



JOBB TANÁCSADÁSI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉG
A MUNKAÜGYI HIVATALOK TANÁCSADÓI ÉS
MUNKAKÖZVETÍTŐI SZÁMÁRA

MUNKAÜGYI HIVATALOK &
ÜGYFELEK KÉZIKÖNYVE



Oktatás és kultúra

Leonardo da Vinci



Oktatás és kultúra

Leonardo da Vinci

IMPRESSZUM

A projekt az Európa Tanács támogatásával jött létre.

A kiadvány csak a szerzők nézeteit tükrözi, ezáltal az Európai Tanács nem vállal felelősséget semmilyen benne foglalt információkért és azok felhasználásáért.

A publikáció 2009. március 31-ig, nem kereskedelmi célokra letölthető a www.labour-office-and-clients.org honlapról.

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

Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria



“Tanácsadás és kommunikációs képességfejlesztés munkaügyi tanácsadók és munkaközvetítők számára”

Kézikönyv

Ez a kézikönyv " A munkaügyi hivatal és ügyfelei - Tanácsadás és kommunikációs képességfejlesztés munkaügyi tanácsadók számára" c. projekt keretein belül készült,
amely a LEONARDO DA VINCI program része.
(project száma: SK/04/B/F/PP-177401).

PARTNERSÉG

MUNKAÜGYI HIVATALOK ÉS ÜGYFELEIK - JOBB TANÁCSADÁSI ÉS KOMMUNIKÁCIÓS KÉSZSÉGEK A MUNKAÜGYI HIVATALOK TANÁCSADÓI SZÁMÁRA AZ ÚJ EU TAGÁLLAMOKBAN

A több összetevős partnerséget a fejlesztési partnerek, a szakértői partnerek és a munkaerőpiaci adminisztrációs szervezetek alkotják

Munkaügyi Hivatal
Dunajská Streda,
(SK), a projekt
támogatója

Kontaktszemély: Alica Dobra
Email: alica.dobra@nup.sk
www.upsvar.sk



BEST Training (AT),
project koordinátor

Kontaktszemély: Helmut Kronika
Email: projekte@best.at
www.best.at



Munkaügyi Hivatal
Znojmo (CZ)

Kontaktszemély: Dagmar Berkova
Email: berkovad@upznojmo.cz
<http://zn.uradprace.cz>



Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (DE)

Kontaktszemély: Imke Troltenier
Email: troltenier@telehaus-wetter.de
www.telehaus-wetter.de



IRFA Sud (FR)

Kontaktszemély: Ghislaine Tafforeau
Email: gtaff@irfa.ft
www.irfa.fr



Megyei Munkaügyi
Központ Győr-Moson-
Sopron (HU)

Kontaktszemély:
Livia Meszaroszne Nemeth
Email: meszarosnelivia@lab.hu
www.fmm.gov.hu



IFOA (IT)

Kontaktszemély: Giorgia Sessi
Email: sviluppo.progetti@ifoa.it
www.foa.fr



LPIA Lett
Felnőttoktatási
Szervezet (LV)

Kontaktszemély: Ingrida Mikisko
Email: ingrida@laea.lv
www.laea.lv



State Employment
Agency of Latvia
(SEA)

Kontaktszemély: Maris Ginters
Email: Maris.Ginters@nva.lv
www.nva.lv



Népegyetem
Kristianstad (SE)

Kontaktszemély: Martin Persson
Email:
martin.persson@folkuniversitetet.se
www.folkuniversitetet.se



DACE – Felnőttek
Élethosszig Tartó
Oktatásának
Tanszéke, Glasgow-i
Egyetem (UK)

Kontaktszemély: Pamela Clayton
Email: P.Clayton@educ.gla.ac.uk
www.gla.ac.uk/adulteducation



TARTALOMJEGYZÉK

IMPRESSZUM	2
PARTNERSÉG	4
1 AZ ÜGYFELEK MEGÉRTÉSE.....	9
1.1 TANÁCSADÁS SEBEZHETŐ ÜGYFELEKNEK.....	9
1.2. AZ ÜGYFELEK KÉPZÉSE	30
1.3 IRÁNYMUTATÁS ALAPVETŐ KÉSZSÉGEK HIÁNYÁVAL KÜZDŐ ÜGYFELEK SZÁMÁRA	40
1.4 IDŐS SZEMÉLYEK IRÁNYÍTÁSA	61
2 A MUNKAERŐPIAC KÖVETELMÉNYEI.....	74
2.1 A KULCSKÉPESSÉGEK FONTOSSÁGA A MUNKAKIHELYEZÉS FOLYAMATÁBAN	74
2.2 MIT NEVEZÜNK „KULCSKÉPESSÉGEKNEK”?	80
2.3 ALKALMAZHATÓSÁG: MEGÉRTENI A MUNKÁLTATÓK NYELVÉT.....	88
2.4 A MUNKÁLTATÓK ELVÁRÁSAI A SZAKMAI KÉPZÉSSEL ÉS KÉPESÍTÉSSEL SZEMBEN.....	94
2.5 A MUNKAADÓK ELVÁRÁSAI A JÖVENDŐBELI ÁLLÁSKERESŐKKEL SZEMBEN	101
3 NEMI ÉS KULTURÁLIS KÜLÖNBSÉGTÉTEL.....	104
3.1 SOKSZÍNŰSÉG MENEDZSMENT	104
3.2 GENDER MAINSTREAMING	117



Oktatás és kultúra

Leonardo da Vinci