



PRIESTOR NA VAŠU PRÍLEŽITOSŤ


Úspešná realizácia národného projektu XII-2

Rozvoj a upevňovanie ľudských zdrojov a systematické
prehlbovanie kvalifikácie pracovníkov

1.6.2009 – 31.7.2012



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.





Vďaka podpore Európskeho sociálneho fondu v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia sa realizoval Národný projekt XII-2 Rozvoj a upevňovanie ľudských zdrojov a systematické prehlbovanie kvalifikácie pracovníkov.

Projekt bol financovaný z prostriedkov Európskeho sociálneho fondu a z prostriedkov štátneho rozpočtu Slovenskej republiky v období 2009-2013.

CIEĽ PROJEKTU

Cieľom projektu bolo zabezpečenie inovatívneho vzdelávania zamestnancov v štátnej a verejnej správe ústredia a úradov práce a zamestnancov detských domovov za účelom zvyšovania ich kvality, efektivity a profesionality.

Vzdelávanie je jedným z nástrojov napomáhajúcim rozvoju ľudských zdrojov, ako hlavnej záruky zvyšovania kvality a konkurencieschopnosti pracovnej sily v nadväznosti na zabezpečenie pokračovania reforiem v rezorte práce, sociálnych vecí a rodiny.

ŠPECIFICKÉ CIELE

- skvalitnenie, obnovenie rozšírenie profesionálnych zručností a kompetencií zamestnan-

cov ústredia a úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a zamestnancov detských domovov prostredníctvom vzdelávania predovšetkým v oblasti sociálnych vecí a rodiny, na získanie zručností a spôsobilostí v oblastiach soft skills, projektového manažmentu, mediácie,... PC zručností, supervízie v sociálnej sieti, legislatívy SR a jazykových zručností

- zvýšenie kvality poskytovaných služieb zamestnancami ústredia a úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a zamestnancami detských domovov
- podpora odborného rozvoja a rastu zamestnancov detských domovov
- zmapovanie potrieb vzdelávania zamestnancov ústredia a úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a zamestnancov detských domovov

CIEĽOVÉ SKUPINY

1. zamestnanci Ústredia práce, sociálnych vecí rodiny
2. zamestnanci úradov práce, sociálnych vecí a rodiny
3. zamestnanci detských domovov

REALIZÁCIA PROJETKU Z ČASOVÉHO HĽADISKA

Dĺžka realizácie aktivít projektu	37 mesiacov	
Názov aktivity	Začiatok realizácie aktivity	Ukončenie realizácie aktivity
Vzdelávanie	08/2009	06/2012
Stratégia	09/2009	06/2012
Riadenie projektu	06/2012	07/2012
Publicita a informovanosť	06/2009	07/2012

HODNOTY MERATEĽNÝCH UKAZOVATEĽOV v BSK

Typ	Názov	Merná jednotka	Plánovaná hodnota	Dosiahnutá hodnota	Stav realizácie aktivít projektu v %
Výsledok	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – spolu	Počet	420	608	144,76
	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – muži	Počet	63	77	122,22
	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – ženy	Počet	357	531	148,74

HODNOTY MERATEĽNÝCH UKAZOVATEĽOV v SR

Typ	Názov	Merná jednotka	Plánovaná hodnota	Dosiahnutá hodnota	Stav realizácie aktivít projektu v %
Výsledok	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – spolu	Počet	3 776	8 034	212,76
	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – muži	Počet	566	1 112	196,47
	Počet osôb cieľovej skupiny zapojených do podporených projektov – ženy	Počet	3 210	6 922	215,64

Aktivita 1: VZDELÁVANIE

Podaktívita:

1.1 Prezentačné zručnosti

Cieľom kurzu bolo rozvinúť a zdokonaľiť prezentačné zručnosti frekventantov, posilniť sebadôveru pri vystupovaní. Účastníci sa naučili pripraviť vlastné vystúpenie na požadovanej profesionálnej úrovni, logicky štruktúrovať svoju prezentáciu, prispôbiť formu prezentácie s ohľadom na prezentovanú tému a publikum, rozpoznať rizikové faktory nevhodnej prezentácie, teoreticky i prakticky si osvojiť prácu s verbálnou a neverbálnou zložkou prejavu, naučiť sa riadiť svoje správanie prezentácie, zvýšiť presvedčivosť svojho vystupovania pred skupinou a využívať rôzne didaktické pomôcky, posilňujúce efekt dobrej prezentácie.

1.2 Riešenie konfliktov

Zámerom vzdelávacej aktivity bolo sprostredkovať poznatky o podstate konfliktov a spôsoboch ich riešenia, vysvetliť princípy správania sa v konfliktných situáciách a pri jednotlivých spôsoboch riešenia konfliktov a oboznámiť sa s typmi alternatívneho riešenia konfliktov (arbitráž, negociácia, facilitácia, mediácia,...). Frekventanti kurzu sa naučili rozlišovať rôzne prístupy k riešeniu konfliktov, analyzovať konfliktnú situáciu, poznajú svoje individuálne sklony v prístupe ku konfliktom. Získali tiež sociálno-psychologické zručnosti pre uplatňovanie princípov konštruktívneho riešenia konfliktov, ktoré môžu využiť v rôznych sférach pracovného a osobného života.

1.3 Prevencia proti vyhoreniu

Tréning bol orientovaný na prevenciu proti syndrómu vyhoreniu, prípadne zniženie jeho negatívnych prejavov, ktoré sú často sprevádzané depersonalizáciou, znížením osobného výkonu a rozkladu profesionálnych postojov. Obsahom vzdelávacej aktivity boli techniky na lepšie zvládanie psychickej záťaže, výcvik osobnostného rozvoja, sebaopoznávanie, rozvoj asertívneho správania, schopnosť otvorene ventilovať svoje emócie, práca s frustráciou, ale tiež efektívna organizácia času a určovanie si priorit, zvládanie akútneho a chronického stresu, techniky na zvládanie krízových a konfliktných situácií a spôsoby zlepšovania pracovných podmienok.

