeme zorganizovať aj prednášku pre manažment miestnej veľkej firmy.

Výhody takejto prednášky pre zamestnávateľov spočívajú v tom, že ju poskytujeme publiku, ktoré sa zaujíma o danú tému, a zároveň môžeme zodpovedať akékoľvek otázky, ktoré sa vyskytnú hneď po prednáške. Počas prednášky by sme mali poskytovať všeobecné informácie o službe a v prípade otázok vynaložiť úsilie na poskytnutie špecifických a individuálnych odpovedí na potenciálne nepriaznivé námietky.

Kontaktovanie zamestnávateľa, osobné stretnutie

Cieľom kontaktovania zamestnávateľa je získať ho „pre dobrú vec“: poskytnúť našim klientom miesto na pracovnú skúšku, terénnu prax alebo priamo pracovné miesta. Získame tak tiež informácie o potrebách zamestnávateľa, na základe ktorých vieme poskytnúť personalizované informácie o možnostiach služby. Osobitná pozornosť by sa mala venovať objasneniu obvyklých, často stereotypných, či už negatívnych alebo pozitívnych, názorov o Rómoch.

Najdôležitejším cieľom osobného stretnutia so zamestnávateľom je vyjasniť si čo zamestnávateľ očakáva od našej služby trhu práce. Na základe očakávaní môžeme následne zamestnávateľovi povedať, ako efektívne naša služba dokáže uspokojiť jeho potreby. V prípade osobného stretnutia je veľmi dôležité vedieť informácie o spoločnosti vopred a na mieste sa informovať najmä o atmosfére na pracovisku, pravidlách obliekania a správania v danej firme.

Pri osobnom stretnutí so zamestnávateľmi môžeme naším vystupovaním, vzhľadom, komunikáciou zastupovať záujmy rómskych zamestnancov z viacerých strán a presvedčivo vytvoriť pomocou konverzácie vzťah, ktorý uľahčuje vzájomnú spoluprácu. Nevýhodou tejto metódy je, že na oboch stranách si vyžaduje veľa času a pravdepodobne nie každý si môže dovoliť stráviť toľko času budovaním profesionálneho vzťahu. Počas prednášky pre zamestnávateľov by sme sa mali sústrediť na poskytnutie všeobecných a základných informácií o službe, ale aj špecifických a individuálnych odpovedí na potenciálne nepriaznivé otázky a námietky.

Senzibilizácia zamestnávateľa

V krajinách, kde je široko rozšírená diskriminácia a predsudky voči Rómom, bude možno potrebné zvýšiť citlivosť zamestnávateľa skôr ako prijme rómskych uchádzačov o zamestnanie. Toto bude pravdepodobne dôležitejšie v zamestnaniach, kde je pravdepodobnosť predsudkov voči spolupracovníkom (veľa robotníkov je veľmi otvorených a tolerantných, avšak štatisticky sú predpojaté postoje bežnejšie u osôb s nižším vzdelaním).

Senzibilizácia môže byť nevyhnutná, ak je pravdepodobné, že budúci nadriadený a / alebo spolupracovníci rómskeho kandidáta budú mať negatívny postoj, obavy alebo budú mať nesprávnu predstavu o práci s Rómami alebo ak majú s rómskymi pracovníkmi negatívne skúsenosti z minulosti. Senzibilizácia sa však môže vypomstiť, ak sa interpretuje ako záťaž pre spolupracovníkov alebo neopodstatnené zvýhodňovanie rómskych pracovníkov.

Okrem senzibilizačného školenia je dôležité preskúmať proces prijímania zamestnancov spolu so zamestnávateľom, skontrolovať a odstrániť všetky prvky, ktoré by mohli brániť v hlásení sa na otvorené pozície uchádzačom o zamestnanie. Prekážky môžu vzniknúť napríklad v naformulovaní ponuky práce, ktorá môže byť pre menej skúsených uchádzačov nejasná, alebo môžu chýbať dôležité podrobnosti. Prekážky môžu byť prítomné aj v procese rozhodovania umožňujúceho nevedomú zaujatosť voči etnickým menšinám, ako aj v administratívnej časti procesu prijímania zamestnancov (napr. vyžadovanie nepodstatných certifikátov, dlhý proces onboardingu).

Cieľom senzibilizačného tréningu je, aby účastníci premýšľali o a) potenciálnych prekážkach v ich súčasných postupoch pri prijímaní zamestnancov, ktoré sa môžu týkať najmä rómskych uchádzačov, b) otvorenosti seba a svojich kolegov pri prijímaní Rómov a v práci s rómskymi kolegami, c) o svojich otázkach a obavách a d) aby sa diskutovalo o riešení možných konfliktov pri prijímaní Rómov.

Takéto školenie si vyžaduje investíciu firmy z hľadiska času zamestnancov, a preto musí byť čo najkratšie. Vzhľadom na toto časové obmedzenie je dôležité mať na pamäti dva najdôležitejšie odkazy senzibilizácie a nie snažiť sa zodpovedať mnohé otázky, ale povrchné. Prvé kľúčové posolstvo spočíva v tom, že za „problémovým správaním“ môže byť niekoľko legitímnych dôvodov, takže je dôležité najskôr požiadať rómskeho zamestnanca neohrozujúcim spôsobom o vysvetlenie, byť otvorený, vypočuť si toto vysvetlenie a spoločne diskutovať o možných riešeniach. Druhým kľúčovým posolstvom je, že rovnako ako nerómovia, aj rómski uchádzači o zamestnanie sa líšia svojimi schopnosťami a motiváciou, takže hľadanie správneho kandidáta na prácu môže chvíľu trvať.

Formát školenia musí byť interaktívny a musí vychádzať z aktívneho zapojenia účastníkov, aby sa maximalizovala reflexia a inšpirácia.

Toto školenie však nemôže a nezmení postoje - v najlepšom prípade môže pomôcť účastníkom uvedomiť si, že majú voči Rómom určité negatívne postoje.

Školenie môže byť organizované v niekoľkých fázach: najprv pre vrcholových manažérov a zamestnancov HR oddelenia zodpovedných za navrhovanie a podporu procesu prijímania zamestnancov, a následne pre stredných manažérov, ktorí vyberajú uchádzačov o zamestnanie, a potenciálnych vedúcich rómskych pracovníkov. V prípade potreby môže byť školenie ponúknuté aj budúcim spolupracovníkom.

V rámci testovania tejto metodiky sa tréningové materiály testovali na školeniach trvajúcich 4 až 6 hodín. Pri pozývaní účastníkov môže byť užitočné vyhnúť sa priamym odkazom na „senzibilizáciu“, pri ktorej môžu mať niektorí pocit pohoršenia, a namiesto toho odkazovať na rozmanitosť alebo inú neutrálnejšiu tému.

