

Jacek Żyro

**FUNKcjONALISTYCZNE
UJĘCIE
WIELOWYMIAROWOŚCI
PORADNICTWA
ZAWODOWEGO**

Przegląd wybranych artykułów

2018



Spis treści

Od autora	2
Dekalog doradcy zawodowego	4
Metody socjologii empirycznej w służbie poradnictwa zawodowego	11
Studium przypadku	21
Pochwała dobrej rutyny w pracy doradcy zawodowego.....	25
Powinność doradców zawodowych w harmonizowaniu strony podażowej i popytowej rynku pracy.....	33
Przygotowanie zawodowe pracownika – model współdziałania głównych aktorów rynku pracy	41
Poradnik - wybieram najlepszy dla siebie zawód.....	49
Rola doradcy zawodowego w kształtowaniu osobowości pracownika nowoczesnego.....	54
Doradca zawodowy - specjalista od Development Center	64
Mapa pomocy doradczej dla przedsiębiorców – praktyczne sposoby promocji usług.....	70
Dziesięć lat działalności Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego	78
Publiczne Służby Zatrudnienia 4.0	84
Zalecana literatura.....	89

Od autora

Zawarty w opracowaniu przegląd wybranych artykułów, w większości opublikowanych w wydawnictwach fachowych, jest wynikiem moich wieloletnich doświadczeń w przechodzeniu przez wszystkie etapy rozwoju zawodowego. Są to również przemyślenia i refleksje związane z funkcją poradnictwa zawodowego w przygotowaniu ludzi do wykonywania ról zawodowych. Jest to próba spojrzenia na zawód doradcy zawodowego, z perspektywy urzędu pracy, w wieloaspektowym wymiarze: etycznym, metodologicznym i pragmatycznym.

Zawód doradcy, pełniący wiele funkcji i powinności, wymaga dogłębnej, multidyscyplinarnej wiedzy, a wykonywanie go nierozdzielnie łączy się z dużą otwartością na ludzi i ich potrzeby. Osoby wykonujące ten zawód muszą być świadome dużych oczekiwań ze strony partnerów społecznych i instytucjonalnych, ale przede wszystkim ze strony swoich klientów. Muszą elastycznie i z dużym wyczuciem towarzyszyć im w planowaniu życia zawodowego. Płynnie poruszać się na osi kontinuum¹ pomocy: od doradcy akompaniatora po coacha kariery. Czasami „zatrącić się”² w procesie doradczym, innym razem wykorzystać wiedzę i pozycję mentora, ale zawsze z profesjonalnym dystansem i zaangażowaniem.

W poniższych artykułach staram się pokazać wielowymiarowość pracy doradcy zawodowego oraz obszary możliwej pomocy skierowanej do szerokiego grona odbiorców. Znajdziecie tutaj Państwo rozważania nad moralnym aspektem wykonywania zawodu, zrationalizowaniu jego misji i powołania, sposoby wykorzystania dużego doświadczenia, z zachowaniem świeżości do wykonywania rutynowych czynności zawodowych. Miłośnicy metod, technik i narzędzi będą mogli pospierać się z autorem na temat metodologii

¹ Kontinuum – „ciągłość, oś, przechodzenie jednych elementów w drugie, uporządkowanie, w którym jest początek i koniec. Termin „kontinuum doradztwa” oznacza istnienie wielości elementów procesu pomagania, na różnych wymiarach...” Zob. A. Bańka, Ocena, pomiar i usprawnienie, jakości procesu doradztwa zawodowego, Warszawa 2005, MPiPS, s. 22.

² Bliższe odniesienie się do rozumienia tego terminu zawarte jest w artykule: Rola doradcy zawodowego w kształtowaniu osobowości pracownika nowoczesnego, s. 53.