1.4 Vedenie rozhovoru s klientom a individuálna práca s klientom, komunikačné zručnosti, poskytovanie a prijímanie spätnej väzby od klientov, empatia, sociálno-psychologické zručnosti

Kurz bol zameraný na získavanie zručností vedenia pomáhajúceho rozhovoru, nadviazanie kontaktu s klientom, zmiernenie alebo odstránenie vstupnej nedôvery klienta, eliminovanie úzkosti a posilnenie motivácie pre riešenie vlastnej životnej situácie. Frekventanti kurzu získali zručnosti vedenia exploratívneho rozhovoru, prostredníctvom ktorého je možná hlboká diagnostika klienta, jeho sociálneho prostredia a aktuálnej životnej situácie. Naučili sa používať rôzne druhy otázok, spôsoby prípravy, vedenia a ukončovania rozhovoru, pracovať s časom a riešiť rôzne záťažové situácie počas rozhovoru. Obsahom kurzu bol tiež význam aktívneho počúvania a empatie, posilňujúce a validizačné techniky, techniky stanovovania cieľov a zvyšovania motivácie klienta k preberaniu zodpovednosti, samostatnosti a práci na zmene.

1.5 Koučing

Cieľom tréningu bolo naučiť frekventantov pracovať s klientmi tak, aby boli schopní objaviť svoje vnútorné zdroje a potenciály, posilniť a naučiť využívať spôsoby pre efektívne dosiahnutie pracovných a osobných cieľov. Pre prácu koučera je dôležité byť schopný viesť partnerský rozhovor s klientom, eliminovať vlastné presadzovanie, vedieť efektívne pracovať s otázkami, podnecovať klienta k premýšľaniu a realizácii vlastných životných cieľov, osvojiť si nové poznatky a zručnosti a tak prispieť k zvýšeniu jeho sebahodnoty, samostatnosti a naplnení jasne dohodnutých očakávaných výstupov.

1.6 Tím building

Tréning bol zameraný na budovanie tímu a využívanie jeho potenciálu. Po absolvovaní tréningu vedia účastníci tímovo spolupracovať, pochopia podstatu vzájomnej komunikácie a nájdú svoje vlastné skryté rezervy. Účastníci sú schopní vystihnúť podstatu problémov a samostatne ich riešiť. Tím building sa zameriaval na získavanie informácií o skupinovej dynamike a väzbách medzi jednotlivými členmi skupiny. Jeho cieľom bolo pomôcť tímu odhaliť silné a slabé stránky a posunúť ich k zmenám vo svojom správaní. Obsahom tréningu bolo tiež určovanie tímových rolí účastníkov.

1.7 Projektový manažment

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo získať poznatky, vedomosti, zručnosti a schopnosti z oblasti projektového manažmentu. Cieľom kurzu bolo teda získať poznatky o príprave a realizácii projektov, naučiť sa používať metódy a postupy ako pripravovať, hodnotiť a realizovať rôzne typy projektov. Absolvent kurzu nadobudol poznatky z teórie a metodológie projektového manažmentu do tej miery, že je schopný samostatne pripraviť a realizovať projekt, naformulovať projekt vrátane potrieb ľudských a finančných zdrojov a taktiež časového zabezpečenia. Frekventanti sa naučili jasne identifikovať ciele projektu tak, aby bol aplikovateľný, reagujúci na reálne potreby, aktuálny, zrozumiteľný, adresný, definovať očakávané kvalitatívne a kvantitatívne výstupy. Precvičili si praktické zručnosti pri tvorbe projektu tak, aby bol logicky usporiadaný a prehľadný, obsahujúci garancie, odborne fundovaný, adresný a atraktívny pre príjemcu informácie.

1.8 Poradenské zručnosti

Cieľom vzdelávacej aktivity bola realizácia základnej prípravy v sociálnom poradenstve so zámerom uvedenia si obsahu sociálneho poradenstva, jeho kompetentné uskutočňovanie - zavedenie do praxe a systematické skvalitňovanie. Účastníci kurzu získali základné zručnosti, vedomosti a schopnosti pre prax v sociálnom poradenstve. Uvedený cieľ predstavoval predovšetkým zvládnutie odborných praktických a teoretických vedomostí v sociálnom poradenstve, problematika vzťahu medzi sociálnym poradcom a klientom, poradenský proces a faktory ovplyvňujúce tento proces – prvý kontakt s klientom, uzatváranie poradenského kontraktu, sociálna diagnostika, tvorba sociálnej diagnózy, vlastná práca s klientom a využívanie adekvátnych foriem a metód práce, využívanie supervízie v poradenskom procese, ukončenie práce a katamnesticke sledovanie klienta.

1.9 Práca s rizikovým klientom

Kurz bol zameraný na základné zručnosti,

vedomosti a schopnosti pre vedenie poradenskej práce s rizikovým klientom - agresívnym, manipulatívnym, mlčanlivým, depresívnym a ne-dobrovoľným klientom. Obsahovo sa kurz venoval predovšetkým práci so zvládaním emócií, schopnostiam zvyšovať motíváciu klienta, budovaniu dôverného vzťahu s klientom, schopnosti vytvoriť bezpečné prostredie pre eliminovanie úzkosti a odporu, s ktorými sa často stretávame u rizikových skupín klientov, práci s časom a riešením rôznych záťažových situácií počas rozhovoru. Zámerom

tréningu bolo naučiť a precvičiť si zručnosti vedenia pomáhajúceho rozhovoru, viesť rozhovor takým spôsobom, aby bol užitočný pre obe strany, pomôcť klientovi rozpoznať jeho silné stránky, zdroje a kompetencie a viesť ho k samostatnosti a preberaniu zodpovednosti za vlastné správanie.

