

Publiczne Służby Zatrudnienia 4.0

Jacek Żyro

Ponowoczesna rzeczywistość, gospodarka oparta na wiedzy, wszechobecna digitalizacja, dynamicznie zmieniający się rynek pracy absorbujący coraz więcej pracowników. „Tygiel” pokoleń pracowniczych, przenikające się generacje X Y Z. Malejące bezrobocie, o antypodycznej strukturze bezrobotnych - z jednej strony wykluczonych zawodowo, a z drugiej „cyfrowych tubylców”. Oczekiwanie pracodawców na szybką rekrutację i uzupełnienie wakatów. Całkiem spore środki finansowe przeznaczone na aktywizację osób bezrobotnych będące w dyspozycji urzędów i coraz większe ich problemy kadrowe. Oto kontekst obrazujący ekstremalne uwarunkowania funkcjonowania urzędów pracy.

Jak więc powinna wyglądać codzienna rzeczywistość urzędów pracy, jaka jest ich rola, w jaki sposób powinny realizować swoje zadania, jak współkreować rynek pracy? Odpowiadając krótko: profesjonalnie i elastycznie, z wykorzystaniem najnowszych zdobyczy teleinformatycznych. Rozwijając tę konstatację, należy oczywiście zacząć od pracowników urzędów. Sprawna realizacja zadań i oczekiwań klientów PSZ (pracodawców, bezrobotnych, partnerów rynku pracy i rynku edukacyjnego, efektywne wydatkowanie środków finansowych itp.) wymaga profesjonalnych pracowników, z dużą wiedzą merytoryczną, zaangażowanych, pracujących z powołaniem, z dużą empatią, ale także radzących sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym. Kluczowi pracownicy urzędów powinni być pracownikami wiedzy, doskonalącymi ustawicznie swój warsztat zawodowy, wykorzystującymi najnowsze metody i techniki pracy oraz biegle posługującymi się najnowszymi narzędziami teleinformatycznymi. Mówiąc krótko, dobrze opłacanymi ekspertami w swojej dziedzinie. Tylko doświadczeni pracownicy są gwarantem realizacji powyższych wyzwań. Nabycie wysokich kompetencji wymaga czasu, trudno jest ich zastąpić stażystami i absolwentami. Pracownicy, niespełniający ww. warunków, nie będą w stanie zrealizować oczekiwań i potrzeb szeroko rozumianych klientów PSZ.

Najliczniejszą grupą odbiorców usług urzędów pracy, są osoby bezrobotne. Ze względu na malejące bezrobocie w rejestrach PUP pozostają w większości osoby długotrwale bezrobotne, mające niską motywację do podjęcia pracy, zaniżoną samoocenę, coraz częściej wykluczone zawodowo i społecznie. Wymusza to objęcie ich spójnym pakietem działań wszystkich strategicznych działów urzędu. Konieczna jest praca u podstaw, służąca przygotowaniu pracownika do wymagań rynku pracy - nabycie odpowiednich kwalifikacji,

uprawnień, motywacji, w skrajnych przypadkach nauczanie zasad funkcjonowania w społeczeństwie, wyjścia z analfabetyzmu funkcjonalnego¹ itp. Doradcy klienta, głównie doradcy kariery, muszą być w takich sytuacjach akompaniatorami i trenerami pracy. Nie może być tu mowy o szybkiej ścieżce aktywizacyjnej. Niezbędne jest zastosowanie metody case management - indywidualnej pracy z klientem, wykorzystującej międzyinstytucjonalne kontinuum pomocy - w zależności od stopnia skomplikowania wymagające, m.in.: współpracy lekarza, psychologa, pracownika pomocy społecznej, kuratora, kluczowych specjalistów PSZ instytucji pomocowych, zakładów pracy chronionej, pracodawców itp.

Z kolei dla klientów pokolenia Y i Z, których „cały świat zawarty jest w smartfonie”, możliwe jest wykorzystanie odpowiednich technologii teleinformatycznych, np. świadczenie poradnictwa informacyjnego, poprzez wirtualnych doradców - chatboty, wyposażone w zbiory szerokiej i aktualnej informacji zawodowej. Sztuczna inteligencja może zastępować doradców w udzielaniu informacji i odpowiadaniu na powtarzalne pytania. Także dla wspomnianych „cyfrowych tubylców” doradcy powinni mieć możliwość odbywania sesji indywidualnych, również poprzez komunikatory. Z kolei zajęcia grupowe - wykorzystując zasady poradnictwa na odległość - mogą być prowadzone w formie webinarów (jednakże może to być metoda uzupełniająca tradycyjne poradnictwo zawodowe). Poza tym doradcy powinni mieć możliwość przygotowywania profesjonalnych wideo-aplikacji swoich klientów, na różnych nośnikach i w różnych formach, wykorzystujących najnowsze technologie ICT (np. CV jako audiowizualne próbki pracy, z dostosowanym do zawodu i stanowiska wyglądem i zachowaniem, umożliwiające bardziej osobistą interakcję z potencjalnym pracodawcą).