Niektorí zamestnávateľia alebo tímy môžu byť viac či menej pripravení prijímať rómskych pracovníkov. Menej pripravené tímy potrebujú všeobecnejšie školenie zamerané na ich obavy a vnímanie potenciálnych problémov, zatiaľ čo pripravené tímy už môžu začať pracovať na praktických otázkach náboru a udržania rómskych kolegov. To zdôrazňuje užitočnosť vykonania prieskumu (pozri nižšie) o existujúcich postojoch pred školením a tiež zapojenie profesionálneho trénera, ktorý dokáže improvizovať a prispôbiť obsah školenia potrebám skupiny.

Krátky dotazník pre účastníkov tréningu

Tento dotazník je k dispozícii pouze v angličtině:

Short survey for training participants

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfc4RIE9EHVuSHBSrgTXRLGPw66PG9cKITVy81ADPIITARDgg/viewform>

Pravidelný kontakt so zamestnávateľom a následný follow-up

Pravidelný kontakt so zamestnávateľom a následný follow-up má za cieľ podporu dlhodobého zamestnania. Zamestnávateľia by preto mali mať možnosť požiadať o pomoc v prípade potreby. Tento aspekt je potrebné brať vážne do takej miery, že ak napríklad nastane zmena v osobe mentora, musíme o tejto zmene informovať zamestnávateľa a zároveň ho informovať o tom koho môže v budúcnosti kontaktovať.

Pravidelnosť sledovania situácie je do značnej miery závislá od okolností. Na začiatku je vhodné navštíviť zamestnávateľov raz za týždeň, aby sme sa uistili, že všetko prebieha hladko. Následné návštevy môžu byť zriedkavejšie, ale je potrebný ďalší pravidelný kontakt.

Tip: Ak nás zamestnávateľ kontaktoval s problémom týkajúcim sa nášho klienta a my sme mu poskytli nejaké rady, oplatí sa ho na druhý deň, prípadne s odstupom pár dní (v závislosti od povahy problému) kontaktovať ho a usistiť sa, či sa daný problém podarilo vyriešiť, čo v danej situácii zabralo a čo nie.

Najdôležitejšou formou aktívneho kontaktu je osobné sledovanie. Osobný kontakt je efektívnejší ako telefonický a poskytuje zamestnávateľovi väčšiu bezpečnosť. Okrem toho môžeme získať viac informácií počas osobného stretnutia než počas telefonického rozhovoru. Ak osobné stretnutia predstavujú pre zamestnávateľa bremeno (nedostatok času), v tom prípade na nich nemusíme trvať. Podpornú funkciu dokážu naplniť aj telefonické rozhovory.

Na riešenie krízovej situácie môže byť potrebná intenzívnejšia podpora. Zamestnávateľia tiež často žiadajú o pomoc pri zmene v riadení alebo pri zaučení klienta do novej pracovnej pozície. V takýchto situáciách môže zamestnávateľ aj klient vyžadovať, aby sme boli opäť prítomní na pracovisku.

Ak chceme ukončiť intenzívny follow-up, a ak je tomu zamestnávateľ otvorený, je užitočné stretnúť sa spolu s ním a klientom, aby sme mohli vyhodnotiť uplynulú spoluprácu. Na tomto stretnutí môžeme zároveň zaznamenať ďalšie formy spolupráce.

3. Tréningové materiály

Táto kapitola obsahuje opis tréningových modulov, ktoré sa môžu použiť na prípravu tréningu koordinátorov a mentorov a na senzibilizačný tréning. Niektoré z týchto modulov môžu byť vynechané alebo skrátené v závislosti od existujúcich skúseností a kvalifikácie účastníkov. Nasledujúca tabuľka poskytuje prehľad modulov. Kapitola č. 4 obsahuje dva príklady toho, ako sa tieto moduly môžu použiť na zostavenie tréningového programu.

Tabuľka č. 5. Prehľad tréningových modulov

	Názov	Zameranie	Dĺžka	Cieľová skupina*		
				KM	M	Z
1.1	Získanie poznatkov z terénu	Rómske tradície, život v segregovaných osadách	8 hodín	x	x	
2.1	Podpora klienta 1	Nábor, hodnotenie zručností, príprava na hľadanie zamestnania	2 hodiny	x	x	
2.2	Podpora klienta 2	Riešenie konfliktov, spätná väzba, follow-up	2 hodiny	x	x	
3.1	Proces mentorovania	Kroky procesu mentorovania	2 hodiny	x	x	
3.2	Nástroje mentorovania	Precvičovanie nástrojov mentorovania	4 hodiny	x	x	
4.1	Skupinová dynamika	Manažovanie diskusií o prípadoch	3 hodiny	x		
5.1	Diskriminácia zo strany zamestnávateľa	Ako presvedčiť zamestnávateľa s predsudkami	2 hodiny	x		
6.1	Senzibilizácia 1	Osobné skúsenosti s rómskymi pracovníkmi, efektívne pohovory	3 hodiny			x
6.2	Senzibilizácia 2	Predvídanie a riešenie problémov	3 hodiny			x

*KM=koordinátor mentorov; M=mentor; Z=zamestnávateľ

MODUL 1.1. Získanie poznatkov z terénu

Krátky popis modulu	Získanie skúseností z rómskej komunity. Účastníci by mali sledovať vlastnosti rómskej kultúry, návyky a dynamiku v rámci kultúry
Cieľ modulu	Získanie osobných skúseností v prostredí cieľovej skupiny
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor, mentor
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	Vedenie skupiny, znalosť učebných materiálov, základná sociálna práca, znalosť terénu
Doba trvania (približná)	8 hodín
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 8-12
Pomôcky	Nejaký dopravný prostriedok je potrebný na to aby sa účastníci dopravili do terénu. Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky
Učebný materiál	online učebný materiál – História Rómov

Názov aktivity	Návšteva terénu
Cieľ	Skúmanie motivácií a skúseností účastníkov (predsudky, obavy, očakávania), oboznámenie sa s cieľovou skupinou a ich prostredím.
Pomôcky	bločky post-it, fixky, papier na flipchart
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine

1. Aktivity v teréne: návšteva rómskej komunity, rozhovor s členmi komunity.
2. Účastníci si vyberú po jednej téme – niečo čo bolo pre nich prekvapivé počas terénnej návštevy. Tento zážitok následne zdieľajú s ostatnými členmi skupiny. Účastníci ďalej pracujú v 2-3 členných skupinách. V týchto malých skupinách sa snažia presvedčiť osobu, ktorá odsudzuje Rómov / osobu, ktorá prehnane pomáha, prečo je dôležité pomáhať ako dobrovoľník v komunite / prečo je dôležité aby viac nepokytovala dary.
 - A. Účastníci odprezentujú svoju prácu
 - B. Účastníci zahrajú danú situáciu

Inštrukcie pre trénera:

Prezentáciu a hru by malo zakaždým sprevádzať spracovanie danej témy, jej prediskutovanie. Tréneri by mali v prípade potreby zasiahnuť. Zabezpečte, aby sa počas tréningu nikto nezranil.

