



MUNKAÜGYI IRODÁK & ÜGYFELEK

JOB B TANÁCSADÁSI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS  
KÉSZSÉGEK A MUNKAÜGYI HIVATALOK  
TANÁCSADÓI ÉS MUNKAKÖZVETÍTŐI SZÁMÁRA

TANTERV  
& OKTATÁSI KÉZIKÖNYV





This Curriculum & Training Manual was developed in the course of the LEONARDO DA VINCI pilot project "Labour Office & Clients - Improving the Communication Between Labour Office Advisers and Their Clients" (project number: SK/04/B/F/PP-177401).

Project promoter: Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Dunajská Streda,  
Alice Dobra, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda  
Web: [www.upsvar.sk](http://www.upsvar.sk)

Project coordinator: BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH,  
Helmut Kronika, Mariahilfer Straße 8, 1070 Wien  
Web: [www.best.at](http://www.best.at)

For non-commercial purposes, a download version of this publication is available until 31 March 2009 at: [www.labour-office-and-clients.org](http://www.labour-office-and-clients.org)

© 2006 Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda, Slovakia

Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

# ELŐSZÓ

## **A munkaügyi helyzet**

Az Európai Foglalkozásügyi Stratégia - European Employment Strategy (EES) új Foglalkoztatottsági Irányvonalai (2005-8) racionizáltak. Ez a nyolcas számú dokumentum három prioritást tartalmaz. Elsődleges célja, hogy az embereket munkára csábítsa és megtartsa a munkahelyeiken. A célkitűzés egy hatékony kézbesítő rendszer kiépítését vonja maga után, amelyben az általános munkaügyi szolgáltatások kiemelkedő szerephez jutnak. A munkaügyi tanácsadás és az elhelyezkedés hatékonyságának megerősítése egész Európát érintő ügy. A munkakeresők és a megüresedett munkaerőpiaci helyek egyeztetése az EES legfőbb célkitűzése.

## **„A munkahivatal és ügyfelei” projektum (MHÜ)**

... e tekintetben az ismeret- és kompetenciaátvitel elősegítésére törekszik a pályaválasztási tanácsadás és az elhelyezkedés területén. A támogatott tanulás és a szakértői tudás átadása alapot szolgáltat ahhoz, hogy a figyelmet a specifikus készségek fontosságára irányítsa a tanácsadás és a munkaközvetítés szakmai területén.

## **Az MHÜ-tervezet és az integrált MHÜ-kézikönyv**

... 10 nemzet 16 szervezetének munkáját összegzi. A kínált szakmai képzés azért jött létre, hogy optimalizálja a munkaügyi tanácsadást, és megerősítse a munkaügyi hivatalok nyilvános szolgáltatásainak hatékonyságát.

## **A képzés hosszútávú sikere a gyakorlatba való átültetésében rejlik**

A siker és a jó minőségű szakmai gyakorlati képzés legfőbb jellemzője valójában a sikeres szokások kialakításában és gyakorlásában található. Ez a megközelítés a mindennapi feladatok végrehajthatóságának érdekében a készségek és kompetenciák bővítését vonja maga után.

## **A kulcsfontosságú szakértelem elengedhetetlen**

... hogy a képzések segítségével egy méltányos sikert érnünk el. A kommunikáció és a szociális készségek nagyon fontos szerepet játszanak a tudásnak és a kompetenciáknak a mindennapi tanácsadás és a munkaközvetítés gyakorlatába történő átültetésében. Következésképpen a következő tanulmányi programot és az MHÜ-kézikönyvet úgy terveztük, hogy a szakmai területen megvalósítható legyen a szakértelem megszerzésének elősegítése és a kompetenciák kibővítése. Elsőbbséget élveznek a professzionális és az általános tudás átadásában, amelyek a klasszikus értelemben vett szakmai képzés magvát képezik.

## **A minőség indikátorai**

A képzés résztvevőit kognitív módon (tudás), érzelmi alapon (érezékelés, belső és etikai értékek) és különböző szokásaikat tekintetbe véve kapcsolják be. Az egyes munkahelyeken ez folyamatorientált módon segíti elő a hatékony és az önmaga által irányított tudásátvitelt a tanácsadás és a munkaközvetítés gyakorlatába. A minőség és a siker legfőbb kritériumai a célcsoportok és a képzési szükségletek részletes leírásában és kiválasztásában rejlenek (szociális marketingszemlélet).

## **A módszerek**

A szakmai gyakorlati képzések ezen fajtája a legjobban csoportmunka vagy workshop keretében valósítható meg. A tanulási folyamat nagyon változatos és sokrétű. A módszerek és a modulok a célorientált tanulást tartják szem előtt. Innovatív és egyedi variálhatóságot kínálnak, és bevonják a hallgatót a tanulás folyamatába.

## **Célterületek: Célcsoport - orientált szolgáltatások**

A következő tanulmányi programot és az MHÜ-kézikönyvet úgy terveztük, hogy megvalósítható legyen a szakértelem megszerzésének elősegítése és a szakmai kompetenciák kibővítése.