Pośrodku znajdują się osoby z II profilu pomocy - posiadające średnie lub niskie kwalifikacje zawodowe, niewielkie doświadczenie zawodowe, małą samodzielność w poszukiwaniu pracy, które bez odpowiedniej pomocy urzędu pracy, mają małe szanse na szybkie znalezienie pracy. Z tą kategorią klientów praca powinna polegać na połączeniu i dostosowaniu - w zależności od ich potrzeb i możliwości - technik i narzędzi opisanych powyżej. Dla wszystkich

¹ Analfabetyzm funkcjonalny – sytuacja, w której osoby nieposiadające wykształcenia lub posiadające formalne wykształcenie nie potrafią wykorzystać wiedzy do tego, by sprawnie funkcjonować w codziennym życiu w nowoczesnym społeczeństwie. Również brak umiejętności posłużenia się urządzeniem pomimo posiadania instrukcji użytkownika. Najczęściej pojęcie analfabetyzmu funkcjonalnego odnosi się do braku umiejętności poprawnego pisania, czytania ze zrozumieniem i prawidłowego dokonywania prostych obliczeń, rzadziej także do umiejętności obsługi współczesnych technologii, przede wszystkim technologii informacyjnych niezależnie od posiadania wiedzy na ich temat.

Nauczanie analfabetów posługiwania się pismem oraz drukiem (jako środkami komunikacji) a także wdrażanie analfabetów do zdobywania wiedzy im niezbędnej dla prawidłowego funkcjonowania w życiu nosi nazwę alfabetyzacji funkcjonalnej.

To pojęcie pojawiło się po raz pierwszy na Kongresie Ministrów Edukacji w Teheranie w 1965 roku. https://pl.wikipedia.org/wiki/Analfabetyzm_funkcjonalny.

bezrobotnych, nie mających dostępu do ww. nowoczesnych narzędzi ICT, urzędy pracy powinny być w nie wyposażone i nieodpłatnie je udostępniać.

Także pracodawcy powinni mieć możliwość - pod opieką pośredników instytucjonalnych - zamieszczać wyczerpujące informacje nt. stanowiska, warunków pracy, płacy, wymagań zawodowych, również w formie audiowizualnej, np. krótkich filmików. Mogłyby one być zamieszczane na platformie będącej w dyspozycji PSZ, w zestandaryzowanym formacie (takie filmiki mogą przygotowywać przeszkoleni pracownicy PUP w porozumieniu z pracodawcami²). Dodatkowo, pierwszy etap naboru, można zdigitalizować - gdy tylko potencjalny kandydat zainteresuje się ogłoszeniem rekrutacyjnym zamieszczonym na stronie internetowej PUP, chatbot zada mu wstępne pytania kwalifikacyjne i w zależności od udzielonych odpowiedzi zaproponuje mu, bądź nie, rozmowę z pracodawcą³ (połączenie serwisu społecznościowego z komunikatorem oraz z marketingowym targetowaniem, obsługiwany przez sztuczną inteligencję). Zwiększy to i wzbogaci kanały dotarcia do potencjalnych pracowników.

W celu szybkiej realizacji ofert pracy, szczególnie w przypadku braku odpowiednich kandydatów zarejestrowanych w PUP (zawody deficytowe), wskazanym rozwiązaniem dla urzędów pracy powinny być różne sposoby pozyskiwania właściwych pracobiorców oraz uproszczona procedura ich rejestracji - szczególnie w sytuacji, gdy uzasadnione byłoby uruchomienie instrumentów finansowych. Umożliwiłoby to urzędowi pracy konkurencję z agencjami pracy poprzez zapewnienie bezpłatności⁴, z zachowaniem profesjonalizmu usług. Gdy takie działania nie zostaną wprowadzone, urzędy będą tracić klientów na rzecz firm prywatnych. Publiczne Służby Zatrudnienia powinny jak najszybciej stać się np. *Specjalistycznymi Centrami Rozwoju Zawodowego i Pracy*, świadczącymi usługi w zakresie doradztwa zawodowego, psychologicznego, szkoleniowego, biznesowego, pośrednictwa pracy itp. W przeciwnym wypadku może okazać się, że urzędy - nie mogąc sprostać wysokim wymogom podmiotów rynku pracy - staną się działami lub referatami w np. urzędzie miasta, starostwie lub pomocy społecznej, zajmując się głównie działaniami administracyjno-prawno-zasiłkowymi. Aby tak się nie stało, urzędy pracy muszą elastycznie

² W przypadku przygotowywania filmików i wideo CV, zarówno dla pracodawców, jak i dla szukających pracy, doradcy powinni być przeszkoleni w tym zakresie i dysponować, przynajmniej podstawową wiedzą reżysersko-operatorско-psychologiczną.

³ Pod warunkiem, że bezrobotny wyrazi zgodę na taki kontakt, i oczywiście w zgodzie z ustawą o ochronie danych osobowych.

⁴ Ogólnopolskie portale ogłoszeniowe, ze względu na rynek pracownika, a co za tym idzie zwiększenie ilości ogłoszeń pracodawców, zwiększają ceny swoich usług. Podobnie w przypadku korzystania z usług firm doradztwa personalnego, uzależniających swoją gratyfikację od poziomu wynagrodzenia polecanych osób, przedsiębiorcy muszą liczyć się ze wzrostem kosztów poniesionych na rekrutację.

dostosowywać swoje usługi do potrzeb dynamicznie zmieniających się uwarunkowań społeczno-ekonomiczno-gospodarczych i technologicznych. Może temu służyć m.in. uelastycznienie zapisów ustawowych, inwestowanie w zasoby pracownicze, a także zawieranie partnerstw lokalnych, współrealizacja innowacyjnych programów, badań naukowych, projektów harmonizujących stronę popytową i podażową.

Publiczne Służby Zatrudnienia, jako instytucje dysponujące wykwalifikowanymi specjalistami, środkami finansowymi, zapleczem metodyczno-merytorycznym, rzeczywistą możliwością współkreowania regionalnego rynku pracy, są instytucjami mającymi istotne znaczenie dla społeczności lokalnych i nieprzecenionym wsparciem dla wszystkich podmiotów rynku pracy.