



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



# ZÁVĚREČNÁ EVALUAČNÍ ZPRÁVA

**Název projektu:** Rozvoj a zkvalitnění výkonu činností sociální práce  
Úřadu práce v Moravskoslezském kraji

**Období realizace** 1. 11. 2016 – 28. 2. 2018

**Zhotovitel:** EDVIA, zapsaný ústav rozvoje lidských zdrojů

**Datum vyhotovení:** 26. 4. 2018



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



## 1. Identifikační údaje projektu

**Registrační číslo projektu:** CZ.03.2.63/0.0/0.0/15\_023/0001478

**Název projektu:** Rozvoj a zkvalitnění výkonu činností sociální práce Úřadu práce v Moravskoslezském kraji

**Zkrácený název projektu:** Rozvoj sociální práce na ÚP v MSK

**Název projektu anglicky:** Development and improvement of the performance of activities of social work of the Labour Office in the Moravian-Silesian Region

**Datum zahájení projektu:** 1. 10. 2016

**Datum ukončení projektu:** 28. 2. 2018

**Doba trvání:** 16 měsíců

**Název příjemce:** EDVIA, zapsaný ústav rozvoje lidských zdrojů

**IČ:** 04497503

**Právní forma:** ústav

**Registrace:** ústav vedený u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou U 114

**Statutární zástupce:** Ing. Sabrina Hrancová, ředitelka

**Partner projektu:** Úřad práce České republiky, Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7



## 2. Cíle projektu, zhodnocení

### Stručný popis projektu:

Cílem projektu je podpora rozvoje a zkvalitnění výkonu činností sociálních pracovníků začleněných do odd. nepojistných sociálních dávek 22 kontaktních pracovišť (KoP) Úřadu práce (ÚP) Moravskoslezského kraje (MSK) související s uplatňováním metod sociální práce při řešení nepříznivé sociální situace osob ohrožených i sociálně vyloučených. Podpora má hlavně zlepšit současný stav a zároveň také položit základní, v budoucnu i bez projektu udržitelnou platformu pokračujících nástrojů v duchu jednotného systému podpory metod sociální práce na kontaktních pracovištích ÚP v MSK.

### Cílová skupina:

Cílovou skupinu tvoří sociální pracovníci z Oddělení hmotné nouze (HmN) a Oddělení příspěvků na péči (PnP) a dávek pro osoby se zdravotním postižením (DOZP) 22 kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR (KoP ÚP) v Moravskoslezském kraji.

Zapojená kontaktní pracoviště Úřadu práce ČR:

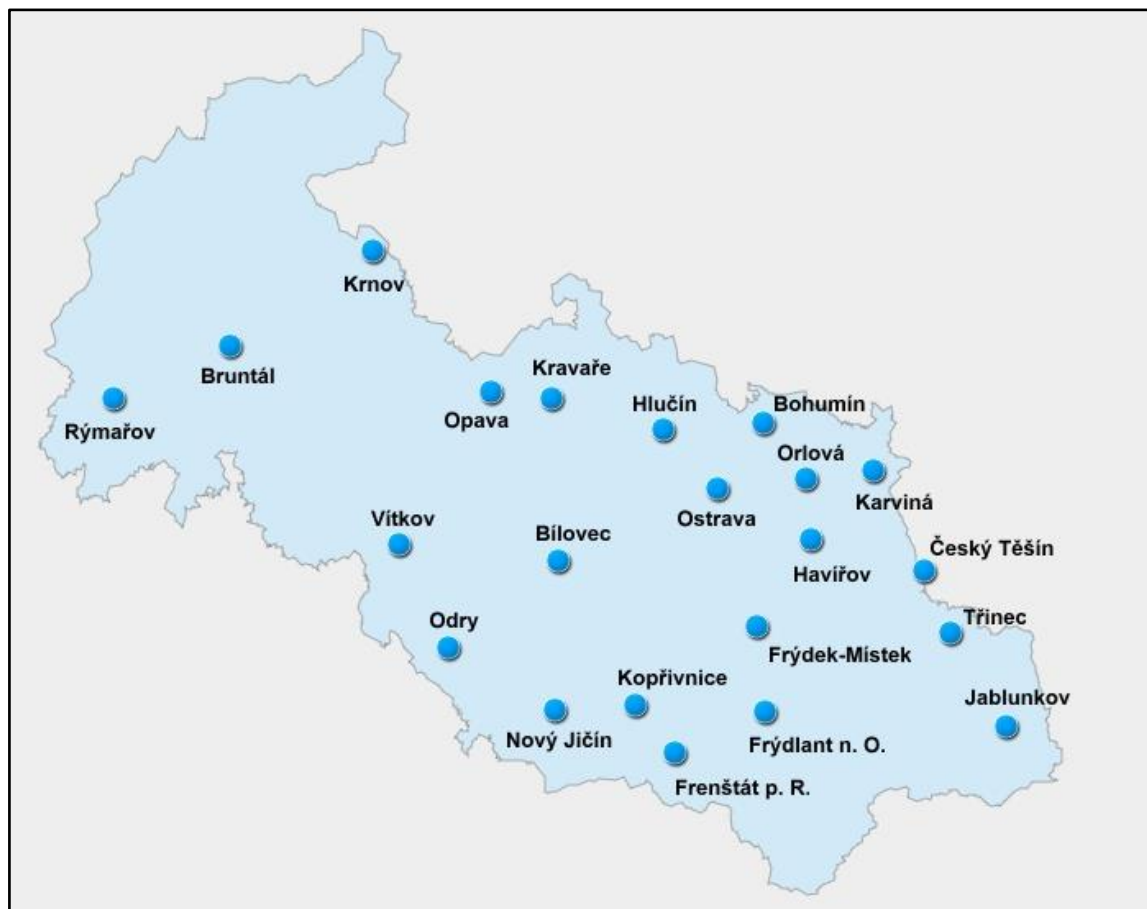
- |                       |                    |
|-----------------------|--------------------|
| 1. KoP Bílovec        | 14. KoP Krnov      |
| 2. KoP Bohumín        | 15. KoP Nový Jičín |
| 3. KoP Bruntál        | 16. KoP Odry       |
| 4. KoP Český Těšín    | 17. KoP Opava      |
| 5. KoP Frenštát p. R. | 18. KoP Orlová     |
| 6. KoP Frýdek-Místek  | 19. KoP Ostrava    |
| 7. KoP Frýdlant n. O. | 20. KoP Rýmařov    |
| 8. KoP Havířov        | 21. KoP Třinec     |
| 9. KoP Hlučín         | 22. KoP Vítkov     |
| 10. KoP Jablunkov     |                    |
| 11. KoP Karviná       |                    |
| 12. KoP Kopřivnice    |                    |
| 13. KoP Kravaře       |                    |



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost

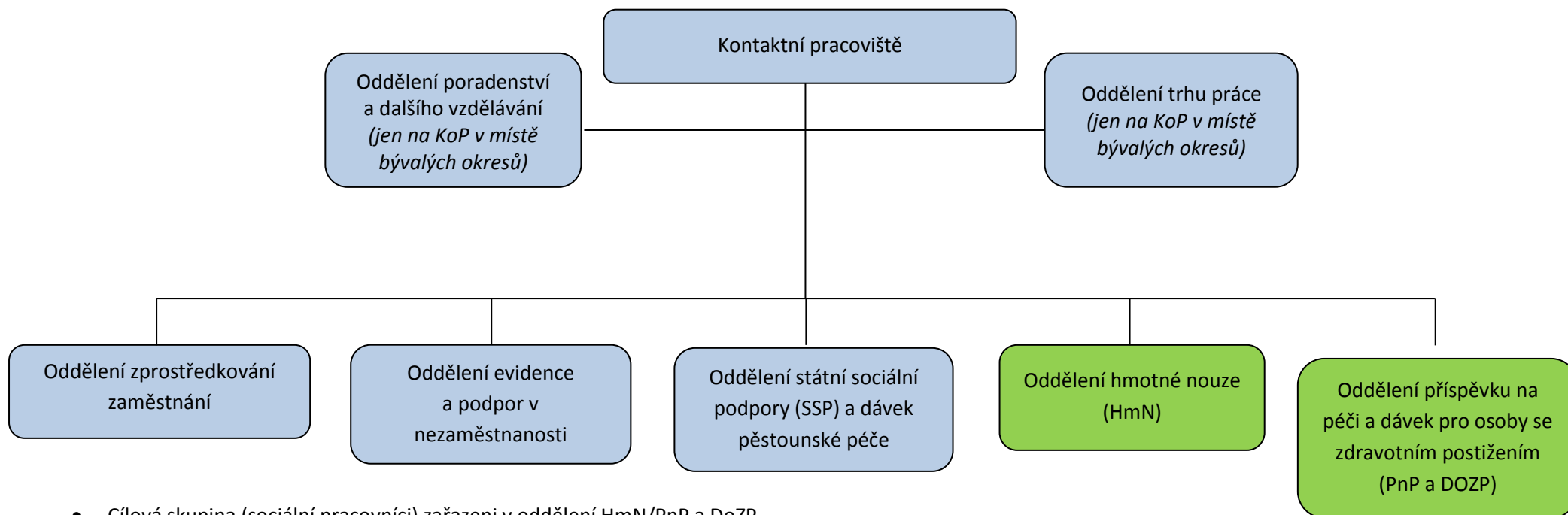


Obr. 1: Mapa kontaktních pracovišť Úřadu práce ČR v Moravskoslezském kraji





Obr. 2: Obecná organizační struktura kontaktního pracoviště Úřadu práce ČR



- Cílová skupina (sociální pracovníci) zařazeni v oddělení HmN/PnP a DoZP .
- V Moravskoslezském kraji celkem 22 kontaktních pracovišť (KoP)
  - celkem 1 680 systemizovaných míst
  - **v oblasti nepojistných sociálních dávek (NSD) celkem cca 767 systemizovaných míst**
  - **celkem cca 300 sociálních pracovníků**
- **Na 13 KoP jsou oddělení spojena** (buď všechna SSP, HmN, PnP a DoZP nebo HmN/PnP a DoZP), tj. někteří **zaměstnanci kumulativně zabezpečují více agend** (Krnov, Rýmařov, Bohumín, Český Těšín, Orlová, Frýdlant n./O., Jablunkov, Bílovec, Frenštát p./R., Kopřivnice, Odry, Hlučín, Kravaře, Vítkov).
- **Na oddělení HmN, PnP a DOZP jsou pozice sociálních pracovníků a referentů nepojistných sociálních dávek.**



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



#### Dílčí cíle projektu:

- 1) Podpořit týmovou spolupráci související s uplatňováním metod při řešení nepříznivé sociální situace osob ohrožených i sociálně vyloučených.
- 2) Dát impuls pro vytvoření platformy spolupráce všech zapojených subjektů.
- 3) Přinést rozvoj, cílenost a zkvalitnění sociální práce a přinést vyšší uspokojení z práce a zamezení profesnímu vyhoření.
- 4) Při prohloubení spolupráce daných institucí, vytvořit soubor příkladů dobré praxe pro další využití.