- ❑ megerősítsék és közvetítsék a szolgáltatás orientált kultúrát a munkaügyi hivatalokban és a munkaközvetítő központokban, s ezáltal különbséget tegyenek az egyes ügyfelek között, és egy részletes monitoringot és értékelést hozzanak létre;
- ❑ felhívják a figyelmet a különböző technikák és jártasságok, a szakmai tudáson túli kulcsképessegek (soft skills) jelentőségére a munkakeresés és az elhelyezkedés folyamatában;
- ❑ elősegítsék a munkaügyi hivatal és a munkáltató közti párbeszédet.



## TARTALOMJEGYZÉK

ELŐSZÓ.....	3
<b>1. AZ ÜGYFELEK MEGÉRTÉSE .....</b>	<b>9</b>
TANÁCSADÁS MUNKANÉLKÜLIEKNEK.....	10
01-es ütemterv – két napos kurzus.....	13
PÁLYAVÁLASZTÁSI TANÁCSADÁS MENEKÜLTEKNEK, MENEDÉKJOGÉRT FOLYAMODÓKBAK ÉS BEVÁNDORLÓKNAK.....	17
02. ütemterv – három napos kurzus .....	20
ÚTMUTATÁS AZ ALAPVETŐ KÉSZSÉGEK HIÁNYÁVAL KÜSZKÖDŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA.....	24
<b>MIÉRT JÖTT LÉTRE EZ A KURZUS ? .....</b>	<b>24</b>
03.-as ütemterv – két napos kurzus.....	28
04. ÜTEMTERV - Egy napos kurzus .....	33
TANÁCSADÁS NŐKNEK .....	34
05. ütemterv – Hatszor fél napos kurzus .....	38
<b>2. A MUNKAERŐPIAC ELVÁRÁSAI .....</b>	<b>47</b>
A "SOFT SKILL-EK" JELENTŐSÉGE A MUNKAERŐPIACON .....	48
06. ütemterv - 18 rész, alkalmanként fél napos kurzus.....	51
A MEGFELELŐ ÁLLÁS KIVÁLASZTÁSA ÉS ÁLLÁSKIHELYEZÉS .....	63
07. ütemterv – öt napos kurzus .....	65
ÜGYFÉLKAPCSOLATOK - HOGYAN SEGÍTSÜK A PÁRBESZÉDET A MUNKAÜGYI HIVATAL ÉS A MUNKÁLTATÓ KÖZÖTT .....	72



08. Ütemterv – Három napos kurzus.....	73
A MUNKA MEGSZERVEZÉSE: AZ ÚJ MUNKA ÉS MOBILITÁS .....	77
09 Ütemterv – Két részes kurzus.....	80
FIATAL NŐK SZAKMAI ORIENTÁCIÓJA .....	82
10. ütemterv – kétszer félnapos kurzus.....	84
<b>3. KULTURÁLIS ÉS NEMI MEGKÜLÖNBÖZTETÉS: .....</b>	<b>87</b>
GENDER MAINSTREAMING (GM) – A NEMEK KÖZTI EGYENLŐSÉG ÉRVÉNYESÍTÉSE – A MUNKAÜGYI HIVATALNOKOK, TANÁCSADÓK ÉS MUNKAKÖZVETÍTŐK EZ IRÁNYÚ ÉRZÉKENYSÉGÉNEK NÖVELÉSE .....	88
A MUNKAÜGYI HIVATALNOKOK, TANÁCSADÓK ÉS MUNKAKÖZVETÍTŐK POLITIKAI ÉS JOGI KÖTELESSÉGEI A SZAKMAI TERÜLETEN .....	95
12. ütemterv – Ötször fél-napos kurzus.....	97
NEMEK EGYENLŐSÉGÉT ÉRVÉNYESÍTŐ MUNKAHELYVISZONYOK KIALAKÍTÁSÁT ÉS TÁMOGATÓ HÁLÓZATÉPÍTÉST SZOLGÁLÓ TEVÉKENYSÉG ÉS TRÉNING .....	103
13. Ütemterv – Ötször fél-napos kurzus .....	105
ESÉLYEGYENLŐSÉG .....	111
14. Ütemterv – Háromszor fél napos kurzus.....	113
15. ütemterv – kétszer fél nap .....	119
<b>KÉZIKÖNYV GYAKORLATOK ÉS KIADHATÓ ANYAGOK.....</b>	<b>123</b>
01 A téma bevezetése .....	124
02 Kiadható anyag.....	128
03 A Tudásom állapota .....	129
05 ÖtletekÖtletek megosztása .....	131
06 A saját kultúráim .....	133
07 Multi-kulturális útmutatási modellek.....	134
08 Feladat: saját gyakorlatoma multi-kulturális útmutatásban.....	135
09 Elmélkedés: Hol tart jelenleg a SZERVEZET, amelynek dolgozom .....	136
10 A szolgáltatások tökéletesítésének megtervezése és értékelése.....	137
11 Egy szervezési gyakorlat ELKÉPZELÉSE .....	138