1.10 Počítačové zručnosti - MS Word

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo rozšírenie vedomostí a zručností v oblasti používania MS Word. Účastníci sa zdokonalili v práci s textovým editorom Microsoft Word, naučili sa rýchlo a efektívne pracovať s rozsiahlymi dokumentmi, zabezpečiť ich jednotný vzhľad, zabezpečiť ochranu informácií a automatizovať činnosti, súvisiace s tvorbou dokumentov.

1.11 Počítačové zručnosti - MS Excel

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo rozšírenie vedomostí a zručností v oblasti používania MS Excel. Zámerom kurzu bolo naučiť frekventantov upravovať vzhľad tabuliek, využiť funkcie pre výpočty v bunkách, vytvoriť a upraviť grafy v aplikácii Microsoft Excel.

1.12 Počítačové zručnosti - PowerPoint

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo rozšírenie vedomostí a zručností v oblasti používania PowerPoint. Účastníci sa naučili rýchlo a efektívne vytvoriť kompletnú prezentáciu, s použitím nástrojov na automatizáciu predvážania prezentácie, prípravy podkladových materiálov a ich vytlačenia v aplikácii Microsoft PowerPoint.



1.13 Supervízia

Vzdelávacia aktivita bola zameraná na odbornú prípravu supervízorov pre prácu s ľuďmi. Supervízia je metóda kontinuálneho zvyšovania profesionálnych kompetencií odborníkov pracujúcich s ľuďmi, pri ktorej sa supervidovaní učia kvalitnejšie vykonávať svoju prácu a získajú nové profesionálne schopnosti a zručnosti v metodike riadenia odborného personálu. Účastníci absolvovali nácvik supervíznych zručností formou tréningu. Vo výcviku sa okrem teoretickej prípravy naučili využívať praktické nácviky a tréning zameraný na modelovanie, prehrávanie, rozbor kazuistik, s využitím video a audio nahrávok.

1.14 Jazykové zručnosti – anglický jazyk

Frekvenciátori kurzu sa naučili a zdokonaľili v používaní anglického jazyka v hovorovej reči a v pracovnej oblasti. Vzdelávanie obsahovalo teoretickú prípravu, zdokonaľovanie sa v správnom používaní gramatiky a štylistiky anglického jazyka, rovnako ako praktické konverzačné cvičenia. Frekvenciátori boli rozdelení do skupín podľa vstupnej úrovne ovládania jazyka – začiatočníci, pokročilí a konverzačný kurz.

Kurz určený pre začiatočníkov sa zameriaval na osvojenie si základných vedomostí z anglického jazyka a na nácvik pochopenia hovorenej a písomnej komunikácie na základe počúvania dialógov, diskusií, na nácvik štandardných situácií, ktoré sa vyskytujú v bežnom živote.

Jazykový kurz určený pre mierne pokročilých sa zameriaval na rozšírenie slovnej zásoby, osvojenie si bežných fráz, nácvik schopnosti improvizovať na danú tému a pohotovo reagovať pri rozhovore (používanie slovných zvrátov, zdvorilých fráz, správnej výslovnosti a intonácie reči).

1.15 Zvyšovanie úrovne klientskej starostlivosti

Aktivita slúžila predovšetkým na identifikáciu silných stránok a potrieb rozvoja v procese obsluhy na všetkých miestach, kde nastáva kontakt s klientom úradu PSVR. Identifikáciou najlepších a najslabších miest a činností poskytovaných služieb úradov PSVR jasne poodhaľuje príležitosti k neustálemu zlepšovaniu výkonnosti a kvality obsluhy klientov úradov PSVR.



Aktivita pomohla zvyšovať spokojnosť a lojalitu klientov a celkovo zlepšovať obraz úradov PSVR v očiach klientov a verejnosti. Účelom je neustále zlepšovanie ich činností vo vzťahu ku klientom, ich osobné profesionálne napredovanie a rásť a tým prispievať k zvyšovaniu spokojnosti klientov s poskytovanými službami.

Realizáciou aktivity bolo možné prispieť k nasledovnému: dozvedieť sa informácie o dôležitých činnostiach a ponuke organizácie v takej podobe, ako ich zažíva a chápe bežný klient; odhaliť, aký je prístup a starostlivosť obslužného/servisného personálu, klientskej podpory osobne alebo cez telefón ku klientom úradov PSVR; dozvedieť sa, či pracovníci, ktorí prichádzajú do kontaktu s klientom, vystupujú požadovaným spôsobom v súlade so štandardami úradu PVSR a všeobecny požiadavkami verejnosti na uvedený typ poskytovaných služieb.

Aktivita pozostávala z nasledovných krokov:

1. Nastavenie metodiky aktivity:
 - Štruktúra telefonických kontaktov podľa útvarov - sledovanie odbornej úrovne a prístupu zamestnanca (zákazníckej orientácie), vypracovanie cca 40 modelových situácií
 - Štruktúra osobných návštev podľa útvarov - sledovanie odbornej úrovne a prístupu zamestnanca (zákazníckej orientácie), vypracovanie cca 40 modelových situácií
 - Tvorba záznamových hárkov a dotazníkov na zber dát – osobitne na telefonický kontakt a osobitne na osobnú návštevu, štruktúrované podľa modelových situácií
 - Tlač materiálov
 - Nastavenie logistiky
 - Priebežná koordinácia aktivity
2. Nábor simulovaných klientov
3. Školenie simulovaných klientov
4. Realizácia telefonických kontaktov + vypracovávanie záznamových hárkov
5. Realizácia osobných návštev + vypracovávanie záznamových hárkov
6. Spracovanie a štatistické vyhodnotenie záznamových hárkov
7. Spracovanie záverečnej správy
8. Prezentácia záverečnej správy.

