

Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście - nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia

STUDIA PODYPLOMOWE



Program studiów

168

10

2

Liczba godzin zajęć Liczba zjazdów Liczba semestrów

Moduł podstawowy (112 godz.)

Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia

- **Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem roszczeniowym lub biernym: (24h)
 - **Komunikacja interpersonalna i asertywność w kontakcie z klientami o zróżnicowanych potrzebach** - Podstawy skutecznej komunikacji (werbalnej i niewerbalnej). Bariery komunikacyjne w pracy z osobami w szczególnej sytuacji na rynku pracy (np. bariery językowe, sensoryczne, kulturowe). Style komunikacyjne i ich dostosowanie do odbiorcy. Model FUKO oraz techniki asertywne w relacji z klientem. (8h)
 - **Wywiad motywujący i praca z oporem klienta ze szczególnymi potrzebami** - podstawy dialogu motywującego i jego zastosowanie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, długotrwale bezrobotnymi, cudzoziemcami czy osobami młodymi i starszymi. Etapy zmiany i wspieranie procesu decyzyjnego klienta. Techniki słuchania aktywnego i parafrazy w pracy z osobami doświadczającymi kryzysu zaufania. Rozwijanie autonomii klienta z poszanowaniem jego ograniczeń i zasobów. (8h)
 - **Praca z klientem trudnym i wrażliwym społecznie** – identyfikacja sygnałów napięcia i strategii radzenia sobie z emocjami klienta. Deeskalacja agresji i roszczeniowych postaw przy zachowaniu bezpieczeństwa własnego. Ustalanie granic kontaktu w pracy z osobami wymagającymi szczególnego wsparcia (np. ze względu na wiek, pochodzenie, orientację). Metody przeciwdziałania wypaleniu relacyjnemu oraz budowanie odporności emocjonalnej. (8h)
- **Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i CBOP, praca na wskaźnikach: (24h)
 - **Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy** - Centralna Baza Ofert Pracy, Barometr zawodów, dane Głównego Urzędu Statystycznego i Wojewódzkiego Urzędu Pracy, interpretacja map zatrudnienia, wnioskowanie na podstawie wskaźników. (12h)
 - **Rynek pracy 4.0 i technologie wspierające decyzje** - Zawody zanikające i powstające, wpływ AI i automatyzacji, praca z danymi w Syriuszu, podstawy wykorzystywania narzędzi predykcyjnych. (12h)
- **Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie: (24h)
 - **Odporność psychiczna, ACT i praca z emocjami** - Koncepcja odporności psychicznej, techniki ACT (akceptacji i zaangażowania), regulacja emocji, zarządzanie energią psychiczną, profil osobowościowy a stres. (12h)
 - **Wypalenie zawodowe i etyka relacyjna w pracy urzędniczej** – Rozpoznawanie



objawów wypalenia, higiena pracy, budowanie równowagi, etyka kontaktu z klientem, granice odpowiedzialności i przeciwdziałanie przeniesieniu emocjonalnemu. (12h)

- **Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, case studies: (24h)
 - **Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy i decyzje administracyjne** – Struktura i zakres ustawy, uprawnienia i obowiązki urzędów, typowe sytuacje decyzyjne, analiza orzeczeń i kazusów, dokumentacja urzędowa. (12h)
 - **Ochrona danych, RODO i etyka prawna w kontakcie z klientem** – Podstawy przepisów RODO, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne. (12h)
- **Seminarium projektowe** – projekt in-situ – zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ: (16h)
 - **Planowanie projektu in-situ** – Identyfikacja problemu, formułowanie celu i hipotezy zmiany, metody diagnozy sytuacji wyjściowej, logika projektowa (cele, działania, rezultaty, mierniki), narzędzia planowania (np. SMART, 5W2H). (8h)
 - **Wdrażanie i prezentacja projektu** – Strategia wdrożenia i dokumentowania działań, ocena efektów, analiza przeszkód i ryzyk, przygotowanie prezentacji wdrożenia, refleksja ewaluacyjna. (8h)

Moduł specjalistyczny (56 godz.)

Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia

- **Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery** – praktyczne narzędzia psychometryczne, coaching kariery, praca z klientem biernym, planowanie ścieżki zawodowej w oparciu o realne zasoby i rynkowe trendy. (24h)
 - **Diagnoza potencjału – narzędzia i metody** – Testy zainteresowań i preferencji, portfolio kompetencji, analiza zasobów, praca z narracją zawodową klienta. (8h)
 - **Planowanie kariery i job-coaching** – Koncepcje planowania ścieżki zawodowej, coaching kariery, modele zmiany (GROW, transteoretyczny), rozwój klienta biernego. (8h)
 - **Komunikacja wspierająca decyzje zawodowe** – Prowadzenie rozmowy rozwojowej, pytania otwierające i konfrontujące, wspieranie autonomii, elementy motywacji wewnętrznej. (8h)
- **Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność** – strategie wspierania grup wrażliwych, inkluzyjna komunikacja, współpraca międzyinstytucjonalna, projektowanie dostosowanych działań aktywizacyjnych. (16h)
 - **Klient w kryzysie – rozpoznawanie sytuacji i potrzeb** – Mechanizmy kryzysów życiowych i zawodowych, rozpoznawanie objawów wycofania, załamania, wstydu, strategie pracy z klientem zdezorientowanym. (8h)



- **Grupy wrażliwe** – komunikacja i podejścia różnicujące osoby z niepełnosprawnościami, migranci, osoby 50+, powracające na rynek pracy, język włączający, empatyczna komunikacja. (4h)
- **Praca systemowa i sieciowa wokół klienta** – Współpraca z NGO, OPS, psychologami, projektowanie działań aktywizacyjnych przy ograniczonych zasobach, metody coachingowe w trudnych przypadkach. (4h)
- **AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie** – e-portfolio, chatboty doradcze, systemy rekomendacyjne, krytyczna analiza wyników AI (etyka, przejrzystość, pułapki automatyzacji) i bezpieczne włączanie technologii: (16h)
 - **Narzędzia cyfrowe w pracy doradcy** - E-portfolio, systemy dopasowywania ofert (np. CBOP), platformy online do monitorowania postępów, korzystanie z aplikacji wspierających klienta w poszukiwaniu pracy, cyfrowa dokumentacja procesu doradczego. (16h)
 - **Sztuczna inteligencja w doradztwie - możliwości i zagrożenia** – Mechanizmy działania AI (np. systemy rekomendacyjne), chatboty i voiceboty w doradztwie, ocena jakości rekomendacji, ryzyka etyczne (stronniczość, nieprzejrzystość), krytyczna analiza automatyzacji doradztwa. (16h)