12 Egy formanyomtatvány kitöltése .....	139
13 Kifogások.....	140
14 Motiváció és kommunikáció .....	142
15 Ahogy „ŐK” élük saját életüket.....	144
16 A szakmai projekt megközelítésének elsajátítása .....	145
17 EGY NAP A JÖVŐBEN .....	146
18 ELLENTÉTEK VAGY MÁSSÁG? .....	147
19 Pesszimisták és optimisták.....	148
20 A KÉPEK Által közvetített üzenet típusa .....	149
21 ki vagyok én - képgaléria...?” .....	150
22 A kurzus elvárásai .....	151
23 Reggeli körséta hangszerekkel .....	152
24 Puha készségek szakmai környezetben.....	153
25 A kommunikáció sokféleségét ábrázoló kollázs .....	154
26 Kommunikációs labda visszajelzésként .....	155
27 Metaplan Technika .....	156
28 Labdajáték körben .....	157
29 Foglalkozás a kommunikációs korlátokkal .....	158
30 Rejtett képek.....	159
31 KÉPDIKTÁLÁS .....	160
32 Nem verbális kommunikáció kifejezése és sokfélesége.....	161
33 Reggeli rajzolás .....	162
34 Információláncolat.....	163
35 Problémamegoldási stratégia .....	164
36 Emberek találkozásának módjai .....	165
37 CSAPATMUNKA .....	166
38 Bemelegítés .....	167
39 Motiváló eszközök.....	168
40 Motivációs tényezők a reflektorfényben .....	169
41 Érzékelés: Keverés.....	170
42 Terjesztési tevékenység .....	171
43 VÉGSŐ HANG .....	172
44 Visszajelzés.....	173
45 Interjúkészítések .....	174
46 Fő képesítések.....	175
47 Hálózatkiépítés .....	177
48 JELLMEZŐ FOGLALKOZÁSOK? .....	178
49 A nők önfoglalkoztatása .....	179
50 Érzékenyítés a nemekre .....	180
51 A különbség érzése .....	181
52 Várostervezési osztály .....	183



53 Az én életem .....	184
54 "Éles szem" projekt .....	185
55 ÉRTÉKEK .....	186
56 Rangsorolás .....	187
57 A 6-3-5 módszer .....	188
58 Szerepek és elvárások .....	189
59 Aktiválás.....	190
60 Egyéni karriervágycs tisztázása.....	191
61 Az Eisenhower elv .....	192
62 Tanulási napló .....	193
63 Tanulási napló .....	194
64 Az egyetlen .....	203
66 Munkával kapcsolatos - életgörbe .....	205
67 Kiadható anyag: Dolgozói élet.....	206
68 Kompetenciák hálózata .....	207
69 KIADHATÓ ANYAG: TUDATOSÍTÁS.....	208
70 Egyéni kompetenciák profiljának elkészítése .....	210
71 Kiadható anyag: Profil elkészítése.....	211
72 Készségek elemzése .....	215
73 Kiadható anyag: Készségek elemzése .....	216
74 Kiadható anyag: Készségek elemzése .....	217
75 Legutóbbi sikerem .....	218
76 Visszacatolási jármű.....	219
77 Visszacatolási szabályok .....	220
78 Visszacatolási szék.....	221
79 Kiadandó anyag: Visszacatolási szabályok .....	222
80 Ismeretek, készségek és tapasztalat .....	223
81 Pozitív gondolkodás .....	224
82 Túlélési stratégiák .....	226
83 Tanulási helyzetek.....	228
84 Kiadható anyag: Tanulási helyzetek .....	229
85 A lényeges események felsorolása és értékelése .....	231
86 Kiadandó anyag: Jelentős események .....	232
87 Amerikai vita .....	234
88 Kiadható anyag: Amerikai vita .....	235
89 Tíz kérdés, amit sosem szabad feltenni.....	239
<a href="http://www.Labour-Office-and-Clients.org">www.Labour-Office-and-Clients.org</a> .....	243



## WWW.LABOUR-OFFICE-AND-CLIENTS.ORG

A többszereplős partnerkapcsolat magába foglal fejlesztési partnereket, szakértő partnereket és munkaerő-piaciadminisztrációs szervezeteket.

- ❑ Munkaügyi Iroda Labour Office Dunajska Streda (SK), projekt promoter
- ❑ BEST Training (AT), projekt koordinátor
- ❑ Telehaus Wetter (DE)
- ❑ IRFA Sud (FR)
- ❑ IFOA (IT)
- ❑ DACE – Department of Adult Continuous Education, University of Glasgow (UK)
- ❑ LPIA Lett Felnőttoktatási Egyesület (LV)
- ❑ Czech Association for Personnel Management (CZ)
- ❑ AMS Arbeitsmarktservice Niederösterreich (AT)
- ❑ Munkaügyi Iroda Znojmo (CZ)
- ❑ Urad Prace Olomouc (CZ)
- ❑ Arbeitsamt Zwiesel (DE)
- ❑ Munkaügyi Iroda Sète (FR)
- ❑ GSMK Munkaügyi Hivatal Magyarország (HU)
- ❑ SPL Servizio Politiche del Lavoro (IT)
- ❑ SEA Állami munkaügyi Ügynökség (LV)