

Projekt Wojewódzkiego Urzędu Pracy – „**Wzrost kwalifikacji pracownika samorządowego – rozwój wiedzy merytorycznej i umiejętności osobistych**”.

Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu w ramach Priorytetu II Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego (działanie 2.1) realizował od lutego do maja bieżącego roku projekt „**Wzrost kwalifikacji pracownika samorządowego – rozwój wiedzy merytorycznej i umiejętności osobistych**”.

Celem bezpośrednim projektu było zwiększenie kompetencji pracowników jednostek samorządu terytorialnego województwa opolskiego, poprzez podniesienie ich kwalifikacji merytorycznych oraz rozwój umiejętności osobistych. Zakładano, że wzbogacenie i doskonalenie umiejętności zawodowych, wzmocnienie aktywności w ustawicznym kształceniu wpłynie na wzrost wydajności i efektywności pracy oraz podniesie standardy współpracy zespołowej i komunikacji interpersonalnej. Natomiast uzyskanie wiedzy z zakresu usług rynku pracy, poznanie stosowanych narzędzi i procedur pozwoli na zwiększenie świadomości roli pracownika samorządowego w realizacji zadań z obszaru rynku pracy oraz wpłynie na głębszą perspektywę postrzegania pracy własnej Beneficjentów Ostatecznych.

Realizacja projektu była odpowiedzią na potrzeby współczesnego rynku pracy, który wymaga od pracownika wielu różnorodnych umiejętności. Projekt był adresowany do urzędników samorządowych, którzy zajmują się problematyką rynku pracy, działaniami skierowanymi na aktywizację zawodową oraz kształcenie mieszkańców regionu. Zmiany w zakresie zapotrzebowania gospodarki na specjalistów i fachowców w różnych zawodach oraz duże wahania w zakresie liczby osób poszukujących pracy, wymagają zapewnienia wyspecjalizowanej kadry, która będzie mogła szybko i skutecznie reagować oferując efektywną i profesjonalną pomoc. Znajomość aktualnych rozwiązań prawnych w tym zakresie jest także niezbędna członkom Komisji Oceny Projektów oraz pracownikom zajmującym się nadzorowaniem projektów finansowanych z EFS. Ocena działań zawieranych we wnioskach oraz podczas ich realizacji wymaga określonej wiedzy merytorycznej oraz umiejętności ich weryfikacji zgodnie z ogólnie stosowaną metodologią i akceptowanymi rozwiązaniami. Wymaga to także współpracy specjalistów z różnych instytucji, by ich praca była skoordynowana, celowa i pozwalała na szybką wymianę informacji, doświadczeń oraz niezakłóconą i sprawną komunikację.

Projekt miał innowacyjny charakter, ponieważ dotychczas pracownicy samorządowi nie byli kompleksowo szkoleni w zakresie realizowania usług rynku pracy oraz podwyższania jakości pracy

własnej. Wyboru tematyki szkoleń dokonano na podstawie raportu z badań dotyczących wytyczenia polityki szkoleniowej dla pracowników WUP realizowanego przez firmę PSDB Sp. z o.o (badanie przeprowadzone w styczniu 2009 roku) oraz informacji zwrotnych uzyskanych od osób pracujących, które wskazały na konkretne luki w wiedzy i umiejętnościach wykorzystywanych w pracy zawodowej na różnych stanowiskach w instytucjach samorządowych oraz potrzebę profesjonalnego wsparcia w tych obszarach.

Beneficjentami Ostatecznymi projektu było 100 pracowników samorządowych Opolszczyzny. Zgodnie z Uzupełnieniem Zintegrowanego Programu Operacyjnego Rozwoju Regionalnego były to pracujące osoby dorosłe zgłaszające z własnej inicjatywy chęć podwyższania lub dostosowywania kwalifikacji zawodowych do potrzeb rynku pracy poza godzinami pracy.

Beneficjenci Ostateczni stanowili grupę zróżnicowaną pod względem wieku, posiadanych kwalifikacji, miejsca zatrudnienia i stażu zawodowego.