Závěrečná správa slúži ako podklad pre zvýšenie úrovne poskytovaných služieb aj ako podklad na priebežnú kontrolu, hodnotenie a zlepšovanie výkonu zamestnancov, odhaľovanie ich slabých stránok a prípadné zlepšenie prístupu. Závěrečná správa obsahuje najmä informácie o prístupe zamestnancov, zamerané na odbornú a osobnostnú úroveň zamestnanca, ako aj hodnotenie celkového vzhľadu a usporiadania priestorov. Súčasťou závěrečnej správy sú odporúčania a návrhy na zlepšenie, návrh na tréningové aktivity a doplnkové školenia v ďalšom období. Aktivita bola zabezpečená dodávateľským spôsobom.

1.16 eLearning

eLearningové vzdelávanie tvorí nadstavbovú časť vzdelávania uvedeného v aktivitách, ktoré budú realizované aj formou interaktívneho vzdelávania (PC zručnosti, jazykové zručnosti, poznatky z oblasti legislatívy).

1.16.1 Vytvorenie Webového portálu

Vytvorenie Webového portálu pre potreby vzdelávacích aktivít, ktoré boli realizované formou e-learningu. Webový portál bol prevádzkovaný mimo lokálnej siete Ústredia a zamestnanci k nemu budú pristupovať prostredníctvom Internetu. Požiadavky na Webový portál boli nasledovné:

- Zabezpečenie prístupu účastníkov kurzu prostredníctvom Internetu
- Zabezpečenie automatizovaného monitoringu vzdelávacích aktivít jednotlivých účastníkov a tvorba prehľadov
- Poskytnutie diskusného fóra k výmene skúseností medzi účastníkmi a tútormi
- Prispôsobenie webového rozhrania potrebám objednávateľa
- Sprístupnenie jednotlivých modulov vzdelávacích kurzov
- Sprístupnenie webového rozhrania účastníkom kurzov

1.16.2 Príprava elektronických učebných materiálov (jednotlivých modulov k vzdelávaniu)

- Import vstupov výukových modulov podľa dohodnutého formátu. Odborné podklady budú pripravené a poskytnuté objednávateľom.

- Import vstupov testovacích modulov podľa dohodnutého formátu. Testy budú pripravené a poskytnuté objednávateľom.
- Nastavenie a doladenie vytvorených vzdelávacích a testovacích modulov s pripraveným webovým rozhraním

1.16.3 Prevádzka

Technická podpora servis webového rozhrania:

- Zabezpečenie prevádzky systému s minimálnymi výpadkami
- Technická podpora počas 24 mesiacov od ukončenia pilotnej prevádzky a akceptačného testu
- Odborné zaškolenie personálu zabezpečujúceho bezproblémovú realizáciu jednotlivých projektových aktivít (manažér, garant, tútor, administrátor...):
- Zaškolenie tútórov kurzu na prácu s vzdelávacím systémom
- Zaškolenie technických pracovníkov na prácu s vzdelávacím systémom

Dohľad a kontrola webového rozhrania

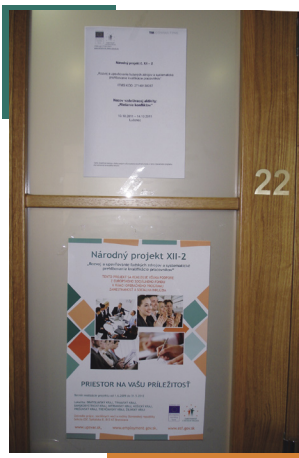
- Dohľad a priebežná kontrola funkčnosti jednotlivých modulov
- Riešenie otázok poverených technických pracovníkov

Prostredníctvom administratívneho personálu

- Riešenie otázok účastníkov jednotlivých kurzov súvisiacich s realizáciou vzdelávania
- Kontrola účasti a aktivity jednotlivých účastníkov e-learningového vzdelávania

Realizácia vzdelávacieho Webového portálu bude prebiehať v nasledovných fázach:

- Analýza – definuje požiadavky na systém z pohľadu požadovanej funkcionality a technických nárokov
- Realizačný projekt –návrh technického riešenia, architektúry a popisu používateľského rozhrania
- Vývoj a úprava systému vzdelávania podľa požiadaviek, zabezpečenie potrebnej infraštruktúry
- Implementácia systému a import vstupov výukových modulov
- Pilotná prevádzka a akceptačný test
- Zaškolenie administratívneho personálu
- Odovzdanie dokumentácie
- Prevádzka systému a technická podpora na 24 mesiacov



Výukové moduly

V rámci implementácie vzdelávacieho systému bolo pripravených 7 výukových modulov:

Výukový model 1 - MS Word

- o príprava a formátovanie dokumentov
- o nastavenie stránkovania dokumentov
- o práca so záhlavím a zápäťm
- o práca so štýlmi a šablónami
- o vkladanie grafických prvkov do dokumentu
- o využívanie opravných nástrojov a pomocníka
- o tlač dokumentu

Výukový model 2 - MS Excel

- o tvorba tabuľky v MS Excel
- o vkladanie a formátovanie dát
- o grafická úprava tabuľky
- o vzorec a výpočet v tabuľke
- o funkcie
- o filtrovanie údajov
- o graf – tvorba a formátovanie

Výukový model 3 - MS PowerPoint

- o tvorba prezentácie
- o šablóna v prezentácii (rozloženie snímkov)
- o tvorba vlastnej šablóny
- o objekty v prezentácii (obrázok graf tabuľka ...)
- o formátovanie prezentácie
- o efekty v prezentácii (prechody, časovanie)
- o premietanie prezentácie

Výukový model 4 - Internet a MS Outlook

- o prezeranie web stránok
- o vyhľadávanie informácií na internete (základné vyhľadávacie programy)
- o triedenie informácií
- o elektronická pošta (dostupné poštové servery)
- o práca s elektronickou poštou (odosielanie, prijímanie)
- o Microsoft Outlook (organizácia pošty)
- o Microsoft Outlook (kalendár, úlohy, denník, poznámky ...)