#### Cílů bude dosaženo:

1. prostřednictvím nastavení způsobu plánování i realizací nezávislé podpory – **supervize** – jako zákonem o sociálních službách uznaným efektivním nástrojem pomoci sociálním pracovníkům v řešení problémových situací,
2. prostřednictvím nastavení způsobu plánování, realizací **síťování sociálních pracovníků napříč institucemi**, organizacemi a rezorty směřujícími k výměně zkušeností v dobré i špatné praxi při řešení situace klientů.



### 3. Realizační tým

**Typ pozice:** Odborná pozice

**Název pozice:** Odborný garant

**Pracovní náplň:** zodpovídal za kvalitu realizace celého projektu, účastnil se klíčových aktivit, metodicky se scházel se supervizory, facilitátory, metodickými pracovníky ÚP i zástupci ÚP zaměřenými na vznik/úpravu nového systému, jeho implementaci, ověřování a úpravu. Na základě průběžného vyhodnocování provádí změny v realizaci aktivit.

**Typ pozice:** Odborná pozice

**Název pozice:** Evaluátor

**Pracovní náplň:** vyhodnocoval všechny evaluační dotazníky/zprávy realizovaných aktivit. Prováděl vstupní i závěrečnou situační analýzu. Na evaluacích spolupracoval s odbornými pracovníky projektu.

**Typ pozice:** Odborná pozice

**Název pozice:** Individuální profesní a vzdělávací poradce – metodik

**Pracovní náplň:** poskytoval individuální podporu/pomoc cílové skupině. Před i realizací jednotlivých aktivit zůstávaly nezodpovězené otázky mající vliv na skutečné uplatnění předkládaných informací a metod do praxe. Tato podpora spočívala v dostupné pomoci odborníka na všechna projektem předkládaná témata s otevřenou nabídkou osobních, telefonických i elektronických konzultací. Odborník zveřejňoval odpovědi na často kladené otázky na webových stránkách a v případě potřeby realizoval tématické webináře a zajišťoval doplňkové vzdělávací materiály cílové skupině.

**Typ pozice:** Odborná pozice

**Název pozice:** Supervizor

**Pracovní náplň:** supervizoři realizovali na jednotlivých kontaktních pracovištích individuální a týmové supervize.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



**Typ pozice:** Odborná pozice

**Název pozice:** Facilitátor

**Pracovní náplň:** facilitátoři facilitovali/efektivně moderovali síťovací setkávání pracovníků napříč institucemi.

Dalšími členy týmu byli v rámci organizačního a řídicího týmu manažer projektu, finanční manažer a koordinátor. Pro věcnou část projektu, kterou zpracovává tato zpráva, nejsou tito pracovníci relevantní.

#### **Zhodnocení práce realizačního týmu:**

Realizační tým pracoval po celou dobu projektu bezproblémově, každý z pracovníků plnil svoji pracovní náplň. Administrativní a manažerské vedení projektu zajišťovali zkušení projektoví pracovníci, jejich spolupráce je prověřena již několika úspěšně realizovanými projekty. Největší přínosem pro kvalitní realizování projektu byl odborný garant projektu, v součinnosti s ním působili tři individuální profesní a vzdělávací poradci – metodici, kteří poskytovali podporu/pomoc cílové skupině před i při realizaci jednotlivých aktivit. Největší hodnotou těchto pracovníků bylo, kromě odbornosti, také přímý výkon pozice supervizora a facilitátora, kdy měli možnost získávat vlastní poznatky a zkušenosti při realizaci těchto dvou aktivit a pracovat přímo s cílovou skupinou i v těchto druhotných rolích.





#### **4. Zhodnocení aktivit projektu**

**Číslo klíčové aktivity: 01**

**Název klíčové aktivity: Supervize na úřadech**

**Období realizace klíčové aktivity: 1/2017 – 2/2018**

##### **Realizace klíčové aktivity:**

Předmětem této klíčové aktivity bylo poskytování nezávislé odborné pomoci supervizora sociálním pracovníkům jednotlivým kontaktním pracovištím ÚP. V rámci metodické přípravy a organizace klíčových aktivit byla začátkem prosince 2016 uskutečněna prezentace a seznámení ředitelů a ředitelek jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadů práce s projektem, jeho cíli, aktivitami, možnostmi zapojení pracovníků ÚP, harmonogramem aktivit apod., aby aktivity proběhly v souladu s projektovou žádostí. Na základě tohoto setkání vyplynul požadavek rozdělit 22 kontaktních pracovišť ÚP v MSK do 36 skupin, a to podle velikosti kontaktního pracoviště a počtu sociálních pracovníků, kteří se do supervizních setkání zapojí. Od ledna 2017 do listopadu 2017 bylo zrealizováno 103 supervizních setkání přímo na pracovištích KoP Úřadu práce, konkrétně v lednu bylo uskutečněno 18 supervizních setkání, v únoru bylo uskutečněno 14 supervizních setkání, v březnu bylo uskutečněno 14 supervizních setkání, v dubnu bylo realizováno 15 supervizních setkání, v květnu bylo uskutečněno 13 supervizních setkání, v červnu bylo uskutečněno 16 supervizních setkání, v červenci a srpnu bylo uskutečněno po jednom supervizním setkání, v září byly realizovány 4 supervizních setkání, říjnu 4 supervizní setkání a listopadu 3 setkání. V lednu 2018 bylo realizováno 7 setkání a v únoru 4 setkání. Za dobu realizace projektu proběhlo celkem 114 supervizních setkání v rámci jednotlivých KoP ÚP v MSK. Jednotlivá supervizní setkání jsou realizována obvykle s cca 2-3 měsíčním odstupem v časové délce 2 - 3 hodiny na setkání, poslední supervize byly uskutečněny v kratším intervalu dle individuality každého supervizního procesu ve skupině. Supervize byla poskytována týmově, zejména pro řešení týmových interakcí a problémů. Supervize byla dle potřeby zaměřena případově. První setkání bylo věnováno seznámení se s principy supervize, možnostmi pomoci, budování pocitu bezpečí, definování témat a způsobu pomoci. Další supervizní setkání řešily konkrétní supervizní



kauzy a témata navržené cílovou skupinou (jako jsou psychohygienu a prostředí, sociální práce na ÚP, případová práce s klienty, vztahy na pracovišti, vztahy nadřízený – podřízený apod). V rámci jednoho KoP byly realizovány i individuální supervize, kde pracovníci měli možnost sdílet témata osobně-pracovní (vlastní kompetence, vztah k ostatním členům týmu atp.).

K aktivitě byly vytvořeny dva webináře, první obsahuje obecné informace k tématu supervize a druhý poskytuje konkrétnější informace pro sociální pracovníky ÚP. Oba webináře byly zveřejněny na webových stránkách věnovaných tomuto projektu <http://educocentrum.cz/projekty/rozvoj-a-zkvalitneni-socialni-prace-up/33>. Na těchto stránkách byly také zveřejněny Obecné informace k oběma aktivitám včetně častých dotazů, které se v průběhu realizace projektu objevovaly.

### **Zhodnocení a evaluace aktivity:**

**Na prvním setkání účastníci vyplňovali Úvodní evaluační dotazník, který obsahoval těchto devět otázek:**

- 1.1. Absolvoval(a) jste již supervizi ve své profesní praxi?
- 1.2. Jaké máte očekávání od supervize?
- 1.3. Funguje u Vás v životě odborná podpora či nezávislý externí odborník (psycholog, kouč, mentor)?
- 1.4. Ohodnoťte spolupráci se sociálními pracovníky měst a obcí?
- 1.5. Ohodnoťte spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby?
- 1.6. Vystupujete za KoP jednotně?
- 1.7. Ohodnoťte týmovou spolupráci na vašem pracovišti?
- 1.8. Je u Vás dostatečná motivace k lepším pracovním výkonům?
- 1.9. Ohodnoťte svůj zájem o zvyšování své odbornosti a profesní kvalifikaci?

