

## 1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 7:

### USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO.

(Łączna liczba godzin szkolenia: 16)

## 2 - OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

Paweł Łukasik  
Wiesław Zaleszczuk  
Beata Ziębka - Bąk

Aktualizacja programu (18.06. 2018 r.):  
Akademia Kultury Informacyjnej Sp. z o.o.

- Zespół AKI

## 3 - LISTA I OPIS ZADAŃ ZAWODOWYCH DORADCY KLIENTA, DO REALIZACJI, KTÓRYCH PRZYGOTOWUJE PROGRAM SZKOLENIA:

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Ustalanie profilu pomocy dla osoby bezrobotnej.

### Działania i czynności:

- analiza sytuacji bezrobotnego i jego szans na rynku pracy na podstawie oddalenia bezrobotnego od rynku pracy i jego gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy:
    - analiza informacji o osobie bezrobotnej dostępnych w dokumentach rejestracyjnych będących w posiadaniu Instytucji Rynku Pracy (IRP) (z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych),
    - prowadzenie wywiadu z osobą bezrobotną według metodologii zgodnej z zasadami profilowania oraz przy zastosowaniu odpowiednich narzędzi teleinformatycznych udostępnianych przez ministra właściwego do spraw pracy (w szczególności *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* zwanym dalej *Kwestionariuszem*),
    - na podstawie dokumentów rejestracyjnych i informacji o osobie bezrobotnej uzyskanych w trakcie wywiadu,
  - ustalenie profilu pomocy I, II lub III – przyjęcie przez doradcę klienta wyniku uzyskanego z *Kwestionariusza* lub ustalenie przez doradcę klienta innego profilu pomocy oraz formułowanie uzasadnienia do takiej decyzji,
  - przedstawienie osobie bezrobotnej informacji o możliwym zakresie wsparcia i dalszym postępowaniu wynikającym z ustalonego profilu,
  - dokumentowanie wyników procesu ustalania profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Ponowne ustalenie profilu pomocy w przypadku zmiany sytuacji bezrobotnego w zakresie określonym w przepisach rozporządzenia w sprawie profilowania pomocy lub w przypadku niepowodzenia w realizacji Indywidualnego Planu Działania (IPD).

### Działania i czynności:

- rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy przez doradcę klienta,
- ponowne ustalenie profilu pomocy na podstawie oczekiwania bezrobotnego, który wskazuje uzasadnione przyczyny dla takiego działania,
- analiza realizacji IPD,

- ponowne ustalanie profilu pomocy,
- przekazywanie klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

#### 4 - CELE SZKOLENIA:

##### • Dla zadania Z1

Aby poprawnie wykonać Z1 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- celu i istoty profilowania oraz korzyściach z tego wynikających,
- metod stosowanych w różnych krajach, ich wadach i zaletach oraz skutkach stosowania,
- budowy narzędzi do profilowania, zasadach ich stosowania, wadach i zaletach
- sposobów dokumentowania wyników profilowania, w tym także zapisywania i utrwalania pozyskanych informacji na różnych nośnikach przy uwzględnieniu przepisów o ochronie danych osobowych,
- rodzajów danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu IRP, w tym w szczególności zapisów w dokumentach rejestracyjnych oraz systemach teleinformatycznych,
- budowy i zasad stosowania *Kwestionariusza*,
- znajomości przepisów:
  - ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2017 poz. 1065 z późn. zm.), zwanej dalej ustawą o promocji zatrudnienia (...) - art. 33 ust. 2b i 2c,
  - rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie profilowania pomocy dla bezrobotnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 631), zwanym dalej rozporządzeniem w sprawie profilowania (...),
  - zasad stosowania usług i instrumentów rynku pracy dla osób bezrobotnych w zależności od profilu pomocy, z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (...) oraz przepisów wykonawczych,

oraz umiejętności w zakresie:

- zbierania informacji i prowadzenia wywiadu z osobą bezrobotną przy wykorzystaniu *Kwestionariusza*,
- zadawania pytań pomocniczych oraz udzielania wyjaśnień, co do pytań z *Kwestionariusza* szczególnie w sytuacji rozmowy z trudnym klientem,
- interpretowania wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza*,
- ustalania odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub zmianę profilu pomocy zaproponowanego przez *Kwestionariusz*,
- formułowania uzasadnienia dla ustalonego profilu pomocy w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik z *Kwestionariusza*,
- informowania o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielania stosownych wyjaśnień.

##### • Dla zadania Z2

Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- przepisów regulujących ponowne ustalanie profilu pomocy,
- metod i narzędzi pozwalających na ponowne ustalenie profilu pomocy,

oraz umiejętności w zakresie:

- rozpoznawania okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy,

- analizy realizacji IPD i ewentualnych przyczyn jego niepowodzenia,
- ponownego ustalania profilu pomocy,
- formułowania uzasadnienia uzyskanego wyniku w przypadku zmiany profilu proponowanego przez *Kwestionariusz*,
- przekazywania klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielania wyjaśnień.