Projekt zakładał kompleksowe podejście do zagadnienia podnoszenia kwalifikacji zawodowych i kształcenia ustawicznego pracowników samorządowych Opolszczyzny. Poprzez świadczenie usług szkoleniowych umożliwiono osobom uczestniczącym w projekcie nie tylko nabycie wiedzy merytorycznej i doskonalenie umiejętności osobistych, ale także szersze spojrzenie na zagadnienie rynku pracy oraz na własne miejsce i pełnioną rolę zawodową na współczesnym rynku pracy oraz w lokalnej społeczności.

W ramach projektu przeprowadzono następujące szkolenia:

- Usługi rynku pracy realizowane na rzecz pracodawców i pracobiorców (z modułem: Obsługa klienta).
- Komunikacja interpersonalna i asertywność w relacjach z klientem.
- Zarządzanie czasem i organizacja pracy własnej.
- Wypalenie zawodowe i techniki radzenia sobie ze stresem.
- Trening twórczości dla zespołów pracowniczych.

Szkolenia te miały formę przede wszystkim warsztatową. Wykorzystywane były interaktywne formy pracy z grupą, takie jak dyskusja moderowana, odgrywanie scenek, praca w małych grupach, analizy przypadków, zadania indywidualne i ćwiczenia, w tym zajęcia outdoorowe. Miało to na celu możliwość przećwiczenia efektywnych zachowań w różnych sytuacjach występujących w codziennej pracy Beneficjentów Ostatecznych.

**Usługi rynku pracy realizowane na rzecz pracodawców i pracobiorców
(z modułem: Obsługa klienta)**

W szkoleniu wzięło udział 100 osób, a odbyło się w VI modułach w terminach:

I termin: 27 – 29.03.2009r.

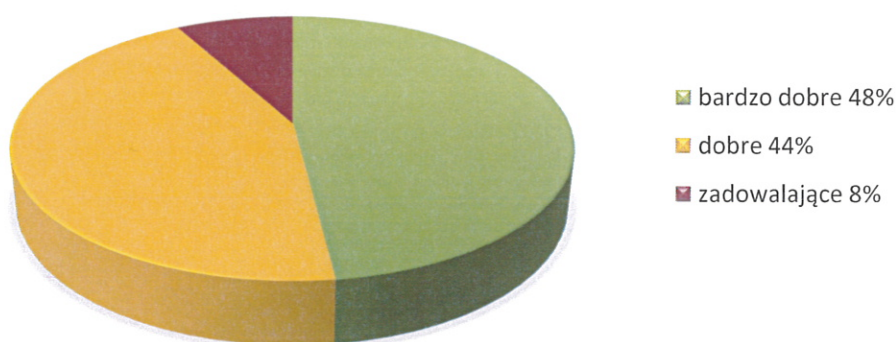
II termin: 03 – 05.04.2009r.

III termin: 17 – 19.04.2009r.

Celem głównym szkolenia było zapoznanie uczestników z usługami rynku pracy oraz ich realizacją przez powiatowe urzędy pracy.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy trafnie identyfikowali pojęcia związane z pośrednictwem pracy, poradnictwem zawodowym i informacją zawodową, organizacją szkoleń, pomocą w aktywnym poszukiwaniu pracy. Efektem zajęć miało być także poznanie i rozróżnianie działań kierowanych do różnych klientów urzędów pracy – zarówno osób bezrobotnych, poszukujących pracy jak i pracodawców. Uczestnicy mieli także możliwość poznać ścieżkę osoby bezrobotnej i poszukującej pracy w PUP w świetle znowelizowanej ustawy oraz standardów usług rynku pracy.

Ocena szkolenia przez BO

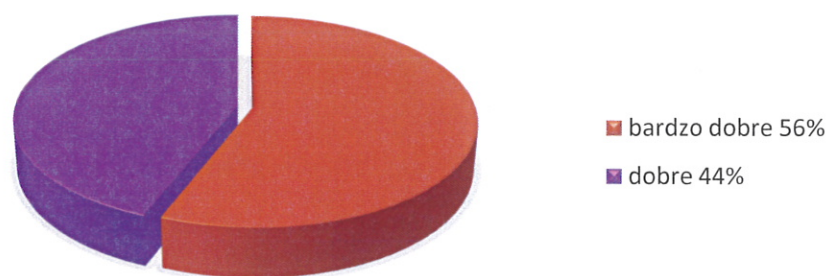


Komunikacja interpersonalna i asertywność w relacjach z klientem

W szkoleniu poświęconemu komunikacji interpersonalnej uczestniczyło 14 osób. Odbędzie się ono w terminie 8 – 10.05.2009r. Jego celem było nabycie przez uczestników wiedzy na temat technik i metod skutecznej komunikacji w codziennej działalności zawodowej, w kontaktach ze współpracownikami oraz w procesie obsługi klienta. Każdy uczestnik miał możliwość poznać zasady obowiązujące w komunikacji społecznej oraz własne słabe i mocne strony w zakresie komunikowania się. Celem szkolenia było również propagowanie zachowań asertywnych w kontaktach zarówno służbowych, jak i prywatnych.