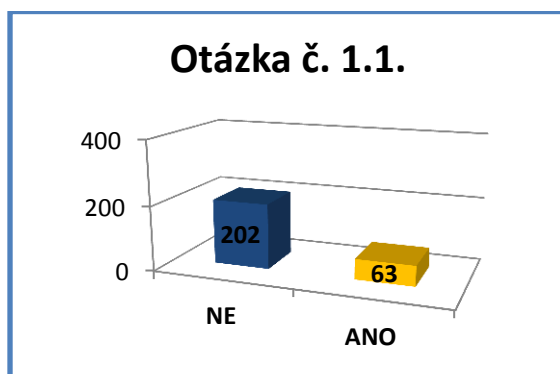
**Úvodní evaluační dotazník vyplnilo v průběhu realizace aktivity 265 účastníků.**



## Vyhodnocení odpovědí Úvodního evaluačního dotazníku:

### 1.1. Absolvoval(a) jste již supervizi ve své profesní praxi?

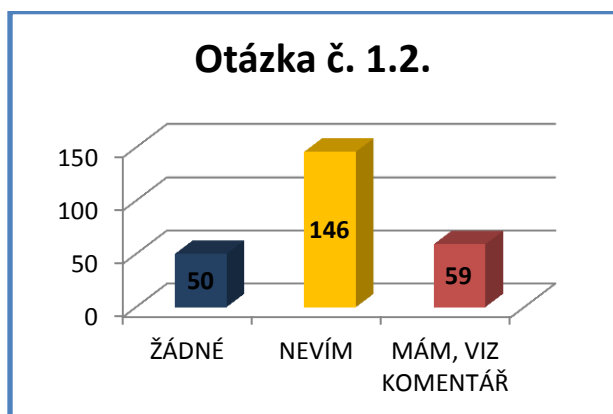
Na první otázku 202 osob uvedlo, že doposud nemá žádnou zkušenost se supervizí, 63 osob již supervizi někdy absolvovali (např. v rámci školy nebo předchozího zaměstnání apod).



### 1.2. Jaké máte očekávání od supervize?

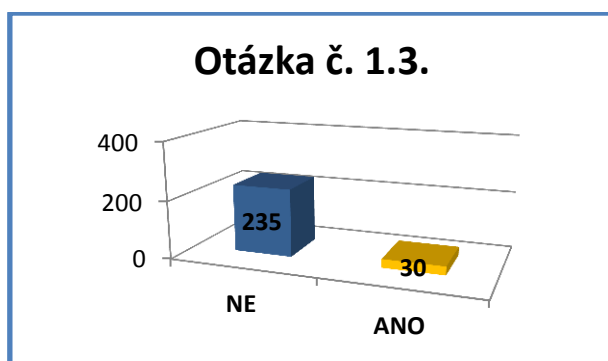
Na tuto odpověď více než polovina účastníků nedokázala odpověď, nevěděli, co mají od supervize očekávat, jelikož neměli prozatím se supervizí žádné zkušenosti a byla zde potřeba jim v úvodu supervizi představit a seznámit je s tímto termínem. Ti, kteří si pod pojmem supervize dokázali „něco“ představit měli následující očekávání (výběr nejčastějších odpovědí z dotazníků):

- duševní hygiena, možnost sdílení problémů
- získat zpětnou vazbu
- získat nové zkušenosti a podporu,
- vidět věci jiným pohledem,
- najít odpovědi na to, jak změnit své názory v efektivní zlepšení své práce,
- přijít na jiné myšlenky,
- najít pomoc proti syndromu vyhoření, zlepšení vztahů na pracovišti,
- lepší zvládání komplikovaných situací,
- rozvoj svých dovedností a profesní rozvoj



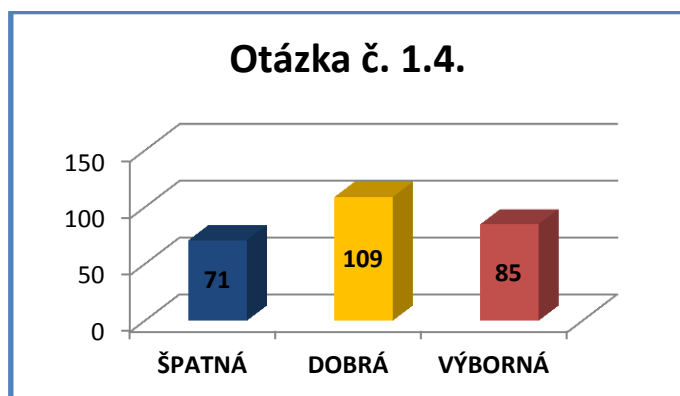
### 1.3. Funguje u Vás v životě odborná podpora či nezávislý externí odborník (psycholog, kouč, mentor)?

Převážná většina pracovníků zkušenosti s odbornou podporou či nezávislým externím odborníkem nemá, ti co mají, tak v případě potřeby využívají soukromě. Na pracovištích Úřadu práce tato odborná pomoc zajišťována není.



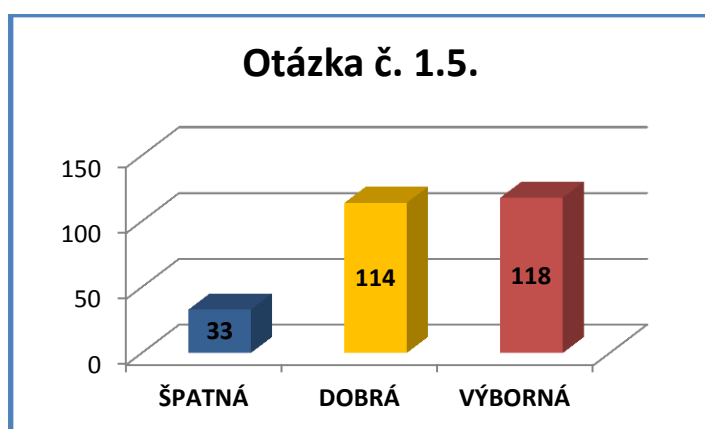
### 1.4. Ohodnoťte spolupráci se sociálními pracovníky měst a obcí?

Převážná většina pracovníků (194 osob) uvádí, že spolupráce se sociálními pracovníky měst a obcí je dobrá, vždy záleží na konkrétním člověku, který je na druhé straně a na vzájemné komunikaci a domluvě mezi pracovníky. Pokud není spolupráce dobrá, je to dáno neochotou komunikovat či osobní neznalostí pracovníků. Pracovníci Úřadu práce mají pocit, že se setkávají s „nadřazeností“ ze strany pracovníků měst, což dle jejich názoru je dáno minulostí, kdy zaměstnanci městských úřadů vykonávaly práci sociálních pracovníků nynějšího Úřadu práce.



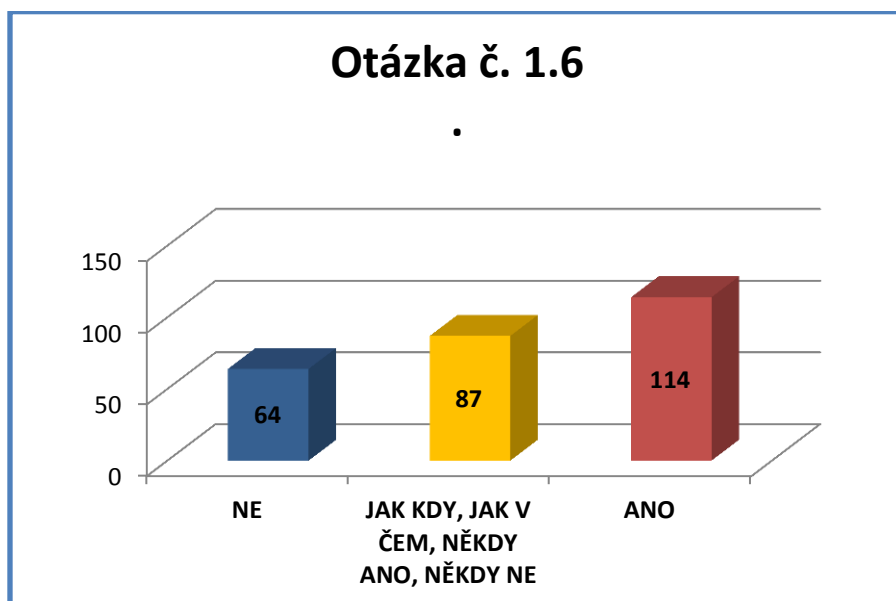
### 1.5. Ohodnoťte spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby?

Převážná většina pracovníků uvádí, že spolupráce s dalšími organizacemi poskytující sociální služby je na dobré úrovni. Pokud se vyskytnou problémy, je to opět dáno jednotlivci a neochotou spolupracovat. Výsledky v této otázce jsou lepší než u předchozí, tzn., že spolupráce s ostatními organizacemi, resp. sociálními pracovníky poskytující sociální služby funguje lépe než spolupráce se sociálními pracovníky z měst a obcí.



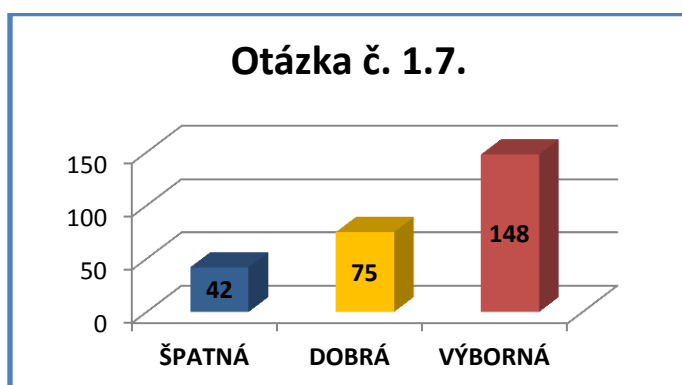
### 1.6. Vystupujete za KoP jednotně?

Na otázku, zda vystupují pracovníci za KoP jednotně, ve většině případů respondenti uvedli, že ano. V některých případech bylo odpovězeno, že jsou nuceni vystupovat jednotně, i když tomu takto ve skutečnosti dle jejich názoru není.



