



ÚRAD PRÁCE & KLIENTI

LEPŠIE PORADENSTVO
A KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI
PRE PORADCOV ÚRADU PRÁCE A
SPROSTREDKOVATEĽOV PRÁCE

OSNOVY
& MANUÁL PRE ŠKOLENIE



Vzdelanie a kultúra

Leonardo da Vinci



Tieto osnovy & manuál pre školenie bol vyvinutý počas/v rámci pilotného projektu LEONARDO DA VINCI "Úrad práce & klienti – Skvalitnenie komunikácie medzi poradcami úradu práce a jeho klientmi" (číslo projektu: SK/04/B/F/PP-177401).

Realizátor/usporiadateľ projektu: Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny Dunajská Streda,
Alice Dobra, Ádorská 41, 929 48 Dunajská Streda
Web: www.upsvar.sk

Koordinátor projektu: BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH,
Helmut Kronika, Mariahilfer Straße 8, 1070 Wien
Web: www.best.at

Pre nekomerčné účely, stiahnuteľná verzia tejto publikácie je dostupná do 31. Marca 2009 na:
www.labour-office-and-clients.org

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

Tlač: Plankopie Eder, Vienna, Austria

PREDHOVOR

Sprostredkovanie zamestnania

Nové Smernice zamestnania (2005-8) Európskej stratégie zamestnania (EES – European Employment Strategy) sú zefektívnené. Počtom osem zapadajú do rámca troch priorít. Priťahovať a zachovať viac ľudí v zamestnaní po prvé. Ciele vyžadujú účinný doručovací systém, v ktorom verejné zamestnanecké služby hrajú prominentnú úlohu. Posilnenie efektivity pracovného poradenstva a pracovného umiestnenia je široký európskym problémom. Lepšie priradovanie uchádzačov o zamestnanie k voľným pracovným miestam na trhu práce patrí medzi kľúčové ciele EES.

Projekt "Úrad práce & klienti" (LOC – Labour Office & Clients)

... v tejto oblasti sa snažíme o presadzovanie prenosu skúseností a schopností v oblasti pracovného poradenstva a pracovného umiestnenia. Spoločné štúdium a výmena profesionálnej odbornej znalosti poskytuje základ pre vývoj a zvýšenie uvedomenia si dôležitosti špecifických kľúčových zručností v profesionálnej oblasti poradenstva a sprostredkovania zamestnania.

LOC – Osnovy a manuál

... je spoločným produktom 16 organizácií a 10 európskych národov. Ponúkané pracovné školenie je navrhnuté tak, aby optimalizovalo pracovné poradenstvo a posilnilo efektívnosť verejných zamestnaneckých služieb pracujúcich na regionálnych a miestnych úrovniach.

Udržiavateľný úspech školenia znamená prenos nadobudnutých poznatkov do praxe

Hlavným znakom úspechu a vysokej kvality pracovného tréningu je v skutočnosti definovanie udržiavateľných zmien zvykov a výkonu. Tento nový prístup zahŕňa rozšírenie zručností a schopností tak, aby spĺňali denné úlohy.

Kľúčové zručnosti sú nevyhnutné

... dosiahnuť – rozumný - úspech pomocou školenia. Predovšetkým komunikačné a sociálne zručnosti hrajú hlavnú úlohu v prenosovom procese vedomostí a schopností do dennej praxe pracovného poradenstva a sprostredkovania práce.

Preto nasledujúci LOC - osnovy a manuál sú navrhnuté uskutočniť oboje: rozvinúť kľúčové zručnosti a rozšíriť schopnosti profesionálnych aktivít. Sú jasne nadpriemerne presvedčivo objasnené profesionálnymi expertmi a všeobecné vedomosti, ktoré sú jadrom klasických ponúk v oblasti pracovného školenia.

Ukazovatele kvality

Účastníci kurzu budú zaangažovní poznávaním (vedomosti), citovo (pocity, vnútorné a etické hodnoty) a v súvislosti so zvykmi a alternatívnym konaním. Toto podčiarkuje a podporuje aktívny a samoriadený prenos do samotnej praxe pracovného poradenstva a sprostredkovania zamestnania na jednotlivých pracoviskách v procese orientovaným spôsobom. Jedným z hlavných kritérií kvality a úspechu je detailná definícia a výber skupín cieľov a tréningových potrieb (Sociálne marketingové prístupy).

