

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Praha, 13. 6. 2014

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

## ÚP ČR: komunikaci s OZP nepodceňujeme

*Ke konci května 2014 evidoval Úřad práce ČR (ÚP ČR) celkem 61 320 osob se zdravotním postižením (OZP) - 11,1 % z celkového počtu nezaměstnaných. OZP mají své specifické potřeby a je třeba, aby zaměstnanci ÚP ČR byli schopni s nimi komunikovat na odpovídající úrovni. Proto úřad velmi uvítal projekt Národní rady osob se zdravotním postižením (NRZP), v jehož rámci se konkrétní pracovníci učili komunikačním dovednostem, které mohou uplatnit při jednání s touto skupinou klientů.*

Po vzniku centrálního Úřadu práce ČR neexistovala jednotná metodika komunikace s OZP, podle které by jeho zaměstnanci měli postupovat. V současné době proto úřad na takovém předpisu pracuje a využívá všech možností, v jejichž rámci se mohou pracovníci vzdělávat.

*„Bohužel jsme kvůli značné personální poddimenzovanosti a také nedostatku financí museli na začátku upřednostnit věci, které skutečně hořely, v tuto chvíli, po alespoň částečné stabilizaci v oblasti zaměstnanosti, se postupně zaměřujeme i na zlepšení komunikace se specifickými skupinami klientů, mezi které OZP bezesporu patří. Osobně vnímám tuto oblast za velmi důležitou a jsem přesvědčená, že by stejně měli postupovat i další orgány státní a veřejné správy, včetně personalistů soukromých firem,“* uvádí generální ředitelka ÚP ČR Marie Bílková.

Úřad práce ČR velmi uvítal projekt, který vypracovala NRZP ve spolupráci se švédským partnerem, jímž je Kompetens Centrum for Tillgänglighet. Po úvodní analýze postavení a podpory OZP na trhu práce a modelu vzdělávání pracovníků Úřadu práce ve Švédsku společně vypracovali **vzdělávací kurz určený zaměstnancům ÚP ČR**. V jeho rámci se účastníci dozvěděli, jaká specifika má komunikace s OZP a co je třeba znát, aby byla pro obě strany přínosná. **Školení bylo zaměřeno na komunikaci s klienty se sluchovým, zrakovým a tělesným postižením**, včetně audiovizuálních výukových podpor a metodiky pro komunikaci s těmito lidmi.

*„Úřad práce ČR převzal mnoho kompetencí, které se dotýkají života lidí se zdravotním postižením, a tudíž je velmi důležité, aby také znal jejich problematiku. Osobně považuji za podstatné, že se nám podařilo akreditovat vzdělávací kurzy zaměřené na komunikaci ÚP ČR s osobami se zdravotním postižením. Jsme připraveni na další spolupráci, kterou jsme tímto projektem*

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

***nastartovali, a v jejímž rámci můžeme nabídnout pomocnou ruku při vzdělávání úředníků v komunikaci s lidmi s rozdílnými druhy zdravotního postižení. Každý z nich má jiné potřeby, a proto je důležité, aby zaměstnanci ÚP ČR věděli, jak přistupovat k neslyšícím, nevidomým, tělesně či mentálně postiženým klientům,***“ upozorňuje předseda Národní rady osob se zdravotním postižením Václav Krása.

V průběhu loňského roku proběhlo pilotně celkem 8 seminářů, kterých se zúčastnilo 114 zaměstnanců ÚP ČR z celé republiky. Jejich poznatky a připomínky pak realizátoři zapracovali do metodiky, kterou bude ÚP ČR využívat i nadále v rámci propracovaného systému vzdělávání podle typových pozic.

*„Přesto, že už mám s OZP letité zkušenosti, projekt mi dal hodně a považuji ho za velmi přínosný,*“ hodnotí program Jana Každohová z Kontaktního pracoviště ÚP ČR v Ostravě.

*„Především musím pochválit organizační zvládnutí kurzů, skvěle zpracované podklady a obsahovou různorodost. Vyzkoušeli jsme si modelové situace, kompenzační pomůcky, praktické techniky, zážitkovou pedagogiku a dozvěděli se množství pro nás nových informací,*“ doplňuje kolegyni Jana Hromková z Kontaktního pracoviště ÚP ČR Brno-město.

I přes teprve se rozvíjející systémové vzdělávání v této oblasti, působí v řadě kontaktních pracovišť ÚP ČR zaměstnanci, kteří například ovládají znakovou řeč. Někteří se ji naučili proto, že mají v rodině či mezi přáteli člověka se sluchovým postižením, jiní zase proto, aby byli schopni jednat s takovými klienty.

***„Většina těchto lidí přichází na úřad s doprovodem tlumočnicka, ale pokud tomu tak není a naši lidé znakovou řeč umí, probíhá komunikace mnohem jednodušeji a zaměstnanci se necítí tak bezradní. Naopak vzbuzují u klientů dobrý pocit a výsledkem je pak mnohem příjemnější atmosféra,***“ zdůrazňuje Marie Bílková.

Další oblastí, ve které se zaměstnanci Úřadu práce ČR vzdělávají, jsou **odborné znalosti zvláštních pomůcek**. Právě na jejich pořízení a provoz poskytuje úřad příspěvky (příspěvek na mobilitu a příspěvek na zvláštní pomůcky). V roce 2012 vyplatil ÚP ČR v rámci této agendy **495 325 307 Kč**, loni to bylo **811 808 602 Kč** a během prvních pěti měsíců 2014 podpořil žadatele celkovou částkou ve výši **286 965 375 Kč**. Aby výplata probíhala v souladu s požadavky na efektivnost, hospodárnost a účelnost, musí mít zaměstnanci ÚP ČR skutečně přehled o tom, co je na trhu, jaké existují varianty jednotlivých výrobků, k čemu konkrétně slouží a v neposlední řadě, jaká je jejich obvyklá

Úřad práce ČR  
Generální ředitelství

Karlovo náměstí 1  
128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

cena. Všechny tyto informace získávají průběžně v rámci systému vzdělávání, ale také díky realizaci metodických dnů – **Dnů mobility**, které probíhají po celé republice. Kromě zaměstnanců Úřadu práce ČR se jich účastní vystavovatelé, odborná veřejnost i zástupci státní a veřejné správy. Nedílnou součástí těchto akcí je i výklad legislativy.

*„V loňském roce proběhly metodické dny ve 13 krajích republiky a vždy se setkaly s obrovským ohlasem. Proto budeme v této praxi pokračovat i nadále. Navíc - ve spolupráci s Cechem mobility, který Dny mobility pořádá, ještě zvýšíme důraz na kvalitu,“* uzavírá náměstkyně generální ředitelky ÚP ČR pro sociální věci Zdeňka Cibulková.

Kateřina Beránková, tisková mluvčí ÚP ČR