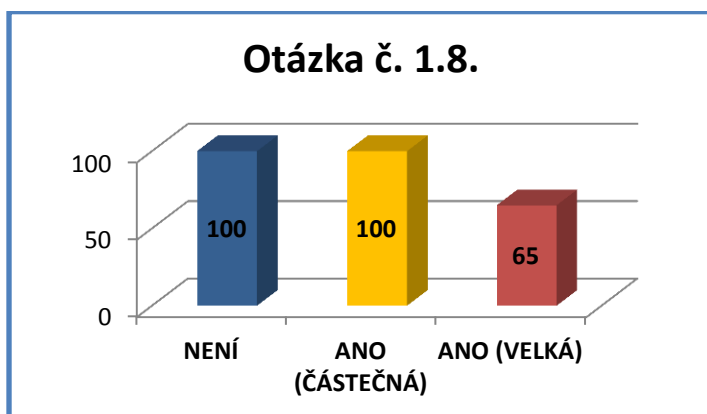
### 1.7. Ohodnoťte týmovou spolupráci na vašem pracovišti?

Týmovou spolupráci považují respondenti za dobrou až výbornou. Opět záleží na kolektivu, přístupu a ochotu komunikovat a spolupracovat.



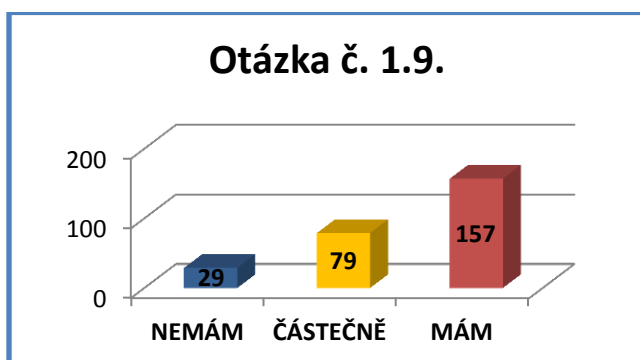
### 1.8. Je u Vás dostatečná motivace k lepším pracovním výkonům?

Co se týče motivace k lepším pracovním výkonům, tak zde jsou respondenti spíše negativní a jejich motivace není velká. Stu respondentům chybí motivace k lepším pracovním výkonům, především jsou demotivováni finančním ohodnocením. Sto respondentů uvádí, že motivaci mají, ale jsou ubíjeni zejména pocitem nízkého finančního ohodnocení, náročnosti práce (hodně klientů na jednoho pracovníka), vysokými nároky na vzdělání (VŠ vzdělání) a neustálými změnami zákonů a nařízení, proto tuto otázku hodnotí jako ano, ale částečně. Zlepšení současných podmínek by je více motivovalo k lepším pracovním výkonům.



### 1.9. Ohodnoťte svůj zájem o zvyšování své odbornosti a profesní kvalifikaci?

Pracovníci zájem o školení mají, ale mají pocit, že si nemůžou sami vybrat vhodné vzdělávací programy a jezdí pořád na stejná, které jim nepřinášejí užitek a profesní rozvoj (proto uvádějí částečně ano). Dále mají pocit, že mají málo času na vzdělávání vzhledem k množství jejich práce (vzdělávání je proto „obtěžuje“), a že nabídka vzdělávacích kurzů je omezená.



Na posledním supervizním setkání byly účastníkům předány k vyplnění Závěrečné evaluační dotazníky, které obsahovaly následující 4 otázky:

- 1.1. Byly naplněny Vaše očekávání od supervize?
- 1.2. Vystupujete za KoP jednotně (došlo k posunu/ke změně po absolvování supervizí)?
- 1.3. Došlo ke změně (zlepšení/zhoršení) týmové spolupráce na vašem pracovišti po absolvování supervizí?
- 1.4. Změnila se Vaše motivace k lepším pracovním výkonům po absolvování supervizí?

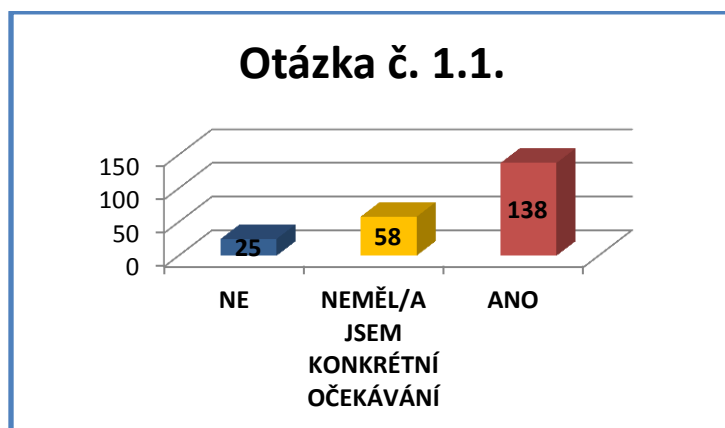
Závěrečný evaluační dotazník vyplnilo v průběhu realizace aktivity 221 účastníků.



## Vyhodnocení odpovědí Závěrečného evaluačního dotazníku:

### 1.1. Byly naplněny Vaše očekávání od supervize?

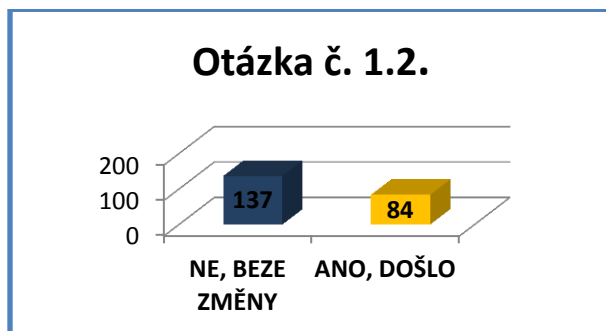
Mnoho účastníků supervizních setkání nemělo před setkání žádné očekávání, nevěděli, co si mají pod supervizí představit, přesto 138 osob uvedlo, že se jejich očekávání naplnily. Tento fakt je dán tím, že supervize neprobíhaly pouze 1x, ale v minimálním počtu 3 setkání/ KoP, v některých týmech i častěji. Proto v průběhu dalšího absolvování supervize se jejich očekávání postupně formovaly, a tudíž posléze v závěrečném hodnocení uvedli, že jejich očekávání byly naplněny.



### 1.2. Vystupujete za KoP jednotně (došlo k posunu/ke změně po absolvování supervizí)?

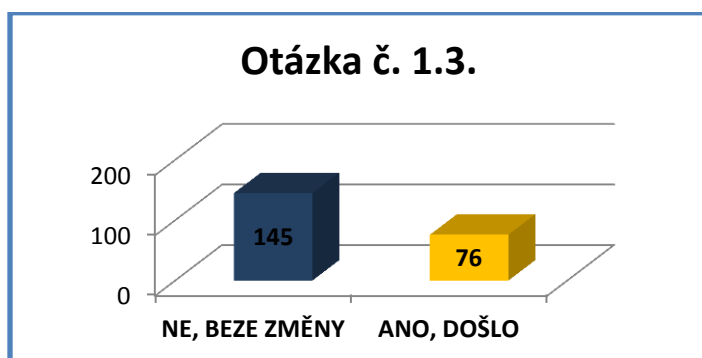
Již v úvodním dotazníku 114 osob odpovědělo, že za KoP vystupují jednotně. 137 osob uvedlo, že nedošlo k žádné změně, dáno především tím, že práce na tématu soudružnosti, jednotě vystupování je v rámci supervizního procesu časově náročné téma. Změna se obvykle více projevuje po době, které přesahuje časově tento projekt. Naproti tomu 84 osob uvedlo, že došlo po absolvování supervizí ke změně.





**1.3. Došlo ke změně (zlepšení/zhoršení) týmové spolupráce na vašem pracovišti po absolvování supervizí?**

Pracovníci potvrdili, že po absolvování supervizí došlo ke zlepšení týmové spolupráce na jejich pracovišti, i přesto, že v úvodním dotazníku 148 účastníků odpovědělo, že týmová spolupráce je dobrá. Proces zlepšení týmové spolupráce byl v mnoha případech nastartován a projeví se v delším časovém horizontu. O to intenzivněji, pokud bude docházet k další supervizní podpoře.

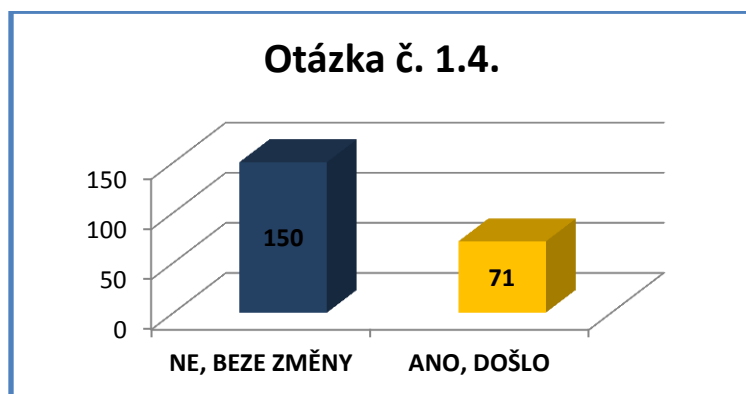


**1.4. Změnila se Vaše motivace k lepším pracovním výkonům po absolvování supervizí?**

Motivace k lepším pracovním výkonům po absolvování supervizí zůstala pro 150 osob na stejné úrovni, ke zlepšení nedošlo, jelikož výchozí faktory, které ovlivňují jejich motivaci se nezměnily (např. nízké finanční ohodnocení, náročnost práce, mnoho klientů na jednoho pracovníka apod.), přesto u 71 osob došlo ke změně v motivaci k lepším pracovním výkonům. Ke zlepšení přispěla zejména možnost sdílení problémů s ostatními, vzájemné



porozumění a vyjasňování postojů v rámci supervize, vynaložení energie smysluplně, práce s psychohygienou a jasné oddělení pracovního a soukromého času, aj.