MODUL 2.1. Podpora klienta 1

Krátky popis modulu	Metodické postupy: <u>nábor, motivovanie</u> : nástroje na zapojenie budúcich zamestnancov (klientov) <u>hodnotenie klientov</u> : komunikačné a iné nástroje na posúdenie silných a slabých stránok <u>príprava klienta na hľadanie zamestnania</u> : prostriedky na rozvoj slabých stránok, nástroje a spôsoby rozvíjania kompetencií <u>individuálny manažment prípadov</u>
Cieľ modulu	Senzibilizácia koordinátora, cvičenie metodiky, rozvoj komunikačných zručností
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor, mentor
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	Vedenie skupiny, znalosti učebného materiálu (metodológia), vedomosti o trhu práce, postoj a nástroje sociálneho pracovníka
Doba trvania (približná)	2 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 8-12
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky
Učebný materiál	online učebný materiál – metodický opis procesu prípravy klientov

Názov aktivity	Skúmanie kompetencií klientov, motivovanie a príprava na hľadanie práce
Cieľ	Posilniť celkový postoj, náhľad na tému, cvičiť uplatnenie rozvojového prístupu
Pomôcky	post-it, flipchart, fixky, karty so situáciami
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine, simulácie

1. Situačná hra: Koordinátori obdržia na prečítanie príbehy Rómov, ktorí majú problém zamestnať sa, bez toho aby vedeli čo bude ich úlohou. Tréneri si pripravujú zhrnutia jednotlivých príbehov (pričom sa dopredu dohodnú kto sa sústreďí, na ktorú tému), ktoré krátko predstavujú. Po krátkej prezentácii sa zamerajú na tri témy (motivovanie klientov, hodnotenie klientov - silné a slabé stránky, príprava klientov na hľadanie zamestnania) a v rámci situačnej hry zahrajú klienta počas rozhovoru.

2. Spracovanie situácie: Účastníci pracujú v skupinách 2-3 ľudí. Ich úlohou je zhrnúť, aké kompetencie koordinátora by sa mali rozvíjať v priebehu programu v každej z tém (témy súvisia s úlohami, ktoré musí koordinátor vykonať pred začatím mentorovania). Účastníci premýšľajú nad metódami a nástrojmi, ktoré odporúčajú pre rozvíjanie potrebných kompetencií v jednotlivých témach. Úloha: Prečítajte si príbehy. Použitím príbehov zahrajte situácie sústrediac sa na vyznačené témy. Príbehy môžete kreatívne doplniť o ďalšie životné príbehy, postavy.

Príbehy

1. Nábor, motivovanie

No, už keď som prišla do dediny bola som dosť stará. V 15tich som utiekla so svojím súčasným manželom, pretože som chcela odísť z domu. Nebolo nám zle, vychádzali sme dobre. Žili sme so svokrou, ale v dome sme mali zvlášť priestor, malú časť, jednu izbu, kuchyňu. Žilo sa nám dobre. Môj manžel šiel každý deň pracovať so svojím bratom a zarobil tak 30 EUR za deň. Problém nastal kvôli drogám, pretože môj manžel sa dostal do zlej partie, oni za to mohli. Keď to môj manžel začal robiť, bola som tehotná s našou dcérou. Peniaze nám bolo treba, najmä na dieťa. Ale od tej doby ako to môj manžel začal robiť nešiel do práce, alebo, ak išiel na nejaké menšie fušky, tak veľa peňazí späť domov nepriniesol. Na dieťa sme dostali nejaké peniaze, ale to nestačilo, málo to bolo... Myslela som, že si začnem hľadať nejakú prácu pre seba, ale neviem. Nikdy som nepracovala a bola som vychovaná doma tak, že žena má mať na starosti domácnosť a rodinu. A tu je to dieťa, nezostane s nikým iným len so mnou... Teraz ju mám dať do škôlky? Tak ako môžem začať s týmto tu?

2. Hodnotenie klienta, zmapovanie zdrojov

Áno, pracoval som na mnohých miestach, aj tu aj tam. Najviac sa mi páčilo pri páse pretože sme boli samí priatelia pokope a dalo sa tam dobre porozprávať. Raz-dva nám uplynul čas, nenudili sme sa. Práca bola jednoduchá, bez ťažkostí. Nepochopíte ma zle ja zvládam aj ťažkú prácu, robil som v továrni, kde sme ťahali dvanástky pri páse, tam musíte vedieť stáť. Keby som mal na výber, chcel by som mať prácu, kde dostanem veľa peňazí a páči sa mi to. Mrzí ma, že som sa neučil viac po ôsmej triede, ale nebol som hlúpe dieťa. V skutočnosti učitelia tiež povedali, že som šikovný, dobre pekne píšem. Mohol by som ísť na učňovku, ale ja som jednoducho nešiel, keďže mi bolo vtedy lepšie mimo školy. Teraz je príliš neskoro, aby som mohol ísť... čo zo mňa môže byť?

3. Príprava klienta na hľadanie práce

Nikdy som nebol na pracovnom pohovore, vždy som vedel, kam idem. Bolo aj také, že to nebola hneď práca, ale museli sme písať test, no aj to bolo pre mňa ľahké. Myslím, že mi to celkom páli. Toho sa ale veľmi bojím, že keď musím hovoriť tak ma nepochopia, že čo chcem, neviem sa dobre vyjadriť. Problémom je, že sa vtedy ľahko rozčúlím a stratím hlavu a začnem kričať a rozprávať. Ale nemôžem si pomôcť, keď mi nerozumejú ako hovorím, nemôžem si z toho neurobiť nervy... a musím to zo seba nejako dať. Ale možno by to bolo jednoduchšie, ak by som nemusel hovoriť.

