

Doradca zawodowy – specjalista od Development Center

Jacek Żyro

Doradca zawodowy, socjolog, odpowiada za pracę działu poradnictwa zawodowego w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rybniku. Współtwórca i przedstawiciel Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego – lokalnego partnerstwa na rzecz planowania i rozwoju zawodowego.

„Ludzie mogą zapomnieć o czym mówiłeś, ale zawsze będą pamiętać jak ich potraktowałeś”.

Don Aslett

Wyzwania wobec PUP

Powiatowe urzędy pracy od ponad dwudziestu lat odpowiadają za minimalizowanie bezrobocia. W potocznej opinii, zarzuca się im małą skuteczność, a nawet obarcza winą za zbyt wysokie bezrobocie. Jest to stereotypowe uproszczenie wynikające z nieznamości zasad funkcjonowania urzędów pracy oraz mechanizmów samego rynku pracy. Na poziom bezrobocia ma bowiem wpływ bardzo wiele czynników makro i mikroekonomicznych, sytuacja polityczna i gospodarcza w kraju, Europie i na świecie. Należy oddzielić realne możliwości urzędów związane z racjonalnym gospodarowaniem środkami, pozyskiwaniem funduszy unijnych oraz efektywnym ich wydatkowaniem - od niezależnych od urzędów pracy - procesów zachodzących na rynku pracy.

Powiatowe urzędy pracy są w trakcie wdrażania kolejnych reform. Aby zmiany mogły zostać wprowadzone z powodzeniem bardzo dużo zależy od zaangażowania, profesjonalizmu, a przy tym otwartości na ludzkie problemy i nieszczęścia, kluczowych pracowników urzędów pracy. Z takimi wyzwaniami mogą poradzić sobie tylko osoby rozwijające swój warsztat zawodowy związany z profesjonalną obsługą klienta, zdolne do automotywacji, radzące sobie z wypaleniem zawodowym i przeróżnymi frustracjami dnia codziennego.

Wsparcie szkoleniowe

Z pewnością mogą temu służyć szkolenia zewnętrzne organizowane przez wyspecjalizowane ośrodki szkoleniowe oraz odpowiednia struktura organi-

zacyjna i zarządzanie urzędem. Wartościowym uzupełnieniem mogą być wewnętrzne szkolenia pracowników, prowadzone przez doradców zawodowych, wykorzystujące m.in. metody Development Center, blended learning oraz superwizje i interwizje. Warto w tym miejscu podkreślić dużą otwartość oraz realne możliwości doradców zawodowych do prowadzenia szerokiej gamy szkoleń dla różnych grup odbiorców. Pokazuje to wyraźnie, że doradcy zawodowi należą do grupy multizawodowców, dla których umiejętność przyswojenia i przekazania nowej wiedzy jest traktowana jak uzyskanie kolejnej „sprawności” zawodowej.

Dobre praktyki

Doradcy zawodowi Powiatowego Urzędu Pracy w Rybniku już od lat 90-tych dzielą się swoją wiedzą i doświadczeniem, prowadząc cykliczne szkolenia doskonalące najistotniejsze umiejętności pracownicze. Celem szkoleń jest m.in. poprawa jakości obsługi klienta, określenie swoich deficytów



i mocnych stron, poznanie technik efektywnego komunikowania się, określenie subiektywnie trudnego klienta i sposobów radzenia sobie z nim. Szkolenia mają charakter warsztatów, w trakcie których pracownicy aktywnie uczestniczą, wyrażając swoje poglądy, omawiając trudne przypadki, wcielając się w role bezrobotnych itp.

Za każdym razem program szkolenia jest wynikiem analizy potrzeb pracowników oraz Urzędu. Wspomniana analiza jest zbierana metodą obserwacji uczestniczącej, wywiadów pogłębionych z pracownikami i z kierownictwem PUP. Bardzo istotne w projektowaniu tematyki szkoleń są również uwagi i propozycje osób bezrobotnych. Spośród wielu tematów przeprowadzonych szkoleń można wymienić m.in.: Obsługa klienta - umiejętność, jakość, wyzwanie; Profesjonalizm - sposobem na wypalenie zawodowe; Doskonalenie warsztatu doradczego; Skuteczność i efektywność w pracy urzędnika. Każde ze szkoleń ma swoją specyfikę i cel do zrealizowania. Głównym celem każdego z nich jest zdobycie przez pracowników umiejętności niezbędnych do utrzymania pozytywnych relacji z klientami i poprawa jakości ich obsługi. Szkolenia mają również zachęcić pracowników do podejmowania wysiłku związanego z poprawą poziomu świadczonych usług, zwiększania swojego profesjonalizmu, a tym samym odczuwania większej satysfakcji i zadowolenia z wykonywanej pracy.

Efekt szkolenia

Poniżej zostanie przedstawione szkolenie dotyczące doskonalenia warsztatu doradczego w zakresie skutecznej obsługi klienta. Tematyka szkolenia dotyczyła nabycia kompetencji komunikacyjnych, poznania typologii klientów, dostosowania stylów komunikacyjnych w stosunku do danego klienta, sposobów efektywnej pomocy i motywowania klientów. Ważnym założeniem szkolenia było zaobserwowanie potencjalnego przyrostu wiedzy. W związku z tym uczestnicy szkolenia zostali poproszeni o rozwiązanie testu wiedzy przed i po szkoleniu. Test wiedzy był typowym testem jednokrotnego wyboru i składał się z 9 pytań. Dzięki temu został określony bezwzględny i względny przyrost wiedzy. Wyniki uzyskane przez uczestników szkolenia pokazuje poniższa tabela i wykres.