## Číslo klíčové aktivity: 02

**Název klíčové aktivity: Síťování sociálních pracovníků napříč institucemi, organizacemi, rezorty směřující k výměně zkušeností v dobré praxi při řešení situace osob**

**Období realizace klíčové aktivity: 3/2017 – 2/2018**

### Realizace klíčové aktivity:

Od března do dubna bylo realizováno sedm prvních ustavujících facilitativních setkání, v březnu se konaly 4 setkání, a to ve Frýdku - Místku, v Krnově, v Rýmařově a v Kravařích. V dubnu proběhly 3 facilitativní setkání, a to ve Frýdlantu nad Ostravicí, v Havířově a v Hlučíně. Setkání se konaly v zasedacích místnostech jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadu práce či v pronajatých konferenčních prostorách v jednotlivých městech. Od května do září bylo realizováno 14 facilitativních setkání, v květnu se konaly 2 setkání, a to v Orlové a v Českém Těšíně. V červnu proběhlo 8 facilitativních setkání, a to v Kravařích, Bohumíně, Krnově, Bílovci, Ostravě, Kopřivnici, Frenštátě pod Radhoštěm a Odrách. V září se uskutečnilo druhé setkání v Českém Těšíně a v říjnu se uskutečnily 3 setkání, v Havířově, Bílovci a v Hlučíně. V listopadu se uskutečnily 4 setkání v Odrech, Orlové, Krnově a Frýdlantu nad Ostravou.



V lednu 2018 se uskutečnilo jedno setkání v Ostravě, v únoru 6 setkání (3x Ostrava, Krnov, Frenštát pod Radhoštěm). Celkem proběhlo 34 facilitativních setkání. Setkání se konaly v zasedacích místnostech jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadu práce či v pronajatých konferenčních prostorách v jednotlivých městech. Setkání byly 4 hodinové a vedl/a je facilitátor/facilitátorka.

Těmto setkáním předcházela důkladná komunikace a konzultace odborných pracovníků projektu (odborný garant, individuální profesní a vzdělávací poradci) se zástupci jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadu práce ohledně zadání, cílů, výstupů a účastníků facilitativních setkání. Na těchto prvních ustavujících setkání byli zastoupeni pracovníci úřadu práce (zejména sociální pracovníci) a dále byli osloveni a přizváni zástupci spolupracujících organizací jako jsou sociální pracovníci ze sociálních odborů jednotlivých městských úřadů, sociální pracovníci poskytovatelů místních sociálních služeb (např. Charita, Armáda spásy, Slezská diakonie apod.), zdravotně- sociální pracovníci z domovů důchodců či z nemocnic a další. Účastníci setkání společně řešili možnosti vzájemné spolupráce/zapojení (pomocí vztyčných bodů, ve kterých se jejich práce s klienty střetává), prostřednictvím výměny kontaktů, pochopení vzájemných kompetencí a rolí, výměny zkušeností v dobré i špatné praxi při řešení situace jejich společných klientů, vzájemné informovanosti ohledně změn a novel zákonů, společně zasívali semínka spolupráce, podíleli se na řešení klíčových potřeb cílové skupiny projektu.

Na druhém setkání účastníci společně řešili možnosti vzájemné spolupráce/zapojení (pomocí vztyčných bodů, ve kterých se jejich práce s klienty střetává), prostřednictvím výměny kontaktů, pochopení vzájemných kompetencí a rolí, výměny zkušeností v dobré i špatné praxi při řešení situace jejich společných klientů a při navazujícím setkání řešily i konkrétní případy a kazuistiky.

Setkání probíhaly v přátelské atmosféře a mnohdy byly navazovány nové kontakty a diskutovány nové možnosti řešení. Vzhledem k častým novelám na straně ÚP byly na těchto setkání často prezentovány změny, které se dotknou společných klientů a naopak ostatní subjekty přicházely se změnami ze svých organizací.



Byl natočen webinář, který vysvětluje co je facilitace a co je jejím obsahem. Tento materiál byl zveřejněn na webové stránce věnované projektu

<http://educocentrum.cz/projekty/rozvoj-a-zkvalitneni-socialni-prace-up/33>.

**Účastníkům setkání byly v rámci Úvodního evaluačního dotazníku položeny následující otázky:**

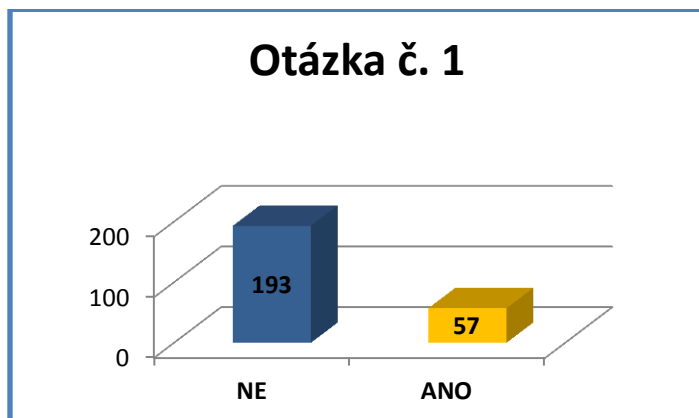
1. Absolvoval/a jste již ve své profesní praxi nějaké setkání vedené facilitátorem/facilitátorkou?
2. Jaké máte očekávání od tohoto konkrétního setkání?
3. Jaké máte očekávání vůči členům tohoto setkání?
4. Jaké máte očekávání vůči facilitátorovi/facilitátorce?
5. Jak hodnotíte spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby (MěÚ, ÚP, místní sociální služby...)?

**Úvodní a závěrečný evaluační dotazník vyplnilo v průběhu realizace aktivity 152 účastníků, kteří vyplnili 250 dotazníků (v rámci opakujících se setkání některé osoby vyplnily dotazníky vícekrát).**

**Vyhodnocení odpovědí Úvodního evaluačního dotazníku:**

1. **Absolvoval/a jste již ve své profesní praxi nějaké setkání vedené facilitátorem/facilitátorkou?**

Na otázku, zda se setkali s facilitací, 57 osob odpovědělo, že ano, 193 osob odpovědělo, že ne. Odpověď ano je dána opakujícími se setkávání, kdy účastníkům byly předkládány evaluační dotazníky při každém setkání, neboť se každého setkání nemusely zúčastnit ty stejné osoby. Na prvním setkání všichni účastníci odpověděli, že doposud se s facilitací neseťkali.



## 2. Jaké máte očekávání od tohoto konkrétního setkání? (otevřená otázka)

Účastníci nejčastěji odpovídali takto:

- spolupráce a zlepšení komunikace s dalšími organizacemi,
- vyjasnění kompetencí jednotlivých subjektů,
- vzájemné poznání,
- předávání a získání informací,
- zvýšení efektivity spolupráce,
- nevím, nemám žádné očekávání

## 3. Jaké máte očekávání vůči členům tohoto setkání? (otevřená otázka)

Na otázku, jaké mají účastníci očekávání od ostatních členů setkání, nejčastěji odpovídali takto:

- vzájemné předání informací, ochota komunikovat,
- zjištění co se od nás očekává, vzájemný respekt,
- otevřenost při výměně informací,
- získání zpětné vazby, zlepšení spolupráce

Opět se stávalo, že někteří účastníci přišli na setkání bez jakéhokoliv očekávání, neboť neměli žádné zkušenosti s facilitativním setkáním.



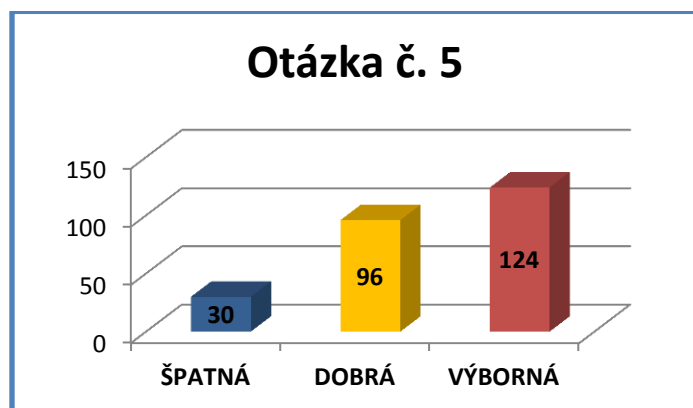
#### 4. Jaké máte očekávání vůči facilitátorovi/facilitátorce? (otevřená otázka)

Nejčastější odpovědi respondentů:

- vedení diskuze,
- nestrannost, profesionalita,
- zpětná vazba,
- srozumitelnost a empatie,
- aby se vylepšila komunikace a odstranili se bariéry

#### 5. Jak hodnotíte spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby (MěÚ, ÚP, místní sociální služby...)?

Účastníci uvedli, že spolupráce s dalšími organizacemi poskytující sociální služby (MěÚ, ÚP, místní sociální služby...) probíhá dobře a hodnotili ji velmi kladně, resp. 124 osob takto hodnotilo.



Po ukončení každého setkání byly účastníkům rozdány závěrečné evaluační dotazníky, které obsahovaly následující otázky:

1. Naplnilo se Vaše očekávání vůči tomuto setkání?
2. Naplnilo se Vaše očekávání vůči členům tohoto setkání?
3. Naplnilo se Vaše očekávání vůči facilitátorovi/facilitátorce?