Metódy

Tento spôsob organizovaného pracovného školenia pracuje najlepšie v skupinovej práci a workshopoch. Odovzdanie priznáva a adresuje rôznorodosť učebných štýlov. Metódy a moduly poskytujú na potrebu orientovaný spôsob učenia sa, ponúkajú inovačnú, individuálnu premenlivosť a obsahujú zmes spolupracujúcich a participačných tréningových zložiek.

Tematické oblasti: Cieľ skupinovo-orientovaných služieb

LOC Osnovy a Manuál sú navrhnuté pre uskutočnenie: rozvinutia kľúčových zručnosti a rozšírenia schopností profesionálnych aktivít

- posilniť a odovzdávať kultúru orientovanú na služby v rámci úradov práce a Job Centier, odlíšiť zákazníkov a vybudovať detailný monitoring a hodnotenie
- zvýšiť uvedomenie si dôležitosť mäkkých zručností v procese pracovného umiestňovania
- propagovať dialóg medzi úradmi práce a zamestnancami



OBSAH

Predhovor	3
1. POROZUMENIE KLIENTOM	9
PORADENSTVO PRE NEZAMENSTNANÝCH	10
Program 01 – Dvojdňový kurz.....	13
SPREVÁDZANIE UTEČENCOV, AZYLANTOV A MIGRANTOV	17
Program 02 – Trojdňový kurz.....	20
VEDENIE KLIENTOV POSTIHNUÝCH NEDOSTATKOM ZÁKLADNÝCH ZRUČNOSTÍ	24
Program 03 – Dvojdňový kurz.....	27
Program 04 – Jednodňový kurz	32
VEDNIE PRE ŽENY.....	34
Program 05 – Šesť poldňových kurzov.....	37
2. POŽIADAVKY TRHU PRÁCE	47
VÝZNAM MÄKKÝCH ZRUČNOSTÍ NA TRHU PRÁCE.....	48
Program 06 – Osemnásť poldňových sedení	51
NÁJDENIE ZAMESTNANIA A PRACOVNÉ UMIESTNENIE	64
Program 07 – Päťdňový kurz.....	66
VZŤAH K ZÁKAZNÍKOM - AKO PROPAGOVAŤ DIALÓG MEDZI ÚRADOM PRÁCE A ZAMESTNÁVATEĽMI	72
Program 08 – Trojdňový kurz.....	73
ORGANIZÁCIA PRÁCE: NOVÁ PRÁCA A MOBILITA	76



Program 09 – Kurz dvoch sedení	78
PRACOVNÁ ORIENTÁCIA MLADÝCH ŽIEN	80
Program 10 – Dva poldňové kurzy	82
3. KULTÚRNE A RODOVÉ ROZDIELY:.....	85
UPLATŇOVANIE RODOVÉHO HĽADISKA – SENZIBILÁCIA PORADCOV ÚRADU PRÁCE A SPROSTREDKOVATEĽOV ZAMESTNANIA	86
POLITICKÉ A PRÁVNE POVINNOSTI V PRACOVNEJ OBLASTI PORADCOV ÚRADU PRÁCE A SPROSTREDKOVATEĽOV ZAMESTNANIA	93
Program 12 – Päť poldňových sedení	95
SIEŤOVÉ PRÍSTUPY PODPOROVANIA PRACOVNÉHO UMIESTNENIA A ŠKOLIACICH AKTIVÍT ORIENTOVANÝCH NA ROD	101
Program 13 – Päť poldňových sedení	103
ROVNAKÉ PRÍLEŽITOSTI	109
Program 14 – Tri poldňové sedenia	111
Program 15 – Dva poldňové sedenia	117
MANUÁL: CVIČENIA A MATERIÁLY	121
01 Materiál Nedostatky základných zručností	122
02 Materiál Skúsenosti a nedostatky základných zručností	126
03 Stav mojich vedomostí	128
04 Praktická negramosť	129
05 Materiál Podelenie sa o nápady	130
06 Moja kultúra	132
07 Materiál Multikulturárne vedenie I	133
08 Materiál Multikulturárne vedenie II	134
09 Materiál Organizácia, pre ktorú pracujem ... I	135
10 Materiál Organizácia, pre ktorú pracujem ... II	136
11 Vytvorenie vízie	137
12 Materiál Vypĺňanie formulára	138
13 Materiál Výhovorky	139
14 Motivácia - Komunikácia	141