MODUL 2.2. Podpora klienta 2

Krátky popis modulu	Riešenie konfliktov, spätná väzba, follow-up
Cieľ modulu	Senzibilizácia koordinátora, cvičenie metodiky, rozvoj komunikačných zručností
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor, mentor
Na ktoré moduly stavia?	2.1
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	vedenie skupiny, znalosti učebného materiálu (metodológia), vedomosti o trhu práce, postoj a nástroje sociálneho pracovníka
Doba trvania (približná)	2 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 8-12
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky
Učebný materiál	online učebný materiál – metodický opis procesu prípravy klientov

Názov aktivity	Udržiavanie kontaktu so zamestnávateľom, sledovanie zamestnancov / mentorovaných
Cieľ	Komplexné spoznanie programu, nájdenie rovnováhy medzi zamestnancom a zamestnávateľom a jej zastupovanie, cvičenie konštruktívnej spätnej väzby.
Pomôcky	post-it, flipchart, fixky
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine

- A. Koordinátori sú rozdelení do dvoch skupín. Jedna skupina zhromažďuje problémy klientov / mentorovaných a druhá skupina problémy zamestnávateľov, ktoré sa môžu vyskytnúť po úspešnom pracovnom pohovore, pri nástupe klienta do práce. Skupiny následne pracujú spoločne, aby našli príčinný vzťah medzi ťažkosťami zamestnancov a zamestnávateľov (napr. problém na strane zamestnávateľa: zamestnanec nikdy nechodí na čas, čoho príčinou je na strane zamestnanca, že doprava je zložitá, nemá denný režim atď.). Tieto príčiny a následky koordinátori môžu zobrazit' rôznymi kreatívnymi formami, napr. využitím post-it-ov, ktoré prilepia vo forme reťazca.
- B. Tréneri si vyberú na základe predchádzajúcej úlohy 3-4 problémy zamestnávateľov, ktoré spoja s bežnou praxou na pracovisku (najlepšie s takou, ktorú je možné zlepšiť). Telefonicky kontaktujú koordinátora s problémom a oboznámia ho s tým aká

je bežná prax na pracovisku. Napríklad problém zamestnávateľa spočíva v tom, že zamestnanec pravidelne chodí na desaťminútovú fajčiarsku prestávku zamestnanca, pričom u nich vo firme sa v praxi fajčí počas hodinovej obedňajšej prestávky → ako je to možné zmeniť: zamestnanci by mohli mať desaťminútovú prestávku každé dve hodiny, ale iba polhodinovú prestávku na obed (počas úlohy môžeme poskytnúť zamestnávateľovi spätnú väzbu o tom, prečo je pre zamestnanca problém menej fajčiť a podporiť ho v hľadaní riešenia, ktoré motivuje zamestnanca pracovať, a nie porušovať pravidlá).

Inštrukcie pre trénera:

Tréneri by mali na konci cvičenia prediskutovať s účastníkmi ich dojmy z danej úlohy.

MODUL 3.1. Proces mentorovania

Krátky popis modulu	Zapojíte účastníkov do mentorského procesu a prehľbíte ich znalosti online učebných osnov.
Cieľ modulu	Účastníci by mali byť oboznámení s procesom a nástrojmi mentorstva a mali by byť schopní ich uplatniť v praxi.
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor, mentor
Na ktoré moduly stavia?	-
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	vedenie skupiny
Doba trvania (približná)	2 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	8-15
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky
Učebný materiál	online učebný materiál – História Rómov, rámec mentorského programu

Názov aktivity	Kroky mentorovania
Cieľ	Pochopiť a prehľbiť proces mentorovania
Pomôcky	post-it, fixky, flipchart papier
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine

Proces mentorovania, dvojité zmýšľanie počas mentorstva

- a) kandidáti na mentorov vypracujú v malej skupine na základe online učebných materiálov, aké kroky obsahuje proces mentorovania*

- úloha poukáže na to čo si mentori pamätajú, čo považujú za dôležité
- potom čo mentori zhromaždili potrebné informácie spoločne ich spracujeme. Kritériá na spracovanie: nástroje praktickej implementácie, podobnosti a rozdiely medzi individuálnym manažmentom prípadov a mentorstvom, priority mentorstva a individuálneho manažmentu prípadov.

b) pochopenie a praktické uplatňovanie dvojitého zmýšľania

- účastníci zozbierajú na základe krokov procesu mentorovania, skúseností z mentorovania alebo individuálneho manažmentu prípadov, že čo robia počas mentorstva a z akého dôvodu (konkrétne príklady uľahčujú úlohu).
- inštrukcie pre trénerov: úlohu spracujme spoločne a snažme sa čo najviac kreatívne vizualizovať dvojité zmýšľanie: čo je viditeľné a čo je za tým?

c) situačné cvičenia na precvičenie krokov procesu mentorovania:

- cieľom cvičenia je aby si účastníci precvičili spomedzi krokov predovšetkým zmapovanie situácie klienta a určenie cieľov
- inštrukcie pre trénera: tréneri by sa počas situačného cvičenia mali podľa možností vžiť do kože potenciálnych klientov/mentorovaných. Pri spracovaní situácií by mali dbať na to aby s účastníkmi prediskutovali: Čo treba mapovať? Na čo získané informácie môžeme následne využiť? Čo posúva daného človeka dopredu? Čo by sme robili inak? atď.

MODUL 3.2. Nástroje mentorovania

Krátky popis modulu	Účastníci spoznajú metodické nástroje odporúčané počas mentorstva a prehľadujú svoje znalosti online učebných materiálov.
Cieľ modulu	Účastníci sú oboznámení s metodickými nástrojmi, ktoré im pomôžu pracovať efektívnejšie s klientmi / mentorovanými.
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor, mentor
Na ktoré moduly stavia?	-
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérské vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	Vedenie skupiny, individuálny manažment prípadov
Doba trvania (približná)	4 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	8-15
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky.
Učebný materiál	online učebný materiál – História Rómov, rámec mentorského programu

Názov aktivity	Spoznanie a precvičenie metodických nástrojov
Cieľ	Vyskúšanie metodických nástrojov, ktoré je možné použiť počas mentorstva.
Pomôcky	post-it, fixky, flipchart papier
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine

Komunikácia

Spätná väzba:

a) *spätná väzba ako jeden z najdôležitejších komunikačných nástrojov:*

- Úvodná hra: Požiadajme účastníkov, aby obkreslili svoju dlaň na papier a napísali naň svoje meno. Papier s kresbou posúvajú účastníci vždy osobe sediacej po ich pravici, zatiaľ čo tréneri kladú otázky o osobe, ktorej dlaň práve držia v rukách. Otázky o danej osobe: Aké zviera by bol/a? Akou farbou by bol/a? Aký druh kvetu by bol/a? Akým nástrojom by bol/a? Akým pocitom by bol/a? Keď sa k účastníkom vráti ich vlastná dlaň, prečítajú si čo si o nich myslia ostatní.
- Inštrukcie pre trénerov: Časť o spracovaní a spätnej väzbe sa dá uviesť nasledujúcimi otázkami: Ako sa cítili účastníci? Je na papieri napísané niečo čo považujú za urážlivé? Je na

papieri niečo čo sa im čítalo vyslovene dobre? Aký je rozdiel medzi hrou a skutočnou spätnou väzbou?

