



LEPŠIE PORADENSKÉ A KOMUNIKAČNÉ ZRUČNOSTI
PRE PORADCOV A SPROSTREDKOVATEĽOV
ZAMESTNANIA NA ÚRADOCH PRÁCE

ÚRAD PRÁCE A KLIENTI
PRÍRUČKA



Vzdelanie a kultúra

Leonardo da Vinci



“Lepšie poradenské a komunikačné zručnosti
pre poradcov a sprostredkovateľov zamestnania
na úradoch práce”

Príručka

Táto Príručka bola vyvinutá v rámci pilotného
projektu LEONARDO DA VINCI “Úrad práce a klienti - Zlepšenie komunikácie medzi
poradcami na úradoch práce a ich klientmi”
(číslo projektu: SK/04/B/F/PP-177401).



Vzdelanie a kultúra

Leonardo da Vinci

IMPRINT

Tento projekt je financovaný s podporou Európskej Komisie.

Táto publikácia reprezentuje výlučne názor autora a Komisia nezodpovedá za akékoľvek použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Pre nekomerčné účely je táto publikácia dostupná vo verzii na stiahnutie do 31. marca 2009 na: www.labour-office-and-clients.org

© 2006 Úrad práce, sociálnych vecí a rodiny v Dunajskej Strede, Ádorská 41,
929 01 Dunajská Streda, Slovensko

Tlač: Plankopie Eder, Viedeň, Rakúsko



PARTNERI

ÚRAD PRÁCE A KLIENTI – ZLEPŠENIE KOMUNIKÁCIE MEDZI PORADCAMI ÚRADOV PRÁCE A ICH KLIENTMI V NOVÝCH ČLENSKÝCH KRAJINÁCH EÚ

Partnerstvo sa skladá z rozvojových partnerov, expertných partnerov a organizácií pôsobiacich v oblasti administratívy trhu práce (napr. úrady práce).

Úrad práce,
sociálnych vecí a
rodiny, Dunajská
Streda (SK),
kontraktor projektu

Kontaktná osoba : Lucia Fottová
Email: lucia.fottova@upsvar.sk
www.upsvar.sk



BEST Training (AT),
koordinátor projektu

Kontaktná osoba: Helmut Kronika
Email: projekte@best.at
www.best.at



Úrad práce Znojmo
(CZ)

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



Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (DE)

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



IRFA Sud (FR)

Kontaktná osoba: Ghislaine Tafforeau
Email: gtaff@irfa.ft
www.irfa.fr



Úrad práce
Győr-Moson-
Szombathely (HU)

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



IFOA (IT)

Kontaktná osoba: Giorgia Sessi

Email: sviluppo.progetti@ifoa.it

www.ifoa.fr



LPIA Latvian Adult
Education Association
(LV)

Kontaktná osoba: Ingrida Mikisko

Email: ingrida@laea.lv

www.laea.lv



Peoples University
Kristianstad (SE)

Kontaktná osoba: Martin Persson

Email:

martin.persson@folkuniversitetet.se

www.folkuniversitetet.se



DACE – Department
of Adult Continuous
Education, University
of Glasgow (UK)

Kontaktná osoba: Pamela Clayton

Email: P.Clayton@educ.gla.ac.uk

www.gla.ac.uk/adulteducation



OBSAH

IMPRINT	4
PARTNERI	5
OBSAH	7
1 POROZUMENIE KLIENTOV	12
1.1 KONZULTAČNÉ ZRUČNOSTI PRE PORADCOV	12
Využívanie a zneužívanie poradenstva	13
Proces poradenstva	14
Proces podania žiadosti o zamestnanie	17
Sociálne vylúčenie	18
Vylúčení sú rôznorodí :	19
Sociálne vylúčenie a celoživotné vzdelávanie	19
Celoživotné vzdelávanie a odborné poradenstvo	20
Bariéry v prístupe	23
Nedostatok národných/regionálnych opatrení	23
Život vo vidieckych oblastiach	23
Fyzické, psychologické bariéry a problémy s učením	24
Neisté zamestnanie, nízka mzda a úroveň zručností	24
Bezdomovci	25
Záznam v registri trestov	26
Príslušníci národnostných menšín, exil a kočovný spôsob života	26
Príslušníci národnostných menšín	26
Exil	27
Rómska populácia	28
1.2 PODPOROVANIE KLIENTOV	30
Sebaúcta	30
Ako si poradiť	31
Obranný mechanizmus	31
Inkorporácia	32
Ukazovatele sebavedomia	32
Typy ľudí s nízkym sebavedomím	34
Zvyšovanie sebavedomia	37
1.3 STAROSTLIVOSŤ O KLIENTOV S NEDOSTATKOM ZÁKLADNÝCH ZRUČNOSTÍ	39
Všeobecné poznámky	39
Pohľad do životnej situácie funkčne negramotných	39