Program szkolenia obejmował takie zagadnienia jak: bariery w komunikacji interpersonalnej, autoprezentację w kontaktach interpersonalnych oraz diagnozę stylów komunikacji. Uczestnicy nabyli także wiedzę na temat języka ciała, manipulacji słowem, technik perswazji oraz wywierania wpływu. Po szkoleniu mieli również znać techniki aktywnego słuchania, potrafić wykorzystać prostotę i jednoznaczność w procesie porozumiewania się, a także sposoby pomagania w komunikacji.

Ocena szkolenia

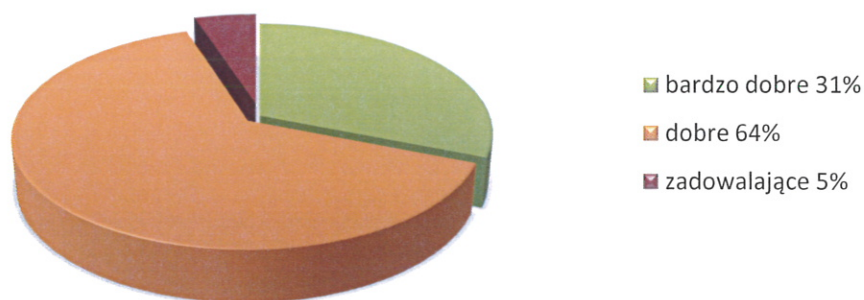


Zarządzanie czasem i organizacja pracy własnej

Szkolenie z zakresu zarządzania i organizacji pracy własnej odbyło się w dniach 8 – 10.05.2009r. Uczestnikami było 12 osób, które miały zostać zapoznane z zagadnieniami planowania i organizacji pracy oraz nabyć umiejętność budowania harmonogramu działania w perspektywie dnia, tygodnia i większej. Podczas szkolenia uczestnicy mieli nauczyć się dobrze zarządzać czasem, przez m.in. poznanie i wyeliminowanie tzw. „złodziei czasu”.

Wśród zagadnień poruszanych podczas zajęć znalazło się ustalanie priorytetów i zarządzanie nimi oraz proces wytyczania celów. Uczestnicy nauczyli się planować pracę dzięki rozpoznawaniu czasochłonności zadań, reguł planowania dnia oraz źródeł oszczędności czasu. Podczas szkolenia zostały także poruszone zagadnienia związane ze stresem i jego wpływem na wykonywanie zadań, poznano narzędzia zarządzania czasem i sposoby ich wykorzystania: techniki delegowania zadań, ustalanie zadań najważniejszych oraz priorytetów.

Ocena szkolenia



Wypalenie zawodowe i techniki radzenia sobie ze stresem

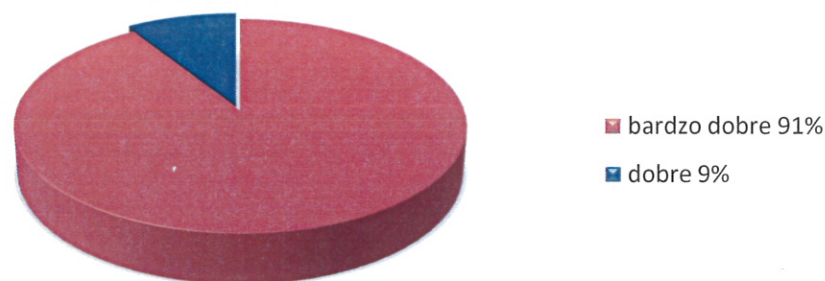
W szkoleniu w dniach 15 – 17.05.2009r. wzięło udział 12 osób. Jego głównym celem było dostarczenie wiedzy i praktycznych umiejętności w zakresie rozpoznawania potencjalnych przyczyn oraz pierwszych objawów wypalenia zawodowego u siebie oraz swoich współpracowników. Uczestnicy nabyli umiejętność analizy własnej kondycji zawodowej, poznali problem wypalenia zawodowego – jego rodzaje oraz metody przeciwdziałania. Poruszane zagadnienia miały na celu

poznanie sposobów radzenia sobie ze stresem jako głównej metody zapobiegania wypaleniu zawodowemu, a także profilaktykę wypalenia zawodowego.