- b) *typy spätnej väzby*: na základe online učebného materiálu prediskutujeme s účastníkmi typy spätnej väzby. Tréneri sa snažia nabádať účastníkov na to aby uviedli príklady na typy spätnej väzby na základe vlastných skúseností (keď oni dostali alebo dali spätnú väzbu)
- c) *na slepo*: účastníci vytvoria páry a jednému z dvojice sa zaviažu oči. Úlohou je aby vidiaci viedol „slepého“ a aby sa následne vymenili. Na úlohu má každý z dvojice 20 minút. Po ukončení úlohy si účastníci dávajú navzájom spätnú väzbu pod vedením trénerov.
- d) *situačná hra na precvičenie spätnej väzby*: tréneri pracujú s vlastnou situáciou založenou na skúsenostiach. Účastníci môžu dostať ako predbežnú úlohu zaslanie prípadov kedy museli poskytnúť spätnú väzbu, ale spôsobilo im to ťažkosti.

Emočné zrkadlo

- a. *zopakujme obsah online učebných materiálov*: Tréneri pomáhajú účastníkom vytvárať také vety, ktoré obsahujú emocionálnu reflexiu.
- b. *cvičenie vo dvojici*: požiadajme účastníkov aby sa postavili do dvojíc a aby si každý pripravil jednu spomienku z detstva. Jeden z dvojice rozpráva a druhý sa snaží odzrkadliť jeho pocity, potom sa vymenia. Každý z dvojice má k dispozícii 30 minút a dvojice môžu využiť príklady viet z predchádzajúceho cvičenia.
 - s pomocou trénerov spracujeme úlohu: aký pocit to bol? čo bolo jednoduché? čo bolo ťažké?
- c. *situačná hra na cvičenie emocionálnej reflexie*: tréneri pracujú s vlastnou situáciou založenou na skúsenostiach. Účastníci môžu dostať ako predbežnú úlohu zaslanie prípadov kedy museli poskytnúť spätnú väzbu, ale spôsobilo im to ťažkosti.

Motivovanie

- a) *Stavanie veže z kockového cukru*. Účastníci vytvoria trojčlenné skupiny a rozdelia si nasledovné úlohy: staviteľ, podporovateľ, pozorovateľ. Oči staviteľa zaviažeme. Úlohou staviteľa je postaviť vežu z kockového cukru so zaviazanými očami pričom môže používať len jednu ruku a kocky cukru musí ukladať na seba po jednom. Podporovateľ pomáha staviteľovi, motivuje ho aby dosiahol svoj cieľ, zatiaľ čo pozorovateľ pozoruje. Staviteľ a pozorovateľ musia na začiatku stanoviť svoj cieľ, akú vysokú vežu chcú postaviť. Stavanie trvá 5 minút, potom poskytne pozorovateľ spätnú väzbu a následne poskytnú spätnú väzbu aj staviteľ a podporovateľ. V skupine si účastníci úlohy postupne vystriedajú. Úlohu spracujeme aj vo veľkej skupine s pomocou trénerov.

MODUL 4.1. Skupinová dynamika

Krátky popis modulu	Roly, skupinová dynamika
Cieľ modulu	Prehľad procesov skupinovej dynamiky a ich využitie v praxi potrebné pre vedenie skupiny
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor
Na ktoré moduly stavia?	1.1, 3.1, 3.2
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	vedenie skupiny, znalosti učebného materiálu (metodológia), postoj a nástroje sociálneho pracovníka
Doba trvania (približná)	3 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 8-12
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny
Učebný materiál	online učebný materiál – Skupinová dynamika, Skupinová diskusia o prípadoch

Názov aktivity	Riadenie situácií v skupine
Cieľ	Identifikácia a praktické riadenie skupinovej dynamiky
Pomôcky	projektor, post-it, flipchart, fixky, karty so situáciami
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine, simulácie

A. Koordinátori pracujú v malých skupinách. Ich úlohou je vymyslieť hru, pomocou ktorej sa členovia skupiny mentorov dokážu lepšie spoznať. Hru koordinátori odprezentujú pred všetkými účastníkmi, prípadne ju môžu aj vyskúšať.

B. Účastníci vytvoria tímy po troch na riešenie nasledujúcich situácií:

- Do tímu mentorov prichádza nový človek. Koordinátori vypracujú plán ako mu pomôcť v začlenení sa do tímu.
- Počas diskusie o prípadoch jeden z členov skupiny veľmi veľa rozpráva, tým pádom nenecháva ostatným žiaden priestor vyjadriť sa. Ako by ste riešili túto situáciu?

- Jeden z klientov kradol od svojho mentora. Jeho mentor ho preto nechce privieŕť na skupinovú diskusiu. Presvedčte mentora prečo je potrebné aby o tom hovorili počas skupinovej diskusie.
- Jeden člen skupiny sa pravidelne stavia do pozície vedúceho skupiny počas diskusie o prípadoch, nedovolí aby diskusiu viedol koordinátor. Čo môže byť v pozadí tohto správania a ako by sa dala riešiť táto situácia?
- Členovia skupiny pravidelne meškajú na stretnutia. Ako by sa dali zistiť príčiny tohto správania a ako by sa táto situácia dala riešiť?

C. Účastníci vytvoria tímy po troch na riešenie nasledujúcich situácií:

- Prebieha skupinové sedenie na prípravu klientov / mentorovaných. Zdá sa, že jeden z členov skupiny sa čoskoro bude vedieť zamestnať. Ostatní členovia skupiny však nechcú aby opustil skupinu, a tak ho stále vysmievajú a provokujú. Ako by sa dalo vysvetliť členom skupiny, že čo sa práve deje? Ako by sa dala táto situácia využiť v prospech skupiny?
- Počas skupinového follow-up stretnutia sa jeden z klientov zverí, že ho kolegovia neprijali medzi seba. Držia si odstup počas obednej prestávky, nejdú s ním na kávu. Ako by ste mu pomohli s pomocou zapojenia celej skupiny?
- Na skupinovom stretnutí je chlapec, ktorý nedovolí ostatným individuálne sa vyjadriť. Svojími pripomienkami neustále narúša diskusiu. Často spochybňuje legitimitu koordinátora skupiny: ako nám môžete pomôcť, nevíete čo prežívame, nie ste Róm?!

Po vypracovaní by členovia skupiny mali vysvetliť svoje riešenia a spoločne o nich diskutovať.

