

Nodarbinātības dienesta darbinieku kvalitatīvas konsultēšanas un komunikācijas prasmes

Rokasgrāmata nodarbinātības dienesta darbiniekiem un klientiem

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)

Ziņas par publikāciju

Šis projekts ir izveidots ar Eiropas Komisijas finansiālu atbalstu. Šis izdevums atspoguļo tikai autora uzskatus, un 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

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: Wolfgang Eisenreich
E-pasts: projekte@best-training.com
www.best-training.com

Znojmo nodarbinātības dienests
(Čehija)

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

Telehaus Wetter
VeFAR e.V. (Vācija)

Kontaktpersona: Imke Troltenier
E-pasts: troltenier@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

Kristianstadas Tautas universitāte
(Zviedrija)

Kontaktpersona: Martin Persson
E-pasts:
martin.persson@folkuniversitet.se
www.folkuniversitet.se

DACE –
Ilglaicīgas pieaugušo izglītības
departaments, Glāzgovas universitāte
(Lielbritānija)

Kontaktpersona: Pamela Clayton
E-pasts: P.Clayton@educ.gla.ac.uk
www.gla.ac.uk/adulteducation

Satura rādītājs

Ziņas par publikāciju.....	3
Projekta partneri.....	4
Satura rādītājs.....	6
Ievads	11
1 Klientu izpratne.....	12
1.1 Sociālā ziņā nelabvēlīgā situācijā esošo klientu orientācija.....	12
Izglītības nozīmīgums.....	12
Konsultēšanas un orientācijas izmantošana un ļaunprātīga izmantošana..	13
Konsultēšanas un orientācijas process	14
Darbā pieteikšanās procedūra	17
Sociālā izstumtība	18
Izstumto grupa ir heterogēna (neviendabīga)	19
Sociālā izstumtība un ilggadēja tālākizglītība dzīves garumā	19
Ilggadēja tālākizglītība un profesionālā orientācija un konsultēšana.....	20
Piekļuves barjeras.....	23
Nacionālās / reģionālās nodrošināšanas trūkums	23
Dzīve lauku reģionos.....	23
Fiziska, psiholoģiska un mācīšanās nespēja.....	24
Nestabili darba apstākļi vai zems atalgojums un iemaņu līmenis	25
Bezpajumtnieki	25
Iepriekšēja sodāmība	26
Etnisko minoritāšu statuss, trimda un ceļojošais dzīves stils.....	26
Etnisko minoritāšu statuss	26

Bēgšana un trimda	27
Čigānu tautības iedzīvotāji.....	28
1.2 Klientu iedrošināšana	29
Pašcieņa.....	30
Pārvarēšana.....	31
Aizsardzības mehānisms.....	31
Iekļaušana	32
Pašcieņas rādītāji	32
Zemas pašcieņas tipoloģija.....	33
Pašcieņas uzlabošana.....	37
1.3. Cilvēku ar pamatiemaņu trūkumu orientācija	38
Vispārējas piezīmes.....	38
Ieskats funkcionālo analfabētu dzīves situācijās	38
Skats uz slēpšanās un izvairīšanās stratēģijām	39
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.....	43
Riska faktori	43
Situācija ģimenē	44
Skola	45
Negatīvs pašvērtējums – pesimisms darba meklēšanas laikā.....	46

Funkcionālais analfabētisms kā sociālais fenomens	46
Bezdarbs – ilglaicīgi draudi	47
Šķēršļi ikdienas dzīvē	47
Slēpšanās un izvairīšanās stratēģijas	48
Tipiska uzvedība un atrunas	50
Atkarība no citiem	52
Blēdīšanās tuvu cilvēku priekšā.....	52
Darbs ar mērķa grupu	53
Pavadīšana un motivācija.....	54
Pašapziņas celšana	55
Vispārējas pārdomas un praktisks atbalsts.....	55
Motivācija atkal iekļauties sociālajos kontaktos	55
Pedagoģiskā un personīgā pavadīšana apmācību laikā	56
1.4 Vecāka gadu gājuma cilvēku orientācija	56
Darbinieku attieksme un pieejas	57
Informācijas sniegšana un konsultēšana.....	58
Profesionālā orientācija	58
Apmācības veikšana.....	61
Iniciatīvu un „trešās paaudzes” rīcības plānu sekmēšana	62
Darba devēju iniciatīvas	64
2 Darba tirgus prasības	65
2.1 Personības iemaņu nozīmīgums darbā iekārtošanas procesā.....	66
Kuras iemaņas var uzskatīt par personības iemaņām?	66
Personības iemaņas un iemaņas, nepieciešamas darba veikšanai.....	68
2.2 Kas ir „personības iemaņas”?	70
Spēja strādāt komandā	70