15 Ako 'oni' žijú svoje životy	143
16 Profesionálna konštrukcia projektu	144
17 Jeden deň v budúcnosti.....	145
18 Protiklady alebo rozdielnosť?.....	146
19 Pesimisti a optimisti.....	147
20 Druhy poslaných obrazových správ	148
21 Galéria obrázkov "Kto som ja ...?"	149
22 Očakávania od kurzu	150
23 Ranné kolo s hudobným nástrojom	151
24 Mákké zručnosti v profesionálnom kontexte	152
25 Koláž ukazujúca rozdielnosť v komunikácii	153
26 Komunikačná lopta ako spätná väzba	154
27 Metaplán technika	155
28 Loptová hra v kruhu	156
29 Zaoberanie sa s komunikačnými bariérami.....	157
30 Skryté obrázky	158
31 Obrázkový diktát.....	159
32 Prejav a rozmanitosť neverbálnej komunikácie	160
33 Ranné kreslenie	161
34 Reťaz informácií	162
35 Stratégia riešenia problémov	163
36 Spôsoby stretávania ľudí	164
37 Materiál Tímová práca.....	165
38 Zahrievanie	166
39 Hnacie mechanizmy motivácie	167
40 Motivačné faktory v stredobode pozornosti.....	168
41 Posteh: Pomiešanie	169
42 rozširovacie aktivity.....	170
43 Záverečný zvuk	171
44 Spätná väzba	172
45 Vytváranie rozhovoru.....	173
46 Kľúčové kvalifikácie	174
47 Vytváranie sietí.....	176
48 Typické profesie.....	177
49 Samostatne zárobkovo činné ženy	178
50 Uplatňovanie rodového aspektu.....	179
51 Pocítanie rozdielu	180
52 Miestne oddelenie plánovania.....	182
53 Môj život.....	183
54 Projekt „ostré oko “	184
55 Vlastnosti.....	185



56 Hodnotenie	186
57 Metóda 6-3-5	187
58 Úlohy a očakávania	188
59 Aktivácia	189
60 Objasnenie ašpirácii jednotlivých kariér	190
61 Materiál Eisenhowerov princíp	191
62 Študijný denník.....	192
63 Materiál Študijný denník.....	193
64 Jediný	202
65 Strom života	203
66 Krivka môjho osobného (pracovného) života	204
67 Materiál Krivka môjho osobného (pracovného) života	205
68 Pavučina schopností	206
69 Materiál Zvýšenie uvedomenia si vedomostí a zručností	207
70 Profilovanie mojich individuálnych schopností	209
71 Materiál Profilovanie	210
72 Analýza zručností	214
73 Materiál Analýza zručností	215
74 Materiál Analýza zručností	216
75 Môj posledný úspech	217
76 Dopravný prostriedok spätnej väzby	218
77 Pravidlá spätnej väzby	219
78 Stolička spätnej väzby	220
79 Materiál Pravidlá spätnej väzby	221
80 Vedomosti, zručnosti a skúsenosti	222
81 Pozitívne myslenie.....	223
82 Stratégie prežitia	225
83 Situácie učenia sa	227
84 Materiál Situácie učenia sa	228
85 Zoznam a hodnotenie významných udalostí	230
86 Materiál Významné udalosti	231
87 Americká debata	233
88 Materiál Americká debata	234
89 Desať otázok, na ktoré sa nikdy nepýtajme.....	238
Partnerstvo	242

WWW.LABOUR-OFFICE-AND-CLIENTS.ORG

Multi-aktérne partnerstvo sa skladá z rozvojových partnerov, odborných partnerov a správnych organizácií trhu práce.

- ❑ Labour Office Dunajská Streda (SK), project promoter
- ❑ BEST Training (AT), project coordinator
- ❑ Telehaus Wetter (DE)
- ❑ IRFA Sud (FR)
- ❑ IFOA (IT)
- ❑ DACE – Department of Adult Continuous Education, University of Glasgow (UK)
- ❑ LPIA Latvian Adult Education Association (LV)
- ❑ Czech Association for Personnel Management (CZ)
- ❑ AMS Arbeitsmarktservice Niederösterreich (AT)
- ❑ Labour Office Znojmo (CZ)
- ❑ Úřad Prace Olomouc (CZ)
- ❑ Arbeitsamt Zwiesel (DE)
- ❑ Labour Office Sète (FR)
- ❑ GMSMK Labour office Hungary (HU)
- ❑ SPL Servizio Politiche del Lavoro (IT)
- ❑ SEA State Employment Agency of Latvia (LV)



Vzdelanie a kultúra

Leonardo da Vinci