Úlohy A, B, C je v prípade väčšej skupiny možné zahrať po rozdání kariet so situáciami.

Inštrukcie pre trénera:

Tréneri by mali sledovať prácu v malých skupinách a facilitovať diskusiu. Ak by prišlo aj na situačné hry tak by mali v prípade potreby aktivitu pozastaviť. Na konci aktivity by mali požiadať o spätnú väzbu účastníkov, ktorí hrali nejakú rolu, ako aj členov skupiny, ktorí boli len v úlohe pozorovateľa.

MODUL 5.1. Diskriminácia zo strany zamestnávateľa

Krátky popis modulu	Riešenie predsudkov, očakávaní zamestnávateľov a systému záujmov (prečo nechcú Rómov zamestnávať?) Negatívne skúsenosti s rómskymi pracovníkmi (prevádzkové, finančné a odborné ťažkosti), prečo by mali zamestnať Rómov? Pozitívne skúsenosti s rómskymi pracovníkmi (finančné, PR, komunikácia, profesionálne výhody)
Cieľ modulu	Podporovať senzibilizáciu účastníkov, rozvíjať komunikačné zručnosti (argumentovanie, vyjednávací zručnosti)
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Koordinátor
Na ktoré moduly stavia?	1.1, 3.2
V akom prípade môže byť vynechaný?	Nemôže byť vynechaný
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	vedenie skupiny, znalosti učebného materiálu (metodológia), vedomosti o trhu práce
Doba trvania (približná)	2 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 8-12
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky
Učebný materiál	online učebný materiál – metodický opis procesu spolupráce so zamestnávateľom, ppt o vyjednávacích technikách, základy trhu práce a politiky zamestnanosti

Názov aktivity	Stretnutie so zamestnávateľom
Cieľ	Zmapovať ťažkosti a prediskutovať spôsob akým by sa tieto dali prekonať a zároveň ako je možné „predať“ daný program
Pomôcky	projektor, post-it, flipchart, fixky, karty so zamestnávateľmi
Forma aktivity	skupinová, v malej skupine, simulácie

A. Účastníci sa pripravujú na to, že spomedzi nich zvolený zástupca ide za zamestnávateľom aby hovoril o programe integrácie na trhu práce a vyjednával o zapojení zamestnávateľa do tohto programu. V úlohe zamestnávateľov budú tréneri.

B. V prípade veľkej skupiny požiadame účastníkov o vytvorenie trojčlenných skupín. V skupine sa dohodnú na tom, kto hrá zamestnávateľa, kto je koordinátorom a kto bude pozorovateľom. Účastník, ktorý hrá zamestnávateľa si vytiahne kartu, aby zistil, ktorého zamestnávateľa bude hrať. Koordinátor sa snaží presvedčiť zamestnávateľa, aby sa zapojil do programu trhu práce. Pozorovateľ analyzuje, že čo pomohlo program predať a čo naopak spôsobilo ťažkosti. Ak máme dostatok času, členovia skupiny si môžu vyskúšať každú z úloh.

Inštrukcie pre trénera:

A. Tréneri hrajú zamestnávateľov s rôznymi postojmi (spolupracujúci, odmietavý, presný, pozitívny, workoholik atď.). Tréner, ktorý nehraje rolu zamestnávateľa facilituje celý proces a v prípade potreby hru zastaví. Na konci hry tréneri požiadajú účastníkov o spätnú väzbu - ako vnímali svoju úlohu?

B. Tréneri chodia po miestnosti a sledujú prácu skupín. Na konci úlohy požiadajú účastníkov o spätnú väzbu – v ktorej úlohe sa cítili najpohodľnejšie, čo bolo jednoduché, čo bolo ťažké?

MODUL 6.1. Sensibilizácia 1

Krátky popis modulu	Diskusia o skúsenostiach s rómskymi zamestnancami
Cieľ modulu	Vytváranie atmosféry dôvery, zdieľanie skúseností s prácou s Rómami
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Zamestnávateľ: HR manažéri, vrcholový manažment
Na ktoré moduly stavia?	-
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	facilitácia, HR, skúsenosti z praxe v oblasti prijímania Rómov
Doba trvania (približná)	3 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 6-14
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky

V prípade nevzdelaných Rómov, najmä nevzdelaných Rómov žijúcich v segregovaných osadách, môže prístup k zamestnaniu a možnostiam dopravenia sa na pracovisko brániť niekoľko skutočností, z ktorých niektoré môžu byť HR manažérom neznáme. Napríklad často čelia ťažkostiam pri dochádzaní na miesto práce, mladé rómske ženy môžu byť znepokojené, že musia do práce chodiť samé, prípadne niektorým Rómom môžu byť neznáme vzorce správania a pravidlá zdvorilosti, ktoré očakáva väčšinová spoločnosť. Ak si však zamestnávateľ uvedomuje tieto prekážky a poskytne primeranú pomoc v procese náboru a integrácie, mnoho rómskych pracovníkov bude schopných odvieť dobrú prácu a integrovať sa.

Senzibilizácia zvyšuje zručnosti HR manažérov v oblasti citlivosti na problémy a riešenia problémov. Pomáha riešiť predsudky voči Rómom, ale nemá za cieľ meniť postoj účastníkov.

Tréning je určený pre HR manažérov na centrálnej a regionálnej úrovni a pre osoby zodpovedné za riadenie ľudských zdrojov v určitých vybraných organizačných jednotkách, potenciálnych supervízorov a mentorov na pracovisku rómskej mládeže. Podrobnosti nájdete v ukážke facilitačného plánu v kapitole č. 4.

MODUL 6.2. Senzibilizácia 2

Krátky popis modulu	Reflexia a diskusia o možných problémoch a riešeniach pri udržaní rómskych pracovníkov
Cieľ modulu	Pripraviť účastníkov na to, aké problémy môžu očakávať, a ukázať spôsoby ich efektívneho riešenia v praxi
Na koho vyškolenie (tréning) slúži tento modul?	Zamestnávateľ: HR manažéri, vrcholový manažment
Na ktoré moduly stavia?	6.1.
Aké trenérske vedomosti / skúsenosti sú potrebné?	facilitácia, HR, skúsenosti z praxe v oblasti prijímania Rómov
Doba trvania (približná)	3 hodiny
Počet účastníkov tréningu (v skupine)	min/max 6-14
Pomôcky	Miestnosť vyhovujúca veľkosti skupiny, projektor, papier na tabuľu flipchart, fixky

Podrobnosti nájdete v ukážke facilitačného plánu v kapitole č. 4.