W programie szkolenia znalazły się zagadnienia związane z wyodrębnieniem przyczyn wypalenia zawodowego w środowisku pracy, czyli na przykład:

- nieadekwatne dopasowanie osoby do rodzaju wykonywanej przez nią pracy;
- rozczarowanie pracą;
- nadmierne dążenie do osiągnięć;
- poczucie braku wzajemności w relacjach z otoczeniem.

Ocena szkolenia



Trening twórczości dla zespołów pracowniczych

Szkolenie poświęcone treningowi twórczości odbyło się w terminie 15 – 17.05.2009r. i uczestniczyło w nim 12 osób, które w swojej pracy zawodowej zarządzają zespołem pracowniczym. Głównym celem szkolenia było dostarczenie wiedzy oraz praktycznych umiejętności w zakresie kreatywności indywidualnej, kreacyjnego postrzegania zagadnień, metod twórczego rozwiązywania problemów, a także procesów grupowych i efektywnego wykorzystania poznanych metod w pracy zespołowej.

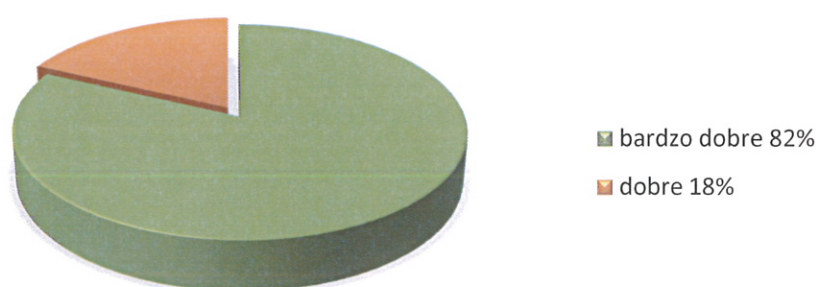
Uczestnicy poznali podstawowe pojęcia, takie jak kreatywność, twórczość, ciekawość i wyobrażenia oraz zasady rządzące procesem twórczym. Nabyli także umiejętność planowania działań, zdiagnozowali bariery ograniczające proces twórczy i ograniczające kreatywne myślenie. Poznali również:

- techniki pomagające przezwyciężać przeszkody twórczego myślenia;

- warunki kreatywnej pracy w zespole;
- istotę dialogu jako najstarszej techniki twórczego myślenia;
- warunki oraz metody wzbogacania twórczego potencjału pracownika;
- rolę optymizmu w kształtowaniu i wykorzystywaniu twórczego potencjału człowieka.

Podsumowaniem szkolenia było umiejscowienie twórczego myślenia w organizacji – uwarunkowania oraz granice twórczości pracowników.

Ocena szkolenia



Obecnie, w odróżnieniu od przeszłości, coraz bardziej doceniane są te umiejętności pracownicze, które mają związek z postępem. Pracodawcy coraz częściej rezygnują ze zgłaszania zapotrzebowania na kwalifikacje, a domagają się pracowników z określonymi przez nich kompetencjami ujmowanymi jako właściwa każdej jednostce swoista mieszanka zdolności. Składają się na nią umiejętności nabyte przez kształcenie techniczne i zawodowe, a także wykształcenie postawy społecznej, zdolność pracy w zespole, chęć podejmowania inicjatyw, podejmowanie skalkulowanego racjonalnie ryzyka.

Projekt „**Wzrost kwalifikacji pracownika samorządowego – rozwój wiedzy merytorycznej i umiejętności osobistych**” był więc nie tylko odpowiedzią na potrzeby Beneficjentów Ostatecznych, ale też działaniem w kierunku spełnienia zmieniających się oczekiwań pracodawców.

*To właśnie wiedza stanie się w przyszłości
jedynym znaczącym zasobem organizacji.
P. Drucker*

Ewelina Urbańczyk