i warsztatu doradcy zawodowego. Znajdą tutaj także opis realnego „przypadku” doradczego. Wszyscy zafascynowani losami młodych osób, mierzących się z podjęciem decyzji zawodowych, znajdą próbę spojrzenia na ten ważny aspekt ze strony doradców zawodowych. Wnikliwi obserwatorzy zmagających głównych aktorów rynku pracy, będą mogli zobaczyć, jak doradcy moderują i harmonizują, ich sprzeczne często, interesy. W kolejnym artykule będziemy mogli wspólnie zastanowić się, nad pracą doradców w kształtowaniu postaw pracowniczych, dostosowanych do współczesnego rynku pracy. Jakie są komponenty osobowości pracownika nowoczesnego i wpływ doradcy zawodowego na jej kreowanie - to zagadnienie analizowane jest w następnym tekście. Kolejny szkic przedstawia doradcę zawodowego w roli trenera i szkoleniowca. Nie sposób pominąć wątku tworzenia sieci doradztwa zawodowego. Najlepszym tego przykładem może być działalność Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego - realnie działającego partnerstwa lokalnego, zrzeszającego 14 instytucji rynku pracy, edukacji i pracodawców. Czytelnicy lubiący wybiegać myślami w przyszłość, znajdą nieśmiało próby spojrzenia w dzień jutrzejszy, związany z publicznymi służbami zatrudnienia i pojawiającymi się nowymi wyzwaniami dla doradców zawodowych.

Zachęcam wszystkich do uważnej i refleksyjnej lektury. Mam nadzieję, że spisane przeze mnie przemyślenia przyczynią się do spojrzenia na zawód doradcy zawodowego z nutką sympatii, może z większym docenieniem, ale na pewno z większym zrozumieniem funkcjonalistycznego ujęcia wielowymiarowości poradnictwa zawodowego.

Dekalog doradcy zawodowego

„Jest wiele drogowskazów na drodze życia, ale tylko te dziesięć prowadzi do... szczęścia, które nigdy się nie kończy”

Jan Paweł II

Dla wielu osób doradca zawodowy to osoba posiadająca dużą wiedzę, kompetentna, dysponująca różnymi narzędziami diagnostycznymi, mówiąc krótko - pracownik wiedzy. Jednakże powinnością doradcy jest nie tylko rozwiązanie problemu zawodowego klienta, to także wysłuchanie, pocieszenie, obdarzenie współczuciem, uśmiechem, zrozumieniem, zachowanie powierzonej mu tajemnicy. Widać, że doradca zawodowy w swoim zakresie zadań ma wiele znamion będących kwintesencją osoby zaufania publicznego. Poza tym jest pracownikiem z „pierwszej linii frontu” - osobą, która powinna łagodzić wszelkie konflikty, sprawiać, aby klient zapomniał o swoim złym humorze, przestał być agresywny, małomówny, załamany itp. Już pierwsze chwile rozmowy z doradcą powinny sprawić - że nawet zdenerwowany człowiek po drugiej stronie biurka - staje się partnerem w procesie pomocy doradczej. Doradca powinien być osobą postępującą zgodnie z zasadami etyki, wysoce moralną i uczciwą. Powinien być dobrym człowiekiem, którego postępowanie uwarunkowane jest poprzez credo życiowe: *„Nie pozwól nigdy, aby ktoś kto przychodzi do ciebie, odszedł nie stawszy się lepszym i bardziej radosnym. (...), Niech dobroć przebija z twojej twarzy i z twoich oczu, z twego uśmiechu i z twego pozdrowienia. (...). Otaczaj ludzi nie tylko swoją troską, lecz także poświęcaj im swoje serce”*³.

Bardzo pomocny w byciu człowiekiem prawym, lubiącem swoją pracę, szanującym i rozumiejącym ludzi może być zbiór zasad spisanych w kodeksie etycznym. Dla wielu osób może to być dekalog. Spróbujmy przełożyć dziesięć drogowskazów dekalogu na imperatyw moralny - deontologię zawodu doradcy zawodowego.

³ Fragment wiersza „Dobroć” Matki Teresy z Kalkuty.

Nie stworzono nas byśmy przeszli przez życie bez celu⁴

1. W całym zagmatwanym i czasem bardzo trudnym procesie doradczym, w gąszczu przepisów i paragrafów, doradca nigdy nie powinien tracić z oczu najważniejszego celu swojej pracy – człowieka. Jaki by on nie był, doradca powinien autentycznie zaangażować się w udzielenie mu jak najlepszej pomocy. Pokazać całą swoją postawą, że jego problem jest dla niego wyjątkowy i w tym momencie najważniejszy. Człowiek, któremu się pomaga, nie może odnieść wrażenia, że jest kolejnym „przypadkiem doradczym”.