Výukový model 5 - Angličtina začiatočníci

- o základné vedomosti a zručnosti v anglickom jazyku
- o bežné konverzačné témy (rodina, voľný čas, práca...)
- o základné gramatické javy v anglickom jazyku (jednotné a množné číslo, prívlastňovací pád, osobné a prívlastňovacie zámená, jednoduchý prítomný a minulý čas, základné nepravidelné slovesá, sloveso „byť“ , slovosled v anglickej vete, tvorba otázky a záporu)

Výukový model 6 - Angličtina pokročilí

- o rozšírenie základných vedomostí a zručností v anglickom jazyku
- o bežné konverzačné témy (cestovanie, nakupovanie, telefonovanie...)
- o gramatické javy v anglickom jazyku (členy podstatných mien, stupňovanie prídavných mien, číslovky, predprítomný čas sloves, základné predložky, skrátené tvary vo vete)

Výukový model 7 - Právne minimum

- o zákon o správnom konaní
- o zákon o službách zamestnanosti
- o zákon o sociálnom zabezpečení
- o zákon o ochrane osobných údajov
- o zákon o štátnej službe

1.17 Interpersonálna komunikácia

Tréningový kurz bol zameraný na vybudovanie efektívnej komunikačnej siete z pohľadu interpersonálnych vzťahov. Účastníci získali nevyhnutné zručnosti k zvládnutiu efektívnej komunikácie, oboznámia sa s využitím vhodných foriem komunikácie a prakticky vyskúšajú vplyv verbálnej a neverbálnej komunikácie v modelových situačných scénach na dosiahnutie cieľov a zvládnutie praktických úloh. Zámerom tréningu bolo naučiť účastníkov základné zručnosti pre efektívnu komunikáciu, a tiež poskytnúť účastníkom techniky na riešenie konfliktov pri práci s ľuďmi a spôsoby na presadzovanie svojho názoru, pri súčasnom rešpektovaní práv iných ľudí. Účastníci mali možnosť vyskúšať si kľúčové komunikačné zručnosti a niektoré modely riešenia konfliktov a následne ich rozanalyzovať s využitím videotechniky.

1.18 Mediácia

Cieľom kurzu bolo naučiť účastníkov používať mediáciu ako jeden z prístupov k riešeniu konfliktov, sprostredkovať im nácvik zručností potrebných pre efektívne riešenie konfliktov, oboznámiť účastníkov so základnými informáciami o Slovenskom právnom poriadku a poskytnúť im dostatok vedomostí na právom aprobovaný výkon mediácie. Absolvent kurzu získal základné poznatky teórie konfliktov a prístupy k ich riešeniu, naučil sa analyzovať konflikt a napomáhať k jeho riešeniu z pozície mediátora, oboznámil sa s procesom mediácie, zlepšil si svoje komunikačné zručnosti a získal orientáciu v právnych a etických aspektoch mediácie práce.



Cieľom mediácie bolo naučiť účastníkov pracovať ako nezávislá, tretia strana v konflikte, keď je to nevyhnutné, pripraviť a osvojiť si metódy mediácie, zvládnuť mediálny proces a porozumieť potenciálu riešenia konfliktov treťou stranou aj vo fáze, keď strany odmietajú spolu komunikovať. Profil absolventa: po ukončení modulu mediácie zručnosti, bude schopný stimulovať účastníkov konfliktu ku konštruktívnemu riešeniu konfliktov a bude disponovať zručnosťami tvorby vzájomného rešpektu a dosahovania dohôd. Učebný plán: teoretická časť: a) interpersonálna komunikácia b) konflikty c) štádiá rozvoja konfliktov, praktická časť: a) vyjednávania postavené na záujmoch, b) proces mediácie.

1.19 Psychohygiena

Účastníci si mohli osvojiť a vyskúšať psychohygienické techniky, dozvedieť sa o možnostiach ich využitia v prevencii syndrómu vyhorenia o indikáciách pri práci s klientmi a pomáhajúcich profesiách. Cieľom bolo prostredníctvom sebareflexii si ujasniť, aký význam má psychohygiena na vlastnú prácu a prostredníctvom praktických cvičení s ponuky vybrať a osvojiť tie techniky, ktoré vyhovujú osobnému štýlu každého účastníka a ktoré môžu využiť vo vlastnom profesionálnom a osobnom živote. Obsahom kurzu bol: Psychohygiena a jej funkcia v profesii pomáhajúceho odborníka, význam a účel psychohygieny, psychohygienické techniky. Metódy výuky: ukážky a nácvik, sebareflexia, sebakúsenostné techniky, teoretické vstupy.