4 Vzor programu tréningu a facilitačného plánu

4.1. Vzor programu trojdňového tréningu pre mentorov

1. deň

- predstavenie organizácie
- cieľ tréningu, program, predstavenie trénerov
- účastníci sa predstavujú:
 - o ako sa voláš?
 - o kde by si bol/a ak nie tu?
 - o prečo si sa zúčastnil/a?
- prediskutovanie očakávaní vo dvojici:
 - o čo očakáva od tréningu?
 - o čo očakáva sám/sama od seba?
 - o obavy?
- určenie spoločných pravidiel: ako budeme spolu pracovať aby sme dosiahli stanovené ciele?
- model komfortnej zóny: trávte viac času v učebnej zóne, aby ste sa osobne rozvíjali
 - o intenzívny tréning založený na osobnej skúsenosti
- vytvoria sa dvojice, ktoré si pomáhajú v učení
- rozhovor vo dvojici: dvojice, ktoré si pomáhajú v učení si povedia a napíšu, čo je ich individuálnym cieľom (v čom by sa chceli rozvíjať) počas nasledujúcich troch dní
- aktivita v osade vo dvojiciach:
 - o idú k niekoľkým domom
 - o všímajú si čo najviac vecí: spoznajú ľudí žijúcich v dome: kto sú? akého programu sa zúčastňujú? koho našli doma?
 - o všímajú si prostredie: aký je dom? s kým sa stretli po ceste? s kým sa dokázali spojiť? aké sú ich dojmy?
- potom krátke prediskutovanie aktivity v osade sústrediac sa na skúsenosti
- vytvoria sa skupiny 2+1 – prediskutovanie úloh, začatie
 - o kto varí
 - o kto informuje, dokumentuje
 - o +1: kto upratuje
- stretnutie → túra
 - o závisí od počtu účastníkov, že koľko skupín sa vytvorí (1-2)
 - o počas túry: zviazanie nôh, vedenie slepého (vo dvojici – jeden má zviazané oči)
- diskusia o skúsenostiach z túry
- hra s lanom (ak je ešte vonku svetlo): musia prebehnúť cez lano tak, že sa ho nesmie nikto dotknúť. Každý musí prejsť, ak sa niekto dotkne lana musia začať odznova.
 - o diskusia: spolupráca skupiny
- varenie + voľný program – pokračovanie po večeri
- BAGázs:
 - o podporujeme zmeny v živote ľudí z osady

- ako: vedomá spätná väzba, individuálna pozornosť, nové vzory namiesto obvyklých, motivácia (skupinová a individuálna)
- komplexnosť: ideme jedným smerom, ale každý má svoju vlastnú rolu (BAGázs aj ľudia z osady)
- stretnutia na prediskutovanie jednotlivých prípadov: tu prediskutujeme ako postupovať v jednotlivých prípadoch

2. deň

- proces mentorovania:
 - zoznámenie sa
 - stanovenie cieľov
 - ukončenie
 - ktorej fázy sa včera týkala jedna z úloh? čo robili? ako sa to spája?
- spätná väzba:
 - úloha s päťami
 - čo je spätná väzba? ako vyzerá?
 - pozitívna a konštruktívna spätná väzba: ktorú využívame kedy/v akom prípade?
 - úloha vo dvojici: spätná väzba o včerajšku
 - situácia
- dvojité zmýšľanie: v závislosti od cieľov
 - čo vidím ja ako vhodný cieľ pre neho/ju? → podpora umiestnenia je prioritou
 - čo chce on/ona a kde sa nachádza? → schodový model
 - čo vytvorí obraz v mojej mysli?
 - spoznanie prostredia kde žije
 - rozhovor
 - späť k prvému dňu návštevy osady: každý si vyberie niekoho spomedzi ľudí, s ktorými sa stretol/stretla: čo si myslia o danej osobe? kde by sa mohla daná osoba dostať s pomocou mentora a prečo si to myslí?
 - kedy nakreslím schod?
 - prekážka: komunikácia
 - obraz je iný v mysli druhej osoby
 - úloha: kreslenie vo dvojici, chrbtom k sebe, prediskutovanie
- kockový cukor: vo dvojici
 - premyslia si zvlášť, že koľko ho má byť
 - postavenie kockového cukru, následná diskusia v kruhu, aké to bolo? ako sa prejavilo dvojité zmýšľanie?
- večera
- večerná téma: situácia na trhu práce, aké sú šance na získanie zamestnania? kto môže získať podporu? ako?

3. deň

- proces mentorovania
 - dlhšie spoznávanie sa, ako sa vytvorila dvojice

- stanovenie cieľa, motivovanie
 - ukončenie: nie nevyhnutne po 9 mesiacoch
 - budeme pracovať s dvoma klientmi naraz
 - prediskutovanie pravidiel
- ukončenie, rozlúčenie sa

4.2. Vzor facilitačného plánu pre senzibilizačný tréning zamestnávateľov

Tento materiál je len základnou šablónou, samotný tréning je prispôsobený trénermi a mimovládnyimi organizáciami. Prvým krokom v tomto procese je konzultácia s HR oddelením, so zúčastnenými manažérmi, aby sa vyjasnili ich očakávania. Konkrétny tréning sa zakaždým prispôsobí očakávaniam tímu a aktuálnym postojom.

Začiatok	Trvanie	Bod programu	Detaily
9:00	0:15	Predstavenie sa, zoznámenie sa s tímom	Predstavenie sa - tréneri, MVO Dohodnutie rámcov tréningu "Motto: dnes naozaj vyslov všetko, spýtaj sa na všetko" S čím sa budeme dnes zaoberať? - Podpora integrácie Rómov - Pochopenie predsudkov, ich manažment - Tipy a nápady na uľahčenie tvojej vlastnej práce ako aj práce celého tímu - Výber a pohovor - Príprava, otázky, hodnotenie a čo príde potom - Význam spätnej väzby 0. krok: Cigáni alebo Rómovia? V piatich minútach by sme mali vyjasniť, že je v poriadku používať slová Róm ako aj Cigáň. Na Prvom svetovom kongrese Rómov, ktorý sa konal v Londýne 8.-12. apríla 1971 medzi rôznymi rómskymi skupinami, sa vyslaní reprezentanti týchto skupín zhodli, že spoločným a oficiálnym pomenovaním všetkých ľudí cigánskeho pôvodu vo svete by malo byť "Róm", "Rómovia".
9:15	0:45	Zoznámenie sa - vytvorenie atmosféry dôvery	0. Postavte sa do radu podľa dátumu vstupu do firmy - meno, predstavenie sa (10') 1. V malej skupine (4) hľadáme 5 takých vecí, ktoré sú pravdivé na každého, 1-1 takú, ktorá je pravdivá len na teba. Veľký spoločný zoznam - rozmanitosť tímu 1.B: Čo robí tento deň užitočným pre mňa? Čo by som nechcel/a? Tímy zozbierajú tieto myšlienky a zdieľajú ich s ostatnými (15') Pozrime sa na to kto sme tu - v strede je čiara, postavíme sa buď na jednu alebo na druhú stranu 2. Otázky na vytvorenie skupín: (10') Kto odkiaľ prišiel? Východ/západ? Máš rád/a pivo/víno? Aktívny alebo pasívny oddych? Futbal/šport alebo krížovky/knihy? Toto je moje prvé zamestnanie, pracoval/a som aj v inej firme? Rád/a pozerám XX seriál/pozerám len YY seriál.