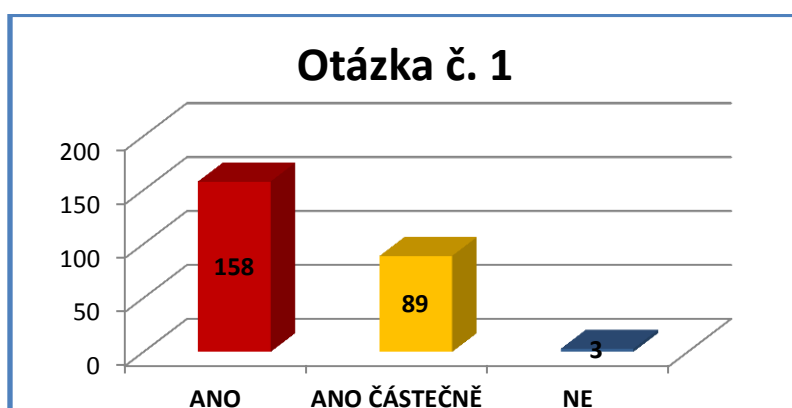


4. Změnil se Váš pohled na spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby (MěÚ, ÚP, místní sociální služby...)?

### Vyhodnocení odpovědí Závěrečného evaluačního dotazníku:

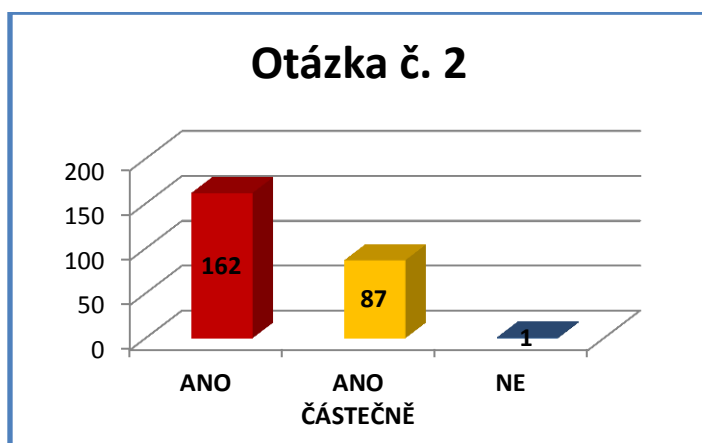
#### 1. Naplnilo se Vaše očekávání vůči tomuto setkání?

Převážná většina respondentů uvedla, že setkání splnilo jejich očekávání a setkání hodnotili jako velmi přínosné. Pouze 3 respondenti uvedli, že setkání nesplnilo jejich očekávání.



#### 2. Naplnilo se Vaše očekávání vůči členům tohoto setkání?

Na otázku, zda se naplnily jejich očekávání vůči členům setkání, většina účastníků uvedli, že ano, zcela. Někteří opět neměli žádné očekávání nebo odpovídali, že si povídali o různých problémech a tématech, ale bez konkrétního řešení. Naopak oceňovali možnost otevřené diskuze. Kvitovali opakované setkání a možnost získat zpětné vazby z předchozího setkání.



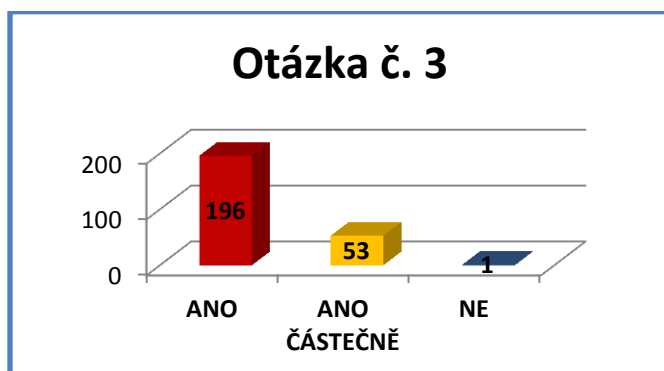


### 3. Naplnilo se Vaše očekávání vůči facilitátorovi/facilitátorce?

Opět většina respondentů uvedli, že se naplnily jejich očekávání vůči facilitátorovi/facilitátorce, pouze jedna osoba odpověděla, že ne, ale neuvedla důvod.

Mezi přínosy setkání vedeného facilitátorem/facilitátorkou patřily:

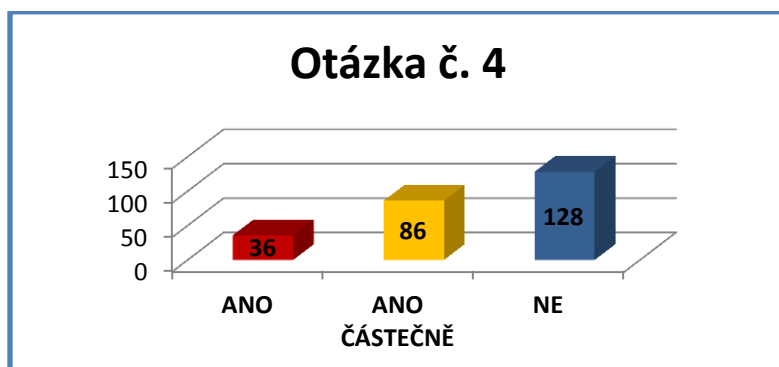
- dokázal/a udržet příjemnou atmosféru
- vnímavý/á, nestranný/á, empatický/á
- moderátor/ka diskuse



### 4. Změnil se Váš pohled na spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby (MĚÚ, ÚP, místní sociální služby...)?

Na otázku, zda se změnil jejich pohled na spolupráci s dalšími organizacemi poskytující sociální služby, účastníci odpověděli ANO v 122 případech a NE v 128 případech.

Hlavní přínosy setkání: vylepšila se komunikace mezi organizacemi, odstranili se bariéry, navázání osobních kontaktů, definování rolí a kompetencí.







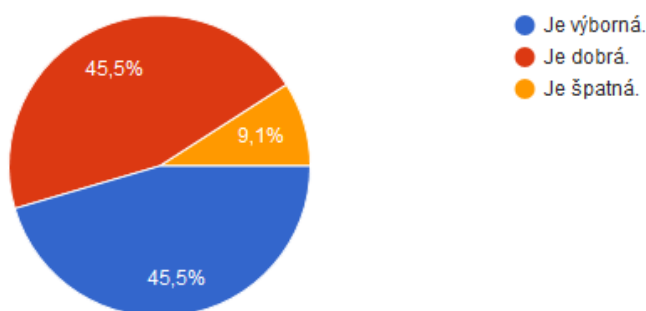
Kromě evaluačních dotazníků, které vyplňovali přímí účastníci aktivit, byly další evaluační dotazníky zaslány v elektronické podobě vedoucím pracovníkům jednotlivých KoP, a to jak Vstupní evaluační dotazník, tak po ukončení projektu Výstupní evaluační dotazník tak, aby mohla být komplexně zhodnocena přínosnost projektu ve smyslu navrhovaných cílů.

## Vstupní evaluační dotazník – vyhodnocení odpovědí:

### 1. Jak vnímáte týmovou spolupráci na vašem pracovišti?

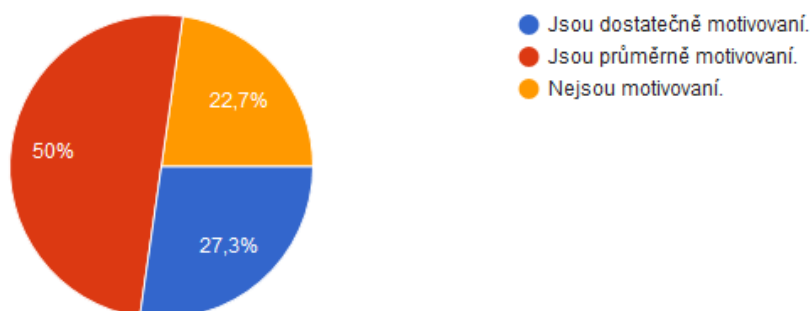


22 odpovědí



### 2. Jak vnímáte motivaci vašich pracovníků k práci?

22 odpovědí

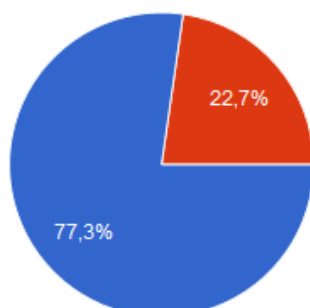




### 3. Jaké máte zkušenosti se supervizí?



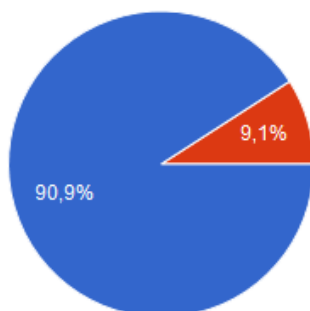
22 odpovědí



- Žádné, supervizi jsem nikdy neabsolvoval (a).
- Supervizi jsem již absolvoval (a).

### 4. Jaké máte zkušenosti s facilitací?

22 odpovědí



- Žádné, s facilitací jsem se doposud nesetkal (a).
- S facilitací jsem se již setkal(a), mám s ní zkušenost(i).

### Vaše další komentáře, připomínky, návrhy a názory:

3 odpovědi

Těším se na spolupráci a možnou změnu k lepšímu.

Těšíme se co nového se naučíme a dozvíme.

Jsme malý KoP, tudíž menší kolektiv, který je stmelžený a rozumí si.