1.20 Sociálnopsychologický výcvik

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo sprostredkovať účastníkom výcvikovou formou základné komunikačné zručnosti, ako predpoklad pre prácu s klientom v prostredí interakčných sociálnych väzieb. Cieľom bola tiež podpora sebareflexie a poskytovanie a prijímanie spätnej väzby, prehodnotenie vlastných kompe-

tencií pre vykonávanie profesie a samostatnom fungovaní v sociálnej skupine. V rámci kurzu mali príležitosť absolvovať sériu zoznamovacích, sebapoznávacích, komunikačných, kooperatívnych a tvorivých aktivít. Súčasťou kurzu bolo teoretické vysvetlenie prínosu jednotlivých skupín aktivít k rozvoju osobnosti človeka, možností ich uplatnenia. Dôležitou súčasťou kurzu bolo vytvorenie priestoru na vzájomné poznávanie sa účastníkov, vyjadrenie pocitov z vlastného prežívania, odstránenie prípadných bariér v komunikácii a tvorivom prístupe a odhalenie vlastných potenciálov a predpokladov. Absolvent vzdelávacej aktivity získal základné komunikačné zručnosti, vie analyzovať svoje slabé stránky v procese komunikácie, nadobudol zručnosti a techniky pre lepšie poznávanie iných, vie efektívne komunikovať, získal kompetencie pre prácu s rôznymi typmi klientov a naučil sa riešiť konflikty.

1.21 Odborné metódy práce s dieťaťom, ktoré je umiestnené v detskom domove (DeD), špecifická vývinu dieťaťa v ústavnej starostlivosti a jeho potreby

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo

- rozšírenie vedomostí o vývinových štádiách dieťaťa a potrebách dieťaťa, špecifiká vývinu dieťaťa v ústavnej starostlivosti a jeho potreby, SWOT analýza dieťaťa,
- nadobudnutie zručnosti v oblasti odborných metód práce s dieťaťom, ktoré je umiestnené v DeD, diagnostika dieťaťa v ústavnej starostlivosti, efektívna komunikácia s dieťaťom, zvládanie konfliktov, alternatívne riešenia konfliktov, posilnenie pocitu bezpečia u dieťaťa, schopnosť uspokojovať rozvojové potreby dieťaťa – špecifiká (napr. deti s poruchami správania, deti s postihnutím, ...), pozitívna disciplína, zapojenie dieťaťa do procesu rozhodovania o sebe, motivácia dieťaťa.
- Schopnosť vedieť aplikovať nadobudnuté vedomosti a zručnosti pri práci s dieťaťom, metóda individuálneho plánovania, tímová spolupráca, individuálny plán rozvoja osobnosti dieťaťa, ktorého súčasťou je plán výchovnej práce s dieťaťom a plán sociálnej práce s dieťaťom a jeho rodinou – tvorba, realizácia, vyhodnocovanie, príprava dieťaťa na návrat do pôvodného rodinného prostredia, príp. príprava dieťaťa na náhradnú rodinnú starostlivosť.

Cieľová skupina: vychovávateľa, profesionálni rodičia, psychológovia detských domovov, príp. iní odborní zamestnanci DeD.

1.22 Odborné metódy práce s rodinou dieťaťa umiestneného v DeD

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo:

- rozšírenie vedomostí o metódach sociálnej práce s rodinou, SWOT analýze rodiny,
- nadobudnutie zručností v oblasti v oblasti odborných metód práce s rodinou dieťaťa, efektívna komunikácia, zvládanie konfliktov, alternatívne riešenia konfliktov,
- schopnosť vedieť aplikovať nadobudnuté vedomosti a zručnosti pri práci s rodinou dieťaťa, metóda individuálneho plánovania, tímová spolupráca, individuálny plán rozvoja osobnosti dieťaťa, ktorého súčasťou je plán výchovnej práce s dieťaťom a plán sociálnej práce s dieťaťom a jeho rodinou – tvorba, realizácia, vyhodnocovanie.

Cieľová skupina: sociálni pracovníci detských domovov, príp. iní odborní zamestnanci

1.23 Zákony

Cieľom vzdelávacej aktivity bolo rozšírenie a upevnenie si vedomostí v oblasti legislatívy. Obsahom kurzu bol výklad zákonov, ktoré boli vybrané a rozdelené do okruhov podľa aktuálnych potrieb cieľovej skupiny:

Téma č. 1. Sekcia SvA- (SPOD a SK)

- Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 36/2005 Z.z. o rodine v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 428/2002 o ochrane osobných údajov
- Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 627/2005 Z.z. o príspevkoch na podporu náhradnej starostlivosti o dieťa v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 627/2005 Z.z. o príspevkoch na podporu náhradnej starostlivosti o dieťa v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 330/2007 Z.z. o registri trestov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Dohovor o ochrane detí
- Občiansko súdny poriadok

- Trestný zákon a trestný poriadok
- Medzinárodný dohovor o právach dieťaťa

Téma - č. 2: Sekcia SvA- R

- Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 428/2002 o ochrane osobných údajov
- Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 235/1998 Z.z. o príspevku pri narodení dieťaťa, o príspevku rodičom, ktorým sa súčasne narodili tri deti alebo ktorým sa v priebehu dvoch rokov opakovane narodili dvojčatá a ktorým sa menia ďalšie zákony v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 280/2002 Z.z. o rodičovskom príspevku v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 600/2003 Z.z. o prídavku na dieťa a doplnení zák. č. 461/2003 Z.z. o sociálnom poistení v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 238/1998 Z.z. o príspevku na pohreb v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 447/2008 o peňažných príspevkoch na kompenzáciu ŤZP
- Zákon č. 599/2003 Z.z. o pomoci v hmotnej núdzi a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 601/2003 Z.z. o životnom minime a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 201/2008 o náhradnom výživnom a o zmene a doplnení zákona č. 36/2005 Z.z. o rodine a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nálezů Ústavného súdu SR č. 615/2006 Z.z.
- Zákon č. 233/1995 Z.z. o súdnych exekútoroch a exekučnej činnosti (exekučný poriadok) a o zmene a doplnení ďalších zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov

Téma č. 3: Sekcia ekonomiky

- Zákon č. 523/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlách verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 278/1993 Z.z. o správe majetku štátu v znení neskorších predpisov

- Zákon č. 440/2000 Z.z. o správach finančnej kontroly
- Zákon č. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov

Téma č. 4: Sekcia ESF

- Zákon NR SR c. 528/2008 o pomoci a podpore poskytovanej z fondov Európskeho spoločenstva v znení neskorších predpisov,
- Zákon NR SR c. 5/2004 o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon NR SR c. 523/2004 Z.z. o rozpočtových pravidlách v znení neskorších predpisov,
- Zákon NR SR c. 431/2002 Z.z. o účtovníctve v znení neskorších predpisov,
- Zákon NR SR c. 440/2000 Z.z. o správe finančnej kontroly v znení neskorších predpisov
- Zákon o zdravotnom poistení
- Zákon NR SR c. 502/2001 Z.z. o finančnej kontrole a vnútornom audite v znení neskorších predpisov,
- Zákon NR SR c. 39/1993 Z.z. o Najvyššom kontrolnom úrade Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov
- Zákon NR SR c. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení v niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

Téma č. 5: Sekcia SZ

- Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov- Správny poriadok pre SZ
- Zákon č. 5/2004 Z.z. o službách zamestnanosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákonník práce
- Zákon č.595/2003 o dani z príjmov
- Zákon 455/1991 o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 580/2004 Z.z. o zdravotnom poistení
- Zákon 461/2003 o sociálnom poistení
- Zákon č. 82/2005 Z.z. o nelegálnej práci a nelegálnom zamestnaní
- Zákon č.503/2001 o podpore regionálneho rozvoja
- Zákon NR SR c. 25/2006 Z.z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení v niektorých zákonov v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 211/2000 Z.z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií)
- Zákon č. 428/2002 o ochrane osobných údajov
- Zákon NR SR c. 502/2001 Z.z. o finančnej

- kontrole a vnútornom audite v znení neskorších predpisov,
- Zákon č. 386/1997 Z.z. o ďalšom vzdelávaní a o zmene zákona NR SR č. 387/1996 Z.z. o zamestnanosti
- Zákon č. 245/2008 Zb. o sústave základných a stredných škôl

Aktivita 2: Stratégia

V súvislosti s ukončením vzdelávacích aktivít bola vypracovaná Stratégia rozvoja ľudských zdrojov a plánov vzdelávania, zameraná na identifikáciu a analýzu možností a potreby ďalšieho vzdelávania a rozvoja zamestnancov úradov práce, sociálnych vecí a rodiny a zamestnancov detských domovov. Ide o strednodobú stratégiu na roky 2012-2021. Východiskom pre vypracovanie stratégie bolo posúdenie súčasnej úrovne pracovníkov a ďalších faktorov, ktoré majú vplyv na potrebu vzdelávacích a rozvojových aktivít. Výsledkom sú ucelené odporúčania pre výber, časovanie a kombinovanie rôznych foriem vzdelávacích a rozvojových aktivít nasmerované do budúcnosti. Cieľom stratégie bolo zadefinovať také kroky a postupy, ktoré budú viesť k zvýšeniu rozsahu a kvality celoživotného vzdelávania a to najmä:

- podporou systému celoživotného vzdelávania zamestnancov,
- zvýšením kvality vzdelávania zavedením nových foriem ďalšieho vzdelávania,
- zabezpečenie efektívneho prepojenia celoživotného vzdelávania s potrebami zamestnancov pre kvalitné a efektívne vykonávanie svojej profesie.
- zamestnancov pre kvalitné a efektívne vykonávanie svojej profesie.



ČERPANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV NP XII-2 V BSK



■ čerpanie: **368 372,40**
■ zostatok: **40 651,68**

Celkový rozpočet NP XII-2 v BSK:
409 024,08 EUR
 k 31.03.2012 vyčerpaných:
368 372,40 EUR
 k 31.03.2012 zostatok:
40 651,68 EUR

ČERPANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV NA JEDNOTLIVÉ AKTIVITY NP XII-2 v BSK k 31.03.2012

Názov aktivity	Plánovaný stav	Čerpanie	% čerpania
Koučing	89 189,31	89 189,29	99,99
Tim building	89 674,83	89 498,71	99,80
MS Word	32 200,73	32 200,73	100,00
MS Excel	29 980,84	29 592,04	98,70
Anglický jazyk	69 752,72	49 116,67	70,42
Zvyšovanie úrovne klientskej starostlivosti	40 860,00	30 645,00	75,00
eLearning	45 400,65	44 920,33	98,94
Stratégia	4 565,00	0,00	0,00
Riadenie projektu	2 100,00	1 128,67	53,75
Publicita a informovanosť	5 300,00	2 080,96	39,26
Spolu	409 024,08	368 372,40	90,06

Účasť na vzdelávacích aktivitách k 31.03.2012

NP XII-2 v BSK

Názov aktivity	Plánovaný počet účastníkov na celé obdobie realizácie NP	Počet účastníkov zapojených do vzdelávacích aktivít
Koučing	90	90
Tim building	270	269
MS Word	180	176
MS Excel	180	177
Anglický jazyk -vzdelávanie	150	150
eLearning	352	824

ČERPANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV NP XII-2 V SR mimo BSK



■ čerpanie: **7 211 094,79**
■ zostatok: **847 658,43**

Celkový rozpočet NP XII-2 v SR mimo BSK:
8 058 753,22 EUR
 k 31.03.2012 vyčerpaných:
7 211 094,79 EUR
 k 31.03.2012 zostatok:
847 658,43 EUR