10:00	0:40	Vlastné zážitky, príbehy	Cvičenie: Rómovia a nerómovia so zakrytou tvárou - čo vidíte? čo máte na mysli? Čo robí niekoho Cigáňom? Pracujeme v skupinách 3-4 ľudí (15') a potom otvoríme diskusiu pre celý kruh ---> Úrovne, vrstvy medzi Rómami. V akej situácii sa stretávajú s kým. Spracovanie:(15') Aké emócie v tebe vyvoláva to, že teraz veci pomenujeme? (Napätie, staré spomienky, zodpovednosť, dobré príbehy, "pretože sú aj dobrí Cigáni ...") Aké otázky to v tebe vyvolalo? Už ste mal/a takú skúsenosť kedy si bol/a diskriminovaný/á? Čo si myslíš o Cigáňoch? Čo ešte? Je niečo také čo si doteraz nemal/a odvahu povedať, spýtať sa? Ukončenie: (10') prirovnanie s cibuľou: Čo vidíme? // Čo je za tým? // Kde je pravda? --> Zato ešte zostáva cibuľou, že poznáme jej pozadie, ale vidíme, poznáme, vieme dať spätnú väzbu. Ventilovanie - je v poriadku
10:40	0:20	Prestávka	--> Pojmy na stene "Diskriminácia //Predsudky//Vylúčenie//Stereotypy --> ""Výstava"" --> z online materiálov --> čo ti napadne? Aké osobné skúsenosti máš? Vytvorte dvojice, prezrite si výstavu a napíš pár slov, viet, ktoré ti napadnú pod fotografie.
11:00	0:40	Rovnosť šancí	Icebreaker, naladenie sa (10') Vo dvojici: Už ste sa niekedy cítili znevýhodnení v práci? Vylúčení v škole? (dobrý výraz?) Čo pomohlo? Vo dvojici zdieľame: čo si cítil/a keď si počul/a tento príbeh? --> Ako sú naše vlastné pocity ovplyvnené tým, že sme zažili niečo podobné > môže prelomiť začarovaný kruh a prepísať ho Ako sa ťa týka diskriminácia na trhu práce? Ženy, starší/mladí, rodičia, bezdetní, pohodľáci/menej pohodoví --> skupinkovanie sa, my a oni/ty a ja. (otvoríme diskusiu 10') Diskriminácia --> tu je zodpovednosť, je to TVOJE rozhodnutie V akejkoľvek situácii - dáš spätnú väzbu? Tréner: základy spätnej väzby: čím skôr, nech je osobná (situácia, pocit, vplyv), návrh na zmenu, na konci dohoda MVO a mentor - čo je dobrá spätná väzba pre rómskych uchádzačov o zamestnanie? úspech: aká spätná väzba dopomohla k zmene?

			Equality/Equity obrázok --> motto poobedňajšieho programu
11:40	0:50	Z praxe firmy	Hovorme o procese - potrebujeme info od firmy (10') Aké sú skúsenosti s kandidátmi? Aká je vaša pozícia na trhu práce? Čo pre teba znamená zamestnanie a udržanie rómskych pracovníkov? -- Ako v súčasnosti prebieha výber kandidátov, ich prijatie a začiatok pracovného pomeru? 3-4 členné skupiny, 10 minút, striedanie sa (1 člen zostáva) 1. skupina: Nábor - ponuka práce, hľadanie kandidátov, komunikácia 2. skupina - Pohovor - čo sa pýtate, ako hodnotíte, rozhodnutie, prijatie do práce 3. skupina - Integrácia - čo sa stane potom ako ste niekoho prijali? Kto ako pomáha pri vstupe? Ako prebieha rozhodnutie či bude niekto vhodný zamestnanec? Zdieľanie, doplnenie (15')
12:30	1:00	Obed	
13:30	1:00	Mini tréning vedenia pohovoru	Hra na zahriatie - kreslenie, komunikácia (15) Koho v skutočnosti hľadáte? Koho hľadáš v danej pozícii? - Profily (20', v malých skupinách) --> ako znejú najdôležitejšie otázky? Aké odpovede očakávate? Čo znamenajú? Čo znamenajú tieto pre Rómov? --> Ľudia z osád (Bagázs) k tomu doplnia pozadie Čo v prípade, že niekto nevyhovuje požiadavkam? Prečo nie? Nemusíme prijať každého! Akvárium (15') Situácie na pohovore - predpoklady, ktoré vychádzajú z otázok, uchádzač o nich nevie (Tréner) 3 portréty - Róm z osady, ľudia, ktorí sa zamestnali - pozadie, práca, prečo to funguje, čo mu/jej to uľahčilo? Účastník a niekto z organizácie (Bagázs), alebo Tréner/niekoľko z org. (Bagázs) TRÉNER (10' - Flipchart, slide) Technika vedenia pohovoru: Ako sa pýtaš? / čo pomáha? / Ako dávaš spätnú väzbu? To isté v prípade Rómov: jednoduché otázky - otázky založené na kompetenciách, situácie, v ktorých ho/ju vieš spoznať Ďalší prípad - účastníci v malých kruhoch, chodenie okolo + zdieľanie, skúsenosti (15')
14:30	0:10	Prestávka	

14:40	0:45	Udržanie a úspech	Čo viem spraviť preto aby som u nás udržal rómskeho zamestnanca? Čo vie spraviť môj tím? (10') - v malých skupinách, potom zdieľanie (15') 5 užitočných bodov org. BAGázs: (10') 1. Spätná väzba a sledovanie 2. Čo treba spraviť prvý týždeň/mesiac - dochádzanie, atď. 3. Rola tímu/mentora v integrácii 4. Ak niekto NIE je dobrý 5. Splňanie požiadaviek, rozvoj, riešenie ťažkostí
15:25	0:40	Ukočenie, individuálne akcie	Zhrnutie dňa Dnes som sa o sebe naučil/a, že... Spravím to, že... Zhodnotenie
16:05			Koniec