## Výstupní evaluační dotazník – vyhodnocení odpovědí:

### 1. Jak vnímáte týmovou spolupráci na vašem pracovišti po absolvování supervizí a facilitativních setkání?

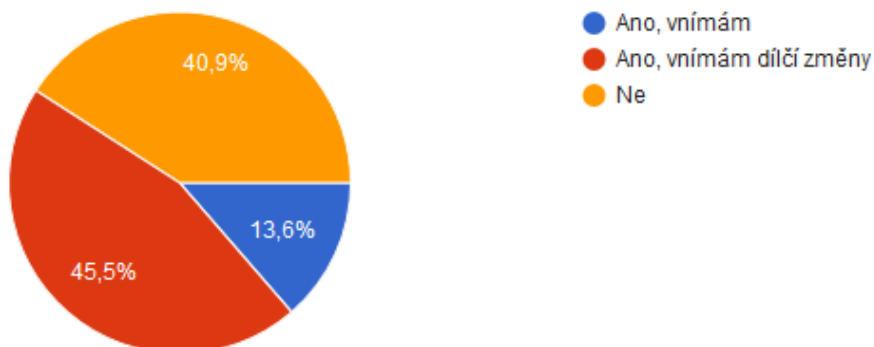
22 odpovědí

Po absolvování supervizí a facilitativních setkání došlo ke zlepšení týmové spolupráce na pracovišti.
Po facilitativním setkání s pracovníky MěÚ došlo k ujasnění kompetencí a vylepšení vzájemné spolupráce.
spolupráce je na velmi dobré úrovni
Bez výraznější změny, z důvodů, které jsou uvedeny níže.
stejně
Došlo ke kvalitativnímu posunu po absolvování supervizí a facilitativního setkání.
Týmová spolupráce byla a je na odpovídající úrovni.
Týmová spolupráce na našem pracovišti byla i před těmito aktivitami bezproblémová a perfektní, takže nemám pocit nějaké změny.
Vnímám velmi kladně.
Týmovou spolupráci na našem pracovišti nijak neovlivnilo absolvování supervizí a facilitativních setkání. Týmová spolupráce na našem KoP funguje bez závažných trhlin a k naší společné spokojenosti.
pozitivně
Kurz facilitace poskytl příležitost k bližšímu poznání některých kolegů. To vnímám jako přínosné.
na našem pracovišti je dle mého názoru výborná týmová spolupráce
Je vidět lepší spolupráci.
Po tom posledním setkání je zatím velice brzy k nějakému hodnocení a z těch předcházejících schůzek nemám žádnou pozitivní zpětnou vazbu. Možná jsou to nenaplněná očekávání nebo jiná náplň či témata sezení.
Nepozoruji žádný rozdíl
Začala jsem se dívat na týmovou spolupráci trochu z jiného úhlu pohledu. Myslím si že by bylo potřeba více takových supervizí a facilitativních setkávání.
Týmová spolupráce byla již předtím dobrá, tudíž žádná výrazná změna nenastala.
Dílčí změnu pozoruji, spolupráce mezi pracovníky se zlepšila.
Týmovou spolupráci vnímám stejně, je pozitivní.
Stejně.
Zlepšila se.



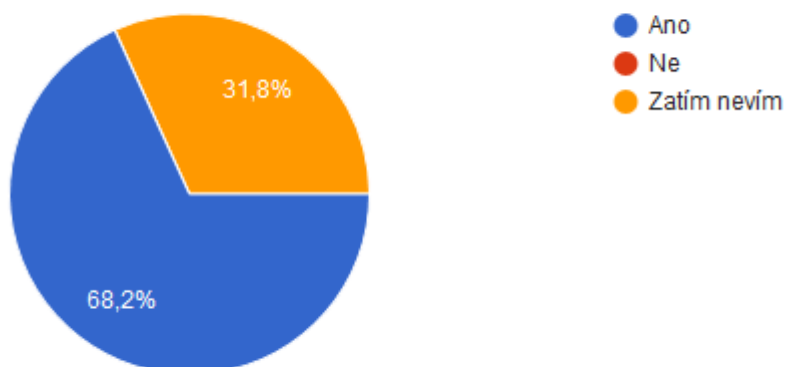
## 2. Vnímáte nějaké změny v motivaci vašich pracovníků k práci po absolvování supervizí a facilitativních setkání

22 odpovědí



## 3. Uvítal/a byste supervizní podporu do budoucna?

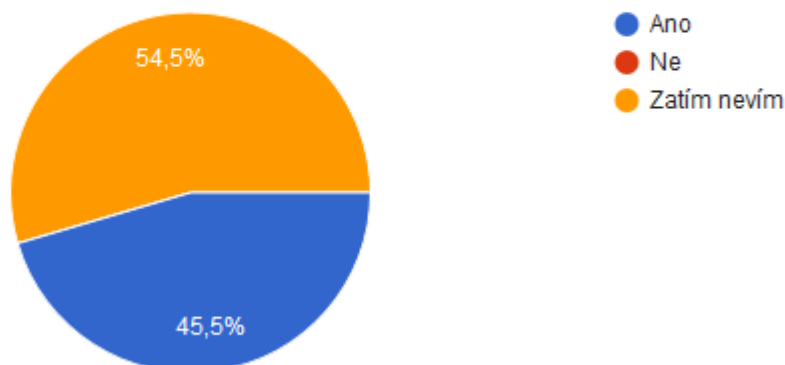
22 odpovědí





#### 4. Uvítal/a byste možnost facilitativních setkání do budoucna?

22 odpovědí



#### 5. K supervizím chci dále říci:

22 odpovědí

Supervizní setkání vnímaly pracovnice velice pozitivně, ale samozřejmě jejich rozsah vnímáme všichni jako nedostačující. V rámci supervizních setkání (proběhly na každém oddělení 2) byly nastíněny problémy a situace, kterým nebylo možno věnovat potřebný časový prostor.

Supervizi jsem se nezúčastnila, proto nemám komentář.

velký důraz na profesionalitu supervizora, aby dovedl naladit účastníky setkání ke sdílení

Konkrétní supervizorka "nesedla" ani jedné ze supervidovaných skupin. Tedy o supervizi jako takovou máme do budoucna zájem, ale s jiným supervizorem. Pracovníci by dále ocenili dobrovolnost supervizí, menší skupinky, případně individuální supervizi.

zažila jsem ji několikrát osobně v týmu. Od podřízených nevím nic víc, než že ušla, ale nic se neřešilo. Jsme větší kolektiv se 2 odlišnými agendami a nejde je stmelit (krom občasných výjimek)

Supervize byla všemi zúčastněnými velmi vysoce oceněná, v sociální práci je supervize potřebná stále, ne pouze jako jednorázová činnost.

Nemám zpětnou vazbu.

Vzhledem k tomu, že pracovníci Úřadu práce jsou vystaveni každodennímu tlaku ze strany klientů, myslím si, že by supervize měla být samozřejmostí, a nikoliv záležitostí jen jednorázového projektu.



Předpokládám další supervizi, ale pouze individuální.

-

potřeba proškolení do budoucna

Jsou potřeba pro zaměstnance ÚP ČR.

byla to dobrá možnost vyjádření svých názorů a pocitů

Potřebná věc, ve které bylo vhodné pokračovat.

Momentálně mne nic nenapadá.

Vedoucí pracovníci nebyli účastni supervizí - bez komentáře.

měly by se dělat v pravidelných intervalech

Uvítali bychom další supervize, které by se opakovaly vícekrát.

Supervize byla přínosná, ale bylo by třeba čtenějších opakování. Uvítali bychom i individuální supervize.

Zpětná vazba od účastníků supervizí byla pozitivní.

Nemám připomínky.

Byly přínosné.

## 6. K setkáním vedeným facilitátorem chci říci:

22 odpovědí

Facilitátorka byla velice vnímavá k potřebám účastníků setkání, úspěšně zvládala usměrňování emocí účastníků. Výsledkem facilitativních setkání bylo stanovení jasných kompetencí zúčastněných subjektů a tím navázání lepší a hlavně efektivnější spolupráce jednotlivých subjektů. Facilitační setkání se setkalo s pozitivním ohlasem nejen na straně pracovníků ÚP ČR, ale také na straně dalších zúčastněných subjektů.

Facilitátorka nenásilně dovedla skupinu k vytčenému cíli.

facilitátor by měl nejprve se skupinou strávit nějaký čas, často se skupina se svou zakázkou řešit neprojeví hned na počátku

Prozatím jsme neabsolvovali, pod vedením zkušené facilitátorky bychom to zkusili, měli bychom zájem o Mgr. Klíčovou.

Bohužel to děvčata brala jako ztrátu času. Důvodem může být i to, že setkání bylo v exponovaných termínech velkého množství práce.

Facilitátor pomohl na pracovišti vyřešit problém trvající déle než rok, setkání s facilitátorem bylo velmi prospěšné pro naše pracoviště

Nerealizovali jsme.

V současné době máme nastavenou spolupráci s dalšími objekty, tak že nepotřebujeme pomoc zvenčí.



Vzhledem ke skutečnosti, že proběhlo pouze jedno setkání nelze hodnotit.

-

oboustranně přínosné

Facilitátorka je člověk, který umí své znalosti vhodně předat.

dobrá komunikace, nesoudil, vyslechl si, co nás trápí a s těmito informacemi se bude dále globálně pracovat

Profesionální a lidský přístup.

Je to náročná profese a hodně záleží na kvalitě facilitátora. Jednou překvapivá spokojenost a jindy rozporuplné pocity třeba z přílišného doufání v lepší změny.

Nemám připomínky k facilitátorovi.

v tomto konkrétním našem setkání velmi oceňuji přístup naší paní lektorky Mgr. Vladimíry Klíčové

Neměli jsme potřebu realizovat, proto nemůžu hodnotit.

Profesionalita, otevřenost, postřehy z praxe.

Pomoc při vyjasnění kompetencí, rolí, informování, vzájemná výměna zkušeností .

Nemám připomínky.

V setkáních nadále pokračujeme, již si je organizujeme sami na základě potřeby a domluvy s ostatními spolupracujícími subjekty.