ČERPANIE FINANČNÝCH PROSTRIEDKOV NA JEDNOTLIVÉ AKTIVITY

NP XII-2 v SR mimo BSK k 31.03.2012

Názov aktivity	Plánovaný stav	Čerpanie	% čerpania
Prezentačné zručnosti	427 666,13	408 388,14	95,49
Riešenie konfliktov	320 801,39	294 832,19	91,90
Prevenčia proti vyhoreniu	426 399,38	388 455,40	91,10
Vedenie rozhovoru	246 360,99	229 112,79	92,99
Koučing	570 811,58	570 811,57	99,99
Tim building	423 464,48	422 680,27	99,81
Projektový manažment	89 618,90	89 618,90	100,00
Poradenské zručnosti	520 771,17	437 281,17	83,96
Práca s rizikovým klientom	515 867,11	433 287,91	83,99
MS Word	246 132,88	246 132,87	99,99
MS Excel	209 208,30	195 600,31	93,49
Power Point	125 968,74	114 304,74	90,74
Supervízia	194 437,50	184 989,30	95,14
Anglický jazyk	223 195,74	113 506,07	50,85
Zvyšovanie úrovne klientskej starostlivosti	636 250,00	477 187,50	75,00
eLearning	599 494,95	594 050,14	99,09
Interpersonálna komunikácia	175 633,31	146 609,64	83,47
Mediácia	235 343,72	229 568,53	97,54
Psychohygiena	353 150,52	316 428,39	82,06
Sociálnopsychologický výcvik	357 674,55	307 647,00	89,52
Práca s deťmi v DeD	248 625,00	247 894,00	99,71
Práca s rodinou dieťaťa v DeD	248 625,00	247 753,30	99,65
Zákony	410 875,89	359 868,18	87,58
Stratégia	59 576,00	0,00	0,00
Riadenie projektu	111 320,31	90 978,80	81,72
Publicita a informovanosť	81 479,69	64 107,68	78,68
Spolu	8 058 753,22	7 211 094,79	89,48

Účasť na vzdelávacích aktivitách k 31.03.2012

NP XII-2 v SR mimo BSK

Názov aktivity	Plánovaný počet účastníkov na celé obdobie realizácie NP	Počet účastníkov zapojených do vzdelávacích aktivít
Prezentačné zručnosti	1 320	1 320
Riešenie konfliktov	1 560	1 557
Prevenca proti vyhoreniu	1 320	1 320
Vedenie rozhovoru	1 200	1 200
Koučing	576	576
Tim building	1 275	1 269
Projektový manažment	200	200
Poradenské zručnosti	1 605	1 546
Práca s rizikovým klientom	1 590	1 430
MS Word	1 380	1 378
MS Excel	1 215	1 210
PowerPoint	750	747
Supervízia	600	596
Anglický jazyk- vzdelávanie	510	510
eLearning	4 648	15 738
Interpersonálna komunikácia	540	520
Mediácia	140	140
Psychohygiena	1 095	1 018
Sociálnopsychologický výcvik	1 110	1 049
Práca s deťmi v DeD	375	375
Práca s rodinou dieťa v DeD	375	374
Zákony	1 275	1 202

Záver

Z výsledkov dosiahnutých hodnôt merateľných ukazovateľov, na základe ktorých môžeme vidieť a porovnať si počty plánovaných a dosiahnutých hodnôt cieľových skupín zapojených do projektu konštatujeme, že implementácia národného projektu prebehla nad očakávania. V bratislavskom samosprávnom kraji bola presiahnutá plánovaná hodnota o 44,76 % a v rámci Slovenska bola presiahnutá plánovaná hodnota o 112,76%.

Projekt bol zameraný na inovatívne vzdelávanie zamestnancov v štátnej a verejnej správe ústredia a úradov práce a zamestnancov detských domovov.

Účastníci vzdelávacích aktivít prejavili veľký záujem najmä o:

- Mediácia
- Anglický jazyk
- PC zručnosti (PC Word, PC Excel, PC PowerPoint)
- eLearning
- Psychohygiena
- Sociálnopsychologický výcvik

Vyzdvihujeme aktívnu činnosť lektorov, ktorá počas plnenia jednotlivých aktivít projektu prispela k vysokému štandardu kvality poskytovaných služieb zamestnancom ústredia a úradov PSVR a detským domovom. Tento fakt je možné podložiť aj výsledkami záverečných hodnotení lektorov, ktoré nám poskytli 100% zúčastnenosť. Na základe analýzy spätnej väzby účastníkov bola vyjadrená veľmi dobrá spokojnosť s projektom po obsahovej stránke a taktiež aj s kvalitou odborného prístupu lektorov. Kladné ohlasy nás oprávňujú konštatovať vysokú profesionálnu úroveň prípravy projektu a realizácie jednotlivých aktivít projektu ako aj vybraných vzdelávacích organizácií. Pribeh vzdelávacích aktivít hodnotili účastníci pozitívne a majú záujem sa podieľať na vzdelávaní aj v budúcnosti.

Z doterajších výsledkov vyplýva, že implementácia národného projektu splnila všetky očakávania a ciele boli v plnom rozsahu naplnené.



Ústredie práce, sociálnych vecí
a rodiny Slovenskej republiky
Sekcia projektového riadenia
Špitálska 8
812 67 Bratislava

www.upsvar.sk
www.employment.gov.sk
www.esf.gov.sk

EURÓPSKA ÚNIA



Tento projekt sa realizuje vďaka podpore z Európskeho sociálneho fondu
v rámci Operačného programu Zamestnanosť a sociálna inklúzia.