Nie liczy się, co robimy ani ile robimy, lecz to, ile miłości wkładamy w działanie.

2. Jeżeli doradca jest właściwą osobą na właściwym miejscu – czyli wykonuje swoją pracę z powołaniem, ma poczucie swojej misji zawodowej jest świadomy swojego najważniejszego celu do realizacji, to przez klientów będzie odbierany, jako osoba autentycznie zaangażowana w pomoc. Takie nastawienie pozwoli doradcy uniknąć traktowania klientów w sposób instrumentalny i powierzchowny. Sprawí, że problemy klientów nie będą „szufladkowane”. Doradca nie będzie dawał gotowego scenariusza rozwiązania sprawy w formie dyspozycji do wykonania. Praca z ludźmi wymaga profesjonalnego zmierzenia się z daną sprawą, pochylenia się nad każdym problemem w indywidualny sposób, wspólnego wypracowywania rozwiązania. W takiej sytuacji trzeba zapamiętać o czekających klientach, o upływającym szybko czasie⁵. Niezwykle ważne przy tym jest, aby „oderwać” się od siebie, od swoich negatywnych myśli. Nie przenosić własnych problemów, kłopotów, frustracji i rozterek na klientów.

Miej czas na to, aby pomyśleć - to źródło mocy. Miej czas na modlitwę - to największa siła na ziemi. Miej czas na uśmiech - to muzyka duszy

⁴ Wszystkie poniższe nagłówki są przemyśleniami Matki Teresy z Kalkuty.

⁵ Z drugiej strony, profesjonalista potrafi zarządzać czasem – dostosować go do potrzeb i ilości klientów. Tak nim gospodarować, aby wypośredkować czas poświęcony danemu klientowi, mając równocześnie na uwadze osoby czekające na swoją kolej.

3. Doradca zawodowy, jako fachowiec w pracy z ludźmi musi wiedzieć, jak może odreagować, jak zapomnieć, jak wypoczywać. Doceniać wolny czas, wykorzystywać go maksymalnie na uzupełnienie wydatkowanej energii. Zagadnienie wypalenia zawodowego, przejmowania problemów klienta na siebie, dystresu powinno być pozytywnie neutralizowane. Tak, aby zjawiska te nie miały wpływu na zdrowie psychofizyczne doradcy, a tym samym nie odbiły się negatywnie na jego pracy zawodowej. Swoje wypracowane sposoby dotyczące łagodzenia ww. aspektów, doradca powinien propagować wśród swoich klientów. Szczególnie cenne dla osób bezrobotnych może być uświadomienie im jak cenny jest przemijający, niesłychanie szybko czas, którego nie da się zatrzymać, zmagazynować, cofnąć - dlatego nie można go bezcelowo marnować. Nawet nudzenie się powinno mieć swój pozytywny sens.

Nie dopuść do tego, by ludzie po spotkaniu z tobą nie odchodzili choć trochę szczęśliwsi

4. Bardzo ważnym „komponentem” bycia dobrym człowiekiem jest autentyczność w szanowaniu ludzi, łącznie z ich przywarami, niedoskonałościami, ułomnościami itp. Taka postawa doradcy może przyczynić się do tego, że ich klienci uwierzą w siebie, nabiorą chęci i motywacji do pracy nad sobą. Choć przez chwilę będą bardziej szczęśliwi i z większym optymizmem będą patrzeć na swoją przyszłość. Dbalność o dobre relacje z klientami, podtrzymywanie pozytywnych i profesjonalnych więzi z nimi⁶ sprzyja kształtowaniu i utrzymaniu się ich pozytywnego autowizerunku. Poza tym, działania takie „humanizują” urząd i wpływają na ocieplanie procedur biurokratycznych w percepcji społecznej.

Nie potrafimy robić wielkich rzeczy. Możemy robić rzeczy małe, za to z wielką miłością.