## Vaše další komentáře, připomínky, návrhy a názory:

7 odpovědí

Pracovníci projekt "Rozvoj a zkvalitnění výkonu činnosti sociální práce Úřadu práce v Moravskoslezském kraji" hodnotí velice pozitivně, vnímají ho jako vstřícný krok zaměstnavatele k nim jako zaměstnancům. Ze strany zaměstnanců zařazení do tohoto projektu vnímáme jako naslouchání našim potřebám. Určitě bychom přivítali pravidelná facilitativní a zejména supervizní setkání, kdy by v dostatečném časovém prostoru byly řešeny potřeby našich zaměstnanců.

Děkujeme za uskutečnění projektu, témata jako taková vnímáme jako důležitá. Úspěch či neúspěch konkrétní realizace je však výrazně spjat s osobami facilitátorů a supervizorů, proto doufáme v jejich kvalitní výběr. Na začátku případného příštího projektu jsme schopni konkrétně říct připomínky k supervizorce z tohoto projektu.

Děkuji mnohokrát za kvalitní a vstřícnou spolupráci.

Dvě setkání jsou málo..

děkuji za poskytnuté informace v rámci školení facilitace

Děkujeme za zkušenost a možnosti se zúčastnit supervizních setkání.

Děkuji.



## Zhodnocení naplnění cílů projektu:

### Dílčí cíle projektu byli:

- 1) Podpořit týmovou spolupráci související s uplatňováním metod při řešení nepříznivé sociální situace osob ohrožených i sociálně vyloučených.
- 2) Dát impuls pro vytvoření platformy spolupráce všech zapojených subjektů.
- 3) Přinést rozvoj, cílenost a zkvalitnění sociální práce a přinést vyšší uspokojení z práce a zamezení profesnímu vyhoření.
- 4) Při prohloubení spolupráce daných institucí, vytvořit soubor příkladů dobré praxe pro další využití.

ad 1) a ad 3)

Prostřednictvím nastavení způsobu plánování i realizací nezávislé podpory - supervize došlo u sociálních pracovníků ÚP k:

#### 1. Rozvoji jejich profesionality

- k rozvoji dovedností a porozumění v práci
- k reflexi jejich práce s klientem
- k reflexi a zpracování emočních a vztahových aspektů práce s klientem
- k reflexi obsahu a procesů v práci
- k získávání jiné perspektivy v pohledu na svou práci
- k získávání zpětné vazby
- k práci s hranicemi, mocí
- k získávání zkušeností při spolupráci a setkávání se supervizorem a jeho názory, zkušenostmi i chybami

#### 2. Rozvoji osobnosti pracovníka

- Mít na koho se obrátit s těžkostmi – mít podporu
- Lépe se bránit vyhoření
- Sdílet obtíže a problémy
- Moci vyjádřit své obavy, nepohodu, nezáměr a vnímat to jako přirozený proces





Dále z výše uvedených výsledků dotazníkového šetření vyplývají tyto skutečnosti:

- u 34 % účastníků došlo ke zlepšení týmové spolupráce na pracovišti
- u 32 % účastníků došlo ke zlepšení motivace k lepším pracovním výsledkům
- 88 % účastníků má zájem o vzdělávání ve svém oboru

Taky výsledky byly vzápětí potvrzeny vedoucími pracovníky jednotlivých KoP, kteří se prostřednictvím výstupních evaluačních dotazníků zapojili do celkového zhodnocení a potvrdili, že týmová spolupráce po absolvování supervizí a facilitativních setkání se zlepšila, že vnímají alespoň částečnou změnu v motivaci k práci u svých pracovníků a uvítali by možnost dalších supervizních setkání. Při delší supervizní podpoře budou všechny tyto procesy a změny dále přirozeně formovány a zvědomovány.

= v konečném důsledku supervize vedla k podpoře týmové spolupráce a přinesla pracovníkům rozvoj, cílenost a zkvalitnění sociální práce, vyšší uspokojení z jejich práce a zamezení profesnímu vyhoření. Supervizní proces ukázal potřebu náhledu nezávislého odborníka – supervizora. Ten přináší nezávislý pohled na procesy a případovou práci.

ad 2) a ad 4)

Prostřednictvím nastavení způsobu plánování i realizací síťování sociálních pracovníků mezi sebou, institucemi a organizacemi došlo u sociálních pracovníků ÚP k:

1. Řešení klíčových potřeb cílové skupiny projektu se zapojením a spoluprací dalších osob, institucí, organizací, a to prostřednictvím výměny kontaktů, pochopení vzájemných rolí, kompetencí, výměny zkušeností v dobré i špatné praxi při řešení situace společných klientů, vzájemné informovanosti ohledně změn a novelizací zákonů.
2. Prohloubení spolupráce všech zapojených subjektů, kdy v rámci setkání společně „zasívali“ nové semínka spolupráce, společně se poznávali, navazovali osobní kontakty a prohlubovali své partnerství. Platformy spolupráce se podařilo navázat v 16 KoP, v polovině z nich v síťování i nadále pokračují či plánují do budoucna pokračovat, již bez zásahu realizátora projektu.



= v konečném důsledku síťování vedlo k prohloubení spolupráce daných institucí, vytvoření souboru příkladů dobré praxe pro další využití a vytvoření impulsu pro vznik platform spolupráce všech zapojených subjektů.

Hlavním cílem projektu byla podpora rozvoje a zkvalitnění výkonu činností sociálních pracovníků. Podpora měla zlepšit současný stav či nastartovat pozitivní změny a nastavit takové prostředí a podporu, která má cílové skupině – sociálním pracovníkům z ÚP poskytnout dostatečné kompetenční i kariérní jistoty, perspektivy a celkově zjednodušit a zefektivnit způsob řešení jejich sociální práce. Zároveň bylo cílem také položit základní, v budoucnu i bez projektu udržitelnou platformu pokračujících nástrojů v duchu jednotného systému podpory metod sociální práce na kontaktních pracovištích ÚP v MSK. Z výsledků evaluace vyplývá, že o supervize, resp. o pokračování nastavených nástrojů, je i nadále mezi cílovou skupinou velký zájem.

Na základě zpětné vazby a výsledků evaluačních dotazníků můžeme konstatovat, že cíl projektu byl naplněn a ještě v tomto roce bude na tento pilotní projekt navazovat nový projekt pokračující v nastaveném systému supervizí a nabízející i odborné vzdělávání pro stejnou cílovou skupinu, sociální pracovníky ÚP v MSK.

## 5. Zhodnocení harmonogramu

Po celou dobu projektu byl dodržován předepsaný harmonogram, nedošlo k žádným odchylkám v žádné z aktivit.

## 6. Podstatné a nepodstatné změny v projektu

V průběhu projektu byla schválena tato nepodstatná změna:

Z důvodu předpokládaného vyčerpání počtu supervizních hodin v rozpočtu před ukončením projektu a dalšímu projevenému zájmu jednotlivých kontaktních pracovišť Úřadu práce účastnit se supervizních setkání (týmových nebo individuálních), došlo k navýšení počtu supervizních hodin z celkového počtu 398 hod. na počet 438 hod. Změna nenarušila průběh



projektu, naopak umožnila pokračovat v poskytování supervizní podpory těm KoP Úřadu práce, které projeví zájem a potřebu dalších supervizních setkání.

## 7. Zhodnocení publicity

Publicita v průběhu projektu byla zajišťována následujícími formami:

1. Na začátku projektu byly vytvořeny informační letáky a brožura, které podávaly základní informace o projektu a materiály byly distribuovány řídicím pracovníkům Úřadu práce ČR. Na všechny výše uvedené tištěné materiály - stejně jako prezenční listiny, pozvánky, evaluační dotazníky byly umístěny povinné prvky publicity.
2. Publicita na webových stránkách společnosti EDVIA i propojeného podniku EDUCO CENTRUM s.r.o. Na stránkách jsou uvedeny základní informace o projektu a stejné prvky publicity jako u tištěných materiálů.

Závěr: Pravidla publicity byla dodržována.

## 8. Závěrečné zhodnocení

Práce v tzv. „pomáhajících profesích“ je specifická mimo jiné tím, že hlavním „pracovním nástrojem“ je pracovník samotný. Pomáhající pracovník pomáhá klientovi tím, že pracuje na svých silných a slabých stránkách tak, aby to bylo pro klienta užitečné. Pracovník se dočasně stává součástí světa svých klientů a už tím jej ovlivňuje a podněcuje ke změnám. A jeho hlavním úkolem je, aby jeho vliv na životy klientů byl pokud možno pozitivní nebo ještě lépe **růstový**. Každý pracovní nástroj vyžaduje péči a údržbu, aby s ním bylo možné pracovat. V pomáhajících profesích, kde je nástrojem pracovník sám, to platí dvojnásob. Proto je prvořadým úkolem pracovníka, který pomáhá někomu druhému, aby se nejprve postaral sám o sebe. Aby se pracovník mohl sám o sebe starat a zůstat díky tomu užitečný pro své klienty, potřebuje sám odbornou pomoc a podporu. Projekt takovou odbornou pomoc a podporu pracovníkovi nabídl, a to prostřednictvím realizací supervizních a facilitativních setkání, které mu pomáhají k zjednodušení a zefektivnění způsobu vykonávání jeho profese.



Evropská unie  
Evropský sociální fond  
Operační program Zaměstnanost



Tento pilotní projekt ověřil potřebnost realizací supervizních setkání pro cílovou skupinu a definoval přínosy pro jejich profesionální rozvoj a sociální práci. S ohledem na výsledky zpětné vazby získávané v průběhu realizace projektu od cílové skupiny, bude na projekt již v druhé polovině roku navazovat další projekt, který bude pokračovat v supervizních setkání a bude již zohledňovat potřebu dlouhodobosti a čtenějších opakování (pro každé KoP je naplánováno min. 11 setkání s odstupem 2-3 měsíců a kromě týmové supervize bude projekt nabízet i individuální supervize) s cílem nadále rozvíjet a zkvalitnit výkon činností sociální práce na Úřadu práce ČR.