## **5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:**

(Tematy zajęć oraz zagadnienia poruszane w ramach tematu i orientacyjna liczba godzin dydaktycznych przeznaczona na ich realizację).

### **Temat 1: USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ**

(łącznie liczba godzin: 11,5)

- Z 1.1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania, stosowane metody profilowania w szczególności w krajach Unii Europejskiej, wady i zalety różnych metod profilowania,
- Z 1.2. Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza*,
- Z 1.3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (...) w zakresie profilowania pomocy – w szczególności art. 33, ust. 2b i 2c z ustawy o promocji zatrudnienia (...) oraz rozporządzenia w sprawie profilowania (...), a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania,
- Z 1.4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowego Urzędu Pracy (PUP) oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy,
- Z 1.5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz* (zadawanie pytań, wyjaśnianie, interpretacja odpowiedzi, unikanie manipulacji),
- Z 1.6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza*,
- Z 1.7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta,
- Z 1.8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza*,
- Z 1.9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (...) oraz przepisów wykonawczych,
- Z 1.10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień,
- Z 1.11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

### **Temat 2: PONOWNE USTALENIE PROFILU POMOCY** (łącznie liczba godzin: 4)

- Z2.1. Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy: ustawa o promocji zatrudnienia (...) - art. 62b ust. 2 pkt 3, rozporządzenie w sprawie profilowania (...),
- Z2.2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem realizacji IPD,
- Z2.3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy,

- Z2.4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania i dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

**ZAKOŃCZENIE:**

- Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu (0,5 godz.).

## TYTUŁ SZKOLENIA: USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

### ADRESACI/WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW:

**ADRESACI:** Pracownicy instytucji rynku pracy (IRP), w tym pracownicy publicznych służb zatrudnienia (PSZ) wymienieni w art. 91 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2017 poz. 1065 z późn. zm.), pełniący lub przygotowujący się do pełnienia funkcji doradcy klienta.

**WYMAGANIA:** Wykształcenie średnie lub wyższe oraz zatrudnienie w instytucji rynku pracy, wykonywanie pracy na stanowisku związanym z prowadzeniem usług rynku pracy.

### PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody prowadzenia zajęć	Czas
1.	<b>USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ</b>	Z1.1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania, stosowane metody profilowania w szczególności w krajach Unii Europejskiej, wady i zalety różnych metod profilowania	burza mózgów wykład interaktywny dyskusja kierowana ćwiczenia (praca w grupach z tekstem przewodnim) dyskusja problemowa mini wykład ćwiczenia (odgrywanie ról) analiza przypadków dyskusja problemowa	45 min.
		Z1.2. Budowa i zasady stosowania <i>Kwestionariusza</i>		45 min.
		Z1.3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (...) w zakresie profilowania pomocy (w szczególności art. 33) oraz rozporządzenia w sprawie profilowania (...), a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania		45 min.
		Z1.4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowych Urzędów Pracy oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy		45 min.
		Z1.5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o <i>Kwestionariusz</i>		70 min.
		Z1.6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z <i>Kwestionariusza</i>		45 min.

		Z1.7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z <i>Kwestionariusza</i> lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta		45 min.
		Z1.8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik <i>Kwestionariusza</i>		45 min.
		Z1.9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (...) oraz przepisów wykonawczych		70 min.
		Z1.10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień		45 min.
		Z1.11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami		20 min.
<b>Liczba godzin dydaktycznych – temat 1</b>				<b>11,5 godz.</b>
2.	<b>MOTYWOWANIE KLIENTA DO AKTYWNOŚCI NA RYNKU PRACY</b>	Z2.1. Przepisy regulujące ponowne ustalenie profilu pomocy	mini wykład praca z tekstem przewodnim dyskusja problemowa burza mózgów ćwiczenia (odgrywanie ról)	45 min.
		Z2.2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy ze szczególnym uwzględnieniem realizacji IPD		45 min.
		Z2.3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy		45 min.
		Z2.4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień		45 min.
<b>Liczba godzin dydaktycznych – temat 2</b>				<b>4 godz.</b>
3.	<b>ZAKOŃCZENIE</b>	Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu.		0,5 godz.
<b>Łączna liczba godzin dydaktycznych szkolenia</b>				<b>16 godz.</b>

„Zestaw programów szkoleń dla pracowników instytucji rynku pracy (IRP), w tym w szczególności dla pracowników publicznych służb zatrudnienia (PSZ), pełniących funkcję doradcy klienta”.  
Szkolenie nr 7: „Ustalanie profilu pomocy dla klienta indywidualnego”.

---