5. Doradca zawodowy nie może dopuścić, aby zostały „zabite” w nim nawet najdrobniejsze przejawy inicjatywy, kreatywności, ludzkiej

⁶ Przez profesjonalne więzi z klientami należy rozumieć także umiejętność wycucia momentu, w którym należy usamodzielić klienta poprzez ograniczenie lub zakończenie procesu doradczego, z jednoczesnym ustaleniem możliwości dalszych kontaktów, potrzebnych np. w przypadku problemów adaptacyjnych w nowym miejscu pracy, szkole, itp.

wrażliwości, chęci do przełamywania barier i stereotypów. Jego zadaniem jest ciągła praca nad sobą, nad swoim charakterem, poczuciem sensu swojej pracy. Nie powinien negatywnie oceniać postaw klientów, a zrozumieć mechanizmy ich postępowania. Brak pozytywnej informacji zwrotnej od klientów nie powinien być dla doradcy powodem do smutku i frustracji⁷. Pod żadnym pozorem nie może „zabijać” wszelkich pomysłów, aktów dobrej woli u osób bezrobotnych - w razie konieczności umiejętnie je stymulować i urealniać. Poprzez umiejętny dialog doradcy sprawiać, aby to sami klienci dochodzili do optymalnych rozwiązań, a zadania, postawy, wartości konieczne do osiągnięcia celu zostały przez nich zinternalizowane, uznane za swoje pomysły.

Życie jest obowiązkiem, wypełnij go.

6. W codziennej pracy doradcy nie powinni ulegać opiniom i naciskom, jeżeli pewni są swojej racji. Nie mogą porzucić swoich przekonań i poglądów. Muszą troszczyć się o czystość swojego „kręgosłupa moralnego”, ale również o morale swoich klientów. W pełni reprezentować ich interesy i dbać o nie. Jednocześnie powinni być otwarci na poglądy i opinie innych osób - nie szukać za wszelką cenę dowodów swojej racji. Powinni umieć przyznać się do swoich błędów. Nauczyć się przegrywać, przyjmować niepowodzenia, uznać, że jest się omylnym i ograniczonym, że jest się człowiekiem. Jednocześnie, jako skuteczni profesjonalisci, powinni przekuć wszelkie trudności, niepowodzenia, potknięcia na pozytywne wzbogacenie swojego warsztatu i doświadczenia zawodowego. Dzielenie się swoimi przemyśleniami i sprawdzonymi metodami pracy powinno być traktowane w kategorii powinności zawodowej każdego doradcy.

Dając światu najlepsze, co posiadasz otrzymujesz ciosy - dawaj światu najlepsze, co posiadasz, mimo wszystko.

7. Nie kradnąc czyjejś własności intelektualnej oraz nie przywłaszczając sobie czyichś dokonań, doradcy powinni w pełni wykorzystywać wszelkie najnowsze osiągnięcia, nowinki, wiedzę i narzędzia istniejące w poradnictwie zawodowym. Dbać o ciągły

⁷ Doświadczony doradca potrafi sam zaobserwować i uzyskać na różne sposoby potrzebny mu feedback.

rozwój zawodowy, po to, aby jak najefektywniej wykorzystać go w kształtowaniu i propagowaniu wzorców uczciwego człowieka i nowoczesnego pracownika. W swoim postępowaniu powinni piętnować wszelkie odznaki braku uczciwości, niesprawiedliwości społecznej, zwracać uwagę na negatywne konsekwencje złego postępowania. Promować dobro, wzajemną pomoc. Zachęcać do osiągania celów długofalowych poprzez wytrwałą i konsekwentną pracę. Pokazywać, że cele „odwleczone” w czasie są cenniejsze i trwalsze - „lepiej smakują”.

Gdy oceniasz ludzi, nie masz czasu ich kochać

8. W swoim postępowaniu doradca powinien być szczery w stosunku do swoich rozmówców, pracodawców, kolegów, ale także w stosunku do siebie. Nie może być dwulicowy, obłudny. Powinien ważyć swoje słowa i myśli - nie dokonywać pochopnej oceny klientów, ale profesjonalnie i holistycznie diagnozować ich sytuację. Zrozumiale, uczciwie i obiektywnie przedstawiać im swój ogląd na sprawę. Dbać o dostosowanie właściwego stylu komunikacji do każdego klienta. Tak dobierać słowa, aby były źródłem motywacji i pozytywnego przekazu. Poprzez swoją autentyczną postawę doradca powinien być przykładem właściwego traktowania i poszanowania innych ludzi, ale także siebie samego. Wspólnie z klientem powinien budować jego poczucie wartości i wewnętrzne umiejscowienie kontroli. Takie podejście pozwala kształtować u klienta poczucie odpowiedzialności za swoje postępowanie. Ma wpływ na automotywację i zwiększa zaangażowanie w realizację wypracowanych zadań.