Bezwzględny i względny przyrost wiedzy uczestników szkolenia

Lp.	Wynik testu po szkoleniu	Wynik testu przed szkoleniem	Bezwzględny przyrost wiedzy	Względny przyrost wiedzy
1	9	7	2	28,6
2	8	5	3	60
3	9	5	4	80
4	9	7	2	28,6
5	8	6	2	33,3
6	8	7	1	14,3
7	8	6	2	33,3
8	9	9	0	0
9	9	6	3	50
10	9	6	3	50

Źródło: opracowanie PUP Rybnik

Bezwzględny przyrost wiedzy był liczony wg. następującego wzoru:

$$B_{pw} = W_{tk} - W_{tp}$$

W_{tk} - liczba uzyskanych punktów na zakończenie szkolenia

W_{tp} - liczba uzyskanych punktów przed szkoleniem

Natomiast **względny przyrost wiedzy** został obliczony wg. poniższego wzoru:

$$\Delta W_{pw} = \Delta B_{pw} / W_{tp} \times 100\%$$

ΔB_{pw} - bezwzględny przyrost wiedzy

W_{tp} - liczba uzyskanych punktów przed szkoleniem

Bezwzględny przyrost wiedzy uczestników szkolenia



Źródło: opracowanie PUP Rybnik

Jak pokazują powyższe dane na 10 uczestników szkolenia u 9 nastąpił przyrost wiedzy, 1 osoba uzyskała przed i po szkoleniu maksymalny wynik - 9 punktów. Średni względny przyrost wiedzy wyniósł 37,8 %, natomiast bezwzględny przyrost wiedzy 2,2 punktu. Maksymalną ilość punktów po zakończeniu szkolenia uzyskało 6 osób - 60 %. Pozostałe 4 osoby popełniły jeden błąd - uzyskały 8 punktów. Błędy dotyczyły głównie rozróżnienia głównych typów reakcji werbalnych (m.in. parafraza, interpretacja, klasyfikacja, odzwierciedlenie, konfrontowanie itp.). Należy dodać, że dla części uczestników szkolenia tak dokładne rozróżnienie i podział werbalnych technik aktywnego słuchania był nowością. Widać więc, że należy poświęcić więcej czasu i powtarzalności na ugruntowanie zdobytej wiedzy.

Ewaluacja

Na zakończenie szkolenia uczestnicy wypełnili ankietę ewaluacyjną. Celem ankiety było uzyskanie informacji zwrotnej na temat szkolenia, poznanie tematów i ćwiczeń szczególnie istotnych w pracy z klientem, aspektów szkolenia, które były najmniej przydatne, na co powinno być poświęcone więcej czasu oraz propozycji uczestników dotyczących tematyki dalszych szkoleń.

Analiza ankiet pokazała, że najbardziej potrzebne w codziennej pracy są zasady poprawnej komunikacji, style komunikacji (podwyższenie kompetencji komunikacyjnych), strategie obsługi subiektywnie trudnego klienta. Jeżeli chodzi o najmniej przydatne elementy szkolenia 2 uczestniczki zwróciły uwagę na zbyt dokładne rozróżnienie technik aktywnego słuchania. Reszta osób nie miała do tego punktu uwag. W przypadku ćwiczeń, na które powinno być poświęcone więcej czasu, uczestnicy

szkolenia zwracali uwagę na dogłębniejszą analizę tzw. klientów oporujących oraz przećwiczenie sposobów ich obsługi. Odnośnie tematów dotyczących przyszłych szkoleń podawano m.in. propozycje tematyki z zakresu obsługi klientów z niepełnosprawnością np. intelektualną, psychiczną itp. oraz sposobów motywowania bezrobotnych.

Kolejny etap

Mając na uwadze powyższe oczekiwania zaplanowano i przeprowadzono kolejne szkolenia w proponowanej tematyce. Zastosowano w nich metodę blended learning. Cechą charakterystyczną takich szkoleń jest ich stosowanie w sposób ciągły, w dogodnym dla pracownika i firmy czasie, w małych, tematycznie dobranych zespołach. Taka forma szkoleń powoduje, że kwalifikacje pracowników są podnoszone na bieżąco. Pracownik poznaje wiedzę teoretyczną w dogodnym dla siebie czasie, a w trakcie szkoleń koncentruje się na ćwiczeniach praktycznych.

W celu zwiększenia efektywności szkolenia wykorzystano 4 poziomową metodę ewaluacji zaproponowaną przez Donalda L. Kirkpatricka - badającą szkolenie pod kątem reakcji na trening, przyrostu wiedzy, zmian w zachowaniu oraz rezultatów szkolenia. Przeanalizowano także czy występuje spadek ilości skarg, odwołań, liczby niezadowolonych klientów itp. Zadanie to prowadzone było przez kierowników poszczególnych działów Urzędu.

Przydatnym wskaźnikiem badającym trwałość uzyskanej wiedzy uczestników szkolenia może być test dystansowy przeprowadzony np. po 3 miesiącach od ukończenia szkolenia (element ewaluacji ex-post).

Analiza testu wiedzy, ankiety ewaluacyjnej, nieformalnych wypowiedzi uczestniczek kursu oraz obserwacja uczestnicząca prowadzącego upoważnia do stwierdzenia, że szkolenia dotyczące powyższej tematyki zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne są potrzebne. Pomagają bowiem sprofesjonalizować warsztat zawodowy pracowników. Podwyższenie fachowości i samoświadomości obniża poziom stresu, zwiększa zadowolenie z pracy, zmniejsza fluktuację pracowników. Z kolei klienci odczuwają większą satysfakcję z proponowanych usług, a dzięki temu społeczne postrzeganie Urzędu ewoluuje w coraz korzystniejszym kierunku.