



NODARBINĀTĪBAS DIENESTA
DARBINIEKU KVALITATĪVAS KONSULTĒŠANAS
UN KOMUNIKĀCIJAS PRASMES

ROKASGRĀMATA NODARBINĀTĪBAS
DIENESTA DARBINIEKIEM
UN KLIENTIEM



Leonardo da Vinci



Izglītība un kultūra

Leonardo da Vinci

ZIŅAS PAR PUBLIKĀCIJU

Projekts ir izveidots ar Eiropas Komisijas finansiālu atbalstu. Izdevums atspoguļo tikai autora uzskatus, Eiropas Komisija nevar būt atbildīga par ietverto informāciju.

Līdz 2009. gada 31. martam nekomerciāliem mērķiem ir pieejama šīs publikācijas lejupielādējama versija: www.labour-office-and-clients.org

Šis projekts tika finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija [pazīnojums] atspoguļo vienīgi autora uzskatus, un Komisijai nevar uzlikt atbildību par taja ietvertas informācijas jebkuru iespējamo izlietojumu.

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

Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria



NODARBINĀTĪBAS DIENESTA DARBINIEKU KVALITATĪVAS KONSULTĒŠANAS UN KOMUNIKĀCIJAS PRASMES

ROKASGRĀMATA

Šī rokasgrāmata ir izveidota Leonardo da Vinči pilotprojekta „Nodarbinātības dienesta - darbinieku un viņu klientu komunikācijas uzlabošana” ietvaros
(Projekta nr: SK/04/B/F/PP-177401)

PROJEKTA PARTNERI

NODARBINĀTĪBAS DIENESTA DARBINIEKI UN VIŅU KLIENTI - KOMUNIKĀCIJAS UZLABOŠANA STARP NODARBINĀTĪBAS DIENESTA KONSULTANTIEM UN VIŅU KLIENTIEM JAUNAJĀS ES VALSTĪS.

Projekta partneru starpā ir attīstības partneri, partneri - eksperti un darba tirgu administrējošās institūcijas.

Dunajska Streda
nodarbinātības dienests
(Slovākija),
projekta pieteicējs

Kontaktpersona: Alica Dobra
E-pasts: alica.dobra@nup.sk
www.upsvar.sk

BEST Training (Austrija),
projekta koordinators

Kontaktpersona: Helmut Kronika
E-pasts: projekte@best.at
www.best.at

Znojmo nodarbinātības dienests
(Čehija)

Kontaktpersona: Dagmar Berkova
E-pasts: berkovad@upznojmo.cz
<http://zn.uradprace.cz>

Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (Vācija)

Kontaktpersona: Imke Troltenier
E-pasts: troltenier@telehaus-wetter.de
www.telehaus-wetter.de

IRFA SUD (Francija)

Kontaktpersona: Ghislaine Tafforeau
E-pasts: gtaff@irfa.ft
www.irfa.fr

Győr-Moson-Szombathely
reģionālais nodarbinātības dienests
(Ungārija)

Kontaktpersona: Livia Meszaroszne Nemeth
E-pasts: meszarosnelivia@lab.hu
www.fmm.gov.hu

IFOA (Itālija)

Kontaktpersona: Giorgia Sessi
E-pasts: sviluppo.progetti@ifoa.it
www.ifoa.fr

LPIA Latvijas pieaugušo izglītības
Asociācija (Latvija)

Kontaktpersona: Ingrīda Mikiško
E-pasts: ingrida@laea.lv
www.laea.lv



State Employment Agency of Latvia (SEA) Kontaktpersona: Maris Ginters
(Latvija) E-pasts: Maris.Ginters@nva.lv
. www.nva.lv

Kristianstadas Tautas universitāte Kontaktpersona: Martin Persson
(Zviedrija) E-pasts:
martin.persson@folkuniversitet.se
www.folkuniversitet.se

DACE – Kontaktpersona: Pamela Clayton
Ilglaicīgas pieaugušo izglītības E-pasts: P.Clayton@educ.gla.ac.uk
departaments, Glāzgovas universitāte www.gla.ac.uk/adulteducation
(Lielbritānija)

SATURA RĀDĪTĀJS

ZIŅAS PAR PUBLIKĀCIJU	2
PROJEKTA PARTNERI	4
SATURA RĀDĪTĀJS	6
IEVADS.....	10
1 KLIENTU IZPRATNE	11
1.1 SOCIĀLĀ ZIŅĀ NELABVĒLĪGĀ SITUĀCIJĀ ESOŠO KLIENTU ORIENTĀCIJA ...	11
Izglītības nozīmīgums	11
Konsultēšanas un orientācijas izmantošana un Jaunprātīga izmantošana	12
Konsultēšanas un orientācijas process	13
Darbā pieteikšanās procedūra	16
Sociālā izstumtība	17
Sociālā izstumtība un ilggadēja tālākizglītība dzīves garumā	18
Ilggadēja tālākizglītība un profesionālā orientācija un konsultēšana	19
1.2 KLIENTU IEDROŠINĀŠANA.....	29
Pārvarēšana	30
Iekļaušana	31
Pašcieņas uzlabošana	36
1.3. CILVĒKU AR PAMATIEMAŅU TRŪKUMU ORIENTĀCIJA.....	38
Vispārējas piezīmes.....	38
Ieskats funkcionālo analfabētu dzīves situācijās	38
Skats uz slēpšanās un izvairīšanās stratēģijām	38



Kā strādāt ar mērķa grupu	39
Pamatiemaņu un funkcionālā analfabētisma definīcija	39
Kādus cilvēkus tas skar?	39
Visas vecumu grupas.....	40
Iepriekšējā izglītība	40
Sociālais un profesionālais statuss.....	41
Tipiskie amati	41
Imigranti.....	42
Riska faktori	43
Situācija ģimenē	44
Skola.....	44
Negatīvs pašvērtējums – pesimisms darba meklēšanas laikā	46
Funkcionālais analfabētisms kā sociālais fenomēns.....	46
Bezdarbs – ilglaicīgi draudi	46
Šķēršļi ikdienas dzīvē	47
Slēpšanās un izvairīšanās stratēģijas	48
Tipiska uzvedība un atrunas	50
Atkarība no citiem.....	51
Blēdīšanās tuvu cilvēku priekšā.....	52
Darbs ar mērķa grupu	52
Pavadišana un motivācija.....	54
Pašapziņas celšana.....	54
Vispārējas pārdomas un praktisks atbalsts	54
Motivācija atkal iekļauties sociālajos kontaktos	54
Pedagoģiskā un personīgā pavadišana apmācību laikā	55

1.4 VECĀKA GADU GĀJUMA CILVĒKU ORIENTĀCIJA 56

Darbinieku attieksme un pieejas	56
Informācijas sniegšana un konsultēšana	57
Profesionālā orientācija.....	58
Apmācības veikšana	61

Iniciatīvu un „trešās paaudzes” rīcības plānu sekmēšana.....	62
Darba devēju iniciatīvas.....	64
2 DARBA TIRGUS PRASĪBAS	66
2.1 PERSONĪBAS IEMAŅU NOZĪMĪGUMS DARBĀ IEKĀRTOŠANAS PROCESĀ	66
Kuras iemaņas var uzskatīt par personības iemaņām?	67
Personības iemaņas un iemaņas, kas nepieciešamas darba veikšanai.....	68
2.2 KAS IR „PERSONĪBAS IEMAŅAS”?	71
Spēja strādāt komandā.....	71
Komunikācijas iemaņas.....	71
Organizatoriskās iemaņas	71
Spēja tikt galā ar spiedienu	74
Pašvērtējums	75
Sociālā kompetence	75
Atvērtība jaunai pieredzei.....	76
2.3 NODARBINĀTĪBA – DARBA DEVĒJU „VALODAS” IZPRATNE	77
Darbam nepieciešamo iemaņu izcelsme	79
Darbam nepieciešamo iemaņu četri komponenti.....	79
Secinājumi	81
2.4 KO DARBA DEVĒJS SAGaida NO PROFESIONĀLĀS IZGLĪTĪBAS UN KVALIFIKĀCIJAS.....	82
Iemaņas, kuras vēlas redzēt darba devējs.....	82
Ieteikumi	86



2.5 KO DARBA DEVĒJS SAGAIDA NO TOPOŠĀ, POTENCIĀLĀ DARBINIEKA . 87

3 DZIMUMU UN KULTURĀLĀS ATŠKIRĪBAS 90

3.1 DAŽĀDĪBAS VADĪBA..... 90

Kas ir dažādības vadība?.....	90
Klientu izpratne – dažādības aspekti konsultācijas procesā.....	90
„Izturies pret citiem tā, kā tu gribētu, lai citi izturas pret tevi” pret „izturies pret citiem tā, kā viņi vēlas, lai pret viņiem izturas”	92
Individuālistiska pieeja	92
Objektivitāte pret taisnīgumu	93
Dažādības ignorēšanas sekas.....	94
Darba devēju uzmanības pievēršana – darba devēju vajadzību argumenti.....	94
Ieguvums no darbavietas dažādības	94
Kā rīkoties ar dažādību kompānijas darbaspēka ietvaros	96
Dažādība un ilgtermiņa pastāvība.....	97
Organizatoriskās politikas novērtēšana un pārlikošana	97
Dažādības izaicinājumi darbavietā.....	98

3.2 DZIMUMA LĪDZTIESĪBAS INTEGRĒTĀ PIEEJA 100

Dzimuma līdztiesības integrētā pieeja kā Eiropas stratēģija	100
Nodarbinātības pakalpojumu nozīmīgā loma	101
Izpratne par dzimumu vienlīdzību	102
Dzimuma prasības darba tirgū	103
Organizatoriskā politika	105
Dzimuma līdztiesības integrētās pieejas principu īstenošana darbā iekārtošanas procesā, apmācībā un kvalifikācijā	106
Reprezentācija.....	107
Resursi	107
Reālija	107



Šis projekts tika finansēts ar Eiropas Komisijas atbalstu. Šī publikācija [pazīnojums] atspoguļo vienīgi autora uzskatus, un Komisijai nevar uzlikt atbildību par taja ietvertas informācijas jebkuru iespējamo izlietojumu.