Kiedy zawładną nami rzeczy - stajemy się nędzaczami

9. Doradca nie może wyłącznie pożądać zaszczytów, awansów, gratyfikacji finansowych, oczekiwać uznania i pochwał innych osób - *Na miły Bóg, życie nie tylko po to jest, by brać, Życie nie po to, by bezczynnie trwać, I aby żyć siebie samego trzeba dać.*⁸

Praca doradcy to służba i poświęcenie się dla drugich. To często brak uznania oraz pozytywnej i samoistnej informacji zwrotnej ze strony klienta. To ciągle radzenie sobie z wewnętrznymi rozterkami, to niepokój, niepewność związana z wyborem najwłaściwszych metod i sposobów pomocy. Przy tym wszystkim doradca nie może

⁸ Fragment piosenki *Tolerancja* Stanisława Soyki.

zapomnieć o utrzymaniu dobrej kondycji psychofizycznej. Doradca powinien być propagatorem dbałości o wygląd zewnętrzny, surowym krytykiem wszelkich przejawów niszczenia swojego zdrowia. Wykorzystując swoją wiedzę zawodową i doświadczenie życiowe - na każdym kroku i przy każdej okazji - kreować zasady właściwego stylu życia. Być „kuźnią wiedzy” i autorytetem w promowaniu pozytywnych sposobów wychodzenia z trudnych sytuacji życiowych, bez szkodenia - sobie i innym - na zdrowiu psychofizycznym.

Życzliwe słowa mogą być krótkie i łatwe do powiedzenia, ale ich echa są prawdziwie bezkresne.

10. Doradca zawodowy powinien odczytać: *co się w duszy komu gra, co kto w swoich widzi snach*⁹. Pomóc w znalezieniu odpowiedzi na pytania: kim jestem? Dokąd zmierzam? Wspólnie z klientem odkrywać jego powołanie oraz misję zawodową, nierzadko również życiową. Pomagać mu w przejściu przez labirynt życia, towarzyszyć w jego najważniejszych życiowych etapach i zakrętach. Propagować świadome planowanie i rozwój kariery zawodowej oraz życiowej. Doradcy zawodowi powinni kształtować model człowieka odpowiedzialnego, uczciwego, pracowitego, przedsiębiorczego. Pokazywać, że nie warto iść na skróty, nie pożądać rzeczy, których nie można kupić dzięki uczciwej pracy. Nie ulegać bezrefleksyjnie reklamom, nie małpować „wzorców” nierealnych do zrealizowania funkcjonujących w mediach. Pokazywać przykładem – swoim i innych ludzi, – że można połączyć w jedno idee „być” oraz „mieć”. Można dużo mieć dając chociażby niewielką część tego, co najlepsze w nas - *Dawać samego siebie to więcej, niż tylko dawać*¹⁰.

To tylko pewne myśli, które niczego nowego nie odkrywają. Mogą być okazją do rozmyślenia nad sobą, refleksji nad swoim rozumieniem zasad etycznego postępowania, chwilą introspekcji.

Tak wiele i tak niewiele zarazem. Czy są to wskazówki realne do zastosowania tylko pod warunkiem, że świat i ludzie będą idealni? A może właśnie ciągła praca nad sobą, wyzbycie się egoizmu, zwrócenie uwagi na problemy drugiego człowieka, autentyczna empatia są w stanie uczynić nasz „mały świat” bardziej ludzkim, przyjemniejszym, bardziej idealnym, do którego chce się wracać

⁹ Słowa Chochoła z „Wesela” Stanisława Wyspiańskiego.

¹⁰Cytat Matki Teresy z Kalkuty.

i w którym chce się żyć. Może kierowanie się tymi drogowskazami jest zbyt trudne i zbyt łatwo ucieka nam z oczu w codziennej pracy... próbujmy, mimo wszystko.