Zameranie sa na stratégie skrývania a vyhýbania sa	39
Ako pracovať s cieľovou skupinou	40
Kto je postihnutý?	40
Všetky vekové skupiny	41
Vzdelanie a výchova	41
Sociálny status a status v zamestnaní	42
Imigranti	43
Rizikové faktory	44
Situácia v rodine	45
Škola	45
Negatívny imidž samého seba – pesimizmus počas procesu hľadania si práce	47
Funkčná negramotnosť ako sociálny fenomén	47
Nezamestnanosť – peramanetná hrozba.....	47
Prekážky v každodennom živote	48
Stratégie skrývania a vyhýbania sa	49
Závislosť na druhých.....	52
Podvádzanie blízkej osoby	52
Práca s cieľovou skupinou	53
Spievod a následná motivácia	54
Budovanie dôvery	55
Všeobecné úvahy a praktická podpora.....	55
Motivácia znova sa zapojiť do sociálnych kontaktov.....	55
Pedagogický a osobný sprievod počas fázy školenia	56
1.4 PORADENSTVO PRE STARŠÍCH ĽUDÍ	57
Prístupy a postoje zamestnancov.....	57
Informácie a rady	58
Sprievod a poradenstvo.....	59
Doručenie vzdelávania	61
Podpora iniciatívy a akčné plány pre tretí vek.....	62
Zamestnávateľské iniciatívy	64
2 POŽIADAVKY TRHU PRÁCE	66
2.1 DÔLEŽITOSŤ KLÚČOVÝCH ZRUČNOSTÍ V PROCESU PRACOVNÉHO UMIESTŇOVANIA.....	66
Ktoré zručnosti sú kľúčové zručnosti?.....	67
Kľúčové zručnosti a zamestnatelnosť.....	68
2.2 ČO SÚ TO KLÚČOVÉ ZRUČNOSTI?.....	71
Tímová orientácia	71
Schopnosť odolávať tlaku.....	74
Sebareflexia.....	74



Sociálna schopnosť	75
Otvorenosť novým skúsenostiam	76
2.3 ZAMESTNATEĽNOSŤ: POCHOPENIE JAZYKA ZAMESTNÁVATEĽOV	77
Korene zamestnateľnosti	79
Štyri zložky zamestnateľnosti	79
Záver	81
2.4 ODBORNÉ VZDELÁVANIE A KVALIFIKÁCIA A OČAKÁVANIA ZAMESTNÁVATEĽOV	82
Zučnosti, ktoré chcú zamestnávateľa	82
Odporúčania	87
2.5 OČAKÁVANIA ZAMESTNÁVATEĽOV OD BUDÚCICH UCHÁDZAČOV O ZAMESTNANIE	88
3 RODOVÉ A KULTÚRNE ROZLIŠOVANIE	91
3.1 MANAŽMENT ROZDIELOV	91
Čo je manažment rozdielov?	91
Porozumenie klientov – aspekty rozdielov v rámci poradenského procesu	91
Individuálny prístup	93
Dôsledky ignorovania rozdielnosti	95
Senzibilácia zamestnávateľov – argumenty spĺňajúce zamestnávateľove potreby	95
3 . 2 UPLATŇOVANIE RODOVÉHO HĽADISKA	102
Uplatňovanie rodového hľadiska ako európska stratégia	102
Kľúčová rola služieb zamestnanosti	103
Rodovo vnímané chápanie	104
Rodové požiadavky trhu práce	104
Organizačná politika	107
Implementácia princípov uplatňovania rodového hľadiska do praxe aktivít pracovného umiestnenia, školení a kvalifikácii	109
Representation - Reprezentácia	109



Vzdelanie a kultúra

Leonardo da Vinci