Metody socjologii empirycznej w służbie poradnictwa zawodowego

Doradca zawodowy – jak każdy fachowiec oraz pracownik wiedzy – musi posiadać szeroką wiedzę teoretyczną popartą praktycznym zasobem warsztatu zawodowego (m.in. metodami, technikami i narzędziami). Musi być pracownikiem kompetentnym – jego wiedza teoretyczna musi mieć odzwierciedlenie w praktycznym jej zastosowaniu. Przy czym stosowanie większości narzędzi musi być opanowane w stopniu mistrzowskim, używane instynktownie, niewymagające zastanawiania się, jakich technik i narzędzi w danej sytuacji użyć¹¹ (można to porównać do odruchowych zachowań wykorzystywanych np. w trakcie prowadzenia samochodu w różnych sytuacjach drogowych). W dzisiejszych czasach doradca to również przewodnik po świecie zawodów, tłumacz procesów dziejących się na rynku pracy. To także stymulator i optymalizator kariery życiowej. Tak wysoko postawiona poprzeczka wobec poradnictwa zawodowego wymaga od doradców specjalistycznej i interdyscyplinarnej wiedzy. Na współczesnych doradcach ciąży wiele powinności i obowiązków (wynikających z zasad deontologicznych zawodu¹²): ciągłe podnoszenie jakości pracy, działania ewaluacyjne na każdym etapie procesu doradczego (ewaluacja ex-ante, mid-term i ex-post), dzielenie się dobrymi praktykami poprzez publikacje w prasie fachowej, organizowanie debat, warsztatów metodycznych, a także wykorzystywanie doświadczeń innych doradców¹³. Złożoność i wielowarstwowość problemów życiowych i zawodowych klientów,

¹¹ Chodzi tutaj o szybkie i optymalne dopasowanie warsztatu doradcy zawodowego do osoby klienta oraz jego problemu w trakcie rozmowy doradczej.

¹² Zbiór zasad, powinności i zwyczajów zawartych w kodeksie etycznym IAEVG - Kodeks Międzynarodowego Stowarzyszenia Poradnictwa Edukacyjnego i Zawodowego zatwierdzony 8 sierpnia 1995 r. przez Zgromadzenie Generalne IAEVG, w Sztokholmie.

¹³ J. Żyro, Zadania poradnictwa zawodowego w aspekcie edukacji i poradnictwa całościowego w: Nowoczesne metody kształcenia. Nauczyciel w roli przewodnika i doradcy ucznia, Łódź – Wodzisław Śląski 2010, s.118 i dalsze.

wymaga od doradców zawodowych, a właściwie doradców kariery¹⁴ dużej wiedzy z wielu obszarów, popartej doświadczeniem życiowym. Doradca musi posiłkować się wiedzą z różnych dyscyplin nauki - m.in. socjologii, psychologii, pedagogiki, andragogiki, medycyny pracy, ekonomii, prawa itp. Wykorzystywać różnorodne techniki i narzędzia, po to, aby proces doradczy prowadzić elastycznie i towarzyszyć swoim klientom w całym spektrum kontinuum doradczego: od akompaniatora do coacha¹⁵. Szczególnie przydatne w codziennej pracy doradcy są metody z dziedziny psychologii i socjologii. W wielu różnych publikacjach fachowych, metody psychologiczne wykorzystywane w poradnictwie zostały już wyczerpująco opisane, dlatego w niniejszym artykule trochę miejsca zostanie poświęcone metodom, technikom i narzędziom stosowanym w socjologii empirycznej, które doradca powinien włączyć do swojego warsztatu.

Metoda, technika, narzędzie

Na wstępie warto zdefiniować i usystematyzować podstawowe terminy: metoda, technika, narzędzie. Mówiąc o metodzie można posłużyć się definicją J. Sztumskiego: „system założeń i reguł pozwalających na takie uporządkowanie praktycznej lub teoretycznej działalności, aby można było osiągnąć cel, do jakiego się świadomie zmierza”¹⁶. Jest to powtarzalna, a przy tym świadomie i konsekwentnie stosowana procedura zdobywania informacji o zjawiskach interesujących badacza, umożliwiająca osiągnięcie celu badawczego. Do metod, które mogą być wykorzystane w poradnictwie zawodowym, można zaliczyć m.in.: obserwację, sondaż diagnostyczny, socjometrię, eksperyment.

Każda metoda posługuje się właściwymi dla niej technikami, czyli czynnościami, czy też konkretnymi środkami działania, określonymi przez dobór danej metody i przez nią uwarunkowanymi. Można przyjąć, że: „technika to szczegółowy sposób wykonywania danego

¹⁴ Zob. W. Kreft, *Poradnictwo zawodowe katalizatorem, jakości edukacji*, w: *Doradca zawodowy nr 2(15) /2011*, (red.) W. Kreft, Warszawa 2011, s. 5 i dalsze.

¹⁵ J. Żyro, *Zadania poradnictwa ...*, op. cit., s.123.

¹⁶ J. Sztumski, *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, Warszawa 1984, PWN, s. 46.

rodzaju zadania badawczego, sposób gromadzenia danych¹⁷. Do technik badawczych można zaliczyć: ankietę, obserwację, wywiad, analizę dokumentów, techniki socjometryczne.

Ze względu na pragmatyczny charakter pracy doradcy, najbardziej istotne wydają się być narzędzia badawcze. Można je określić, jako „przedmiot, za pomocą którego realizuje się daną technikę zbierania materiału badawczego”¹⁸. Innymi słowy: technika badawcza oznacza czynność – np. obserwowanie, prowadzenie wywiadu, a narzędzie badawcze to środek służący do praktycznego gromadzenia, analizy i opisu danych. Do najczęściej stosowanych narzędzi zalicza się m.in. kwestionariusze wywiadu i ankiety, arkusze obserwacyjne, dzienniki i karty obserwacji, skale, instrukcje i schematy do zbierania informacji. Warto w tym miejscu przypomnieć, że metoda badawcza jest pojęciem nadrzędnym zawierającym w sobie technikę, której skonkretyzowaniem jest narzędzie badawcze.

Metodologia i metodyka

Kończąc systematyzację podstawowych pojęć związanych z metodami badawczymi należałoby wspomnieć jeszcze o dwóch terminach: metodologii i metodyce. Nie wdając się w szczegółowe dywagacje teoretyczne, dostrzegając jednocześnie wagę różnic znaczeniowych ww. pojęć, należy zaznaczyć, że metodologia jest to dyscyplina nauki zajmująca się badaniem metod w różnych dyscyplinach naukowych, ich skuteczności i wartości poznawczej. Z kolei metodyka może być synonimicznie rozumiana jako metoda, zwłaszcza w liczbie mnogiej. Metodyka zajmuje się, więc praktyką wykonawczą, natomiast metodologia to dziedzina teoretyczna.

Przedstawiona powyżej systematyzacja nomenklatury stosowanej m.in. w socjologii empirycznej miała na celu krótkie wprowadzenie teoretyczne służące prawidłowemu rozróżnieniu ww. pojęć.

Skuteczność działań doradcy zależy, w dużym stopniu, od posiadania przez niego warsztatu zawodowego wyposażonego w narzędzia dopasowane do potrzeb różnych klientów. Warto przy tym

¹⁷ E. Kryńska (red.), Podręcznik użytkownika metod, narzędzi i procedur diagnozowania zapotrzebowania na kwalifikacje i umiejętności na regionalnym i lokalnym rynku pracy, Warszawa 2010, MPiPS, s. 36.

¹⁸ R. A. Podgórski, Metodologia badań socjologicznych, Oficyna Wydawnicza Branta, Bydgoszcz 2007, s. 202.

zauważyć, że do wykorzystania wielu narzędzi nie trzeba dysponować wykształceniem psychologicznym ani socjologicznym. Potrzebne natomiast jest odpowiednie przygotowanie merytoryczne dotyczące stosowania ww. narzędzi, ich właściwego dobru do problemu oraz do klienta. Wspomniane wyżej metody, techniki, a zwłaszcza narzędzia mogą być stosowane w poradnictwie indywidualnym i grupowym. Mogą służyć do diagnostyki, stymulacji, motywacji, ewaluacji, efektywnego nauczania itp.

Obserwacja

Przegląd metod socjologicznych, które są wykorzystywane w poradnictwie zawodowym, należy rozpocząć od podstawowej metody poznania empirycznego – obserwacji. Metoda ta oparta jest na wykorzystaniu narządów zmysłu, głównie: wzroku, słuchu, węchu, w mniejszym stopniu na - jednym ze zmysłów somatycznych – dotyku¹⁹. „Przedmiotem obserwacji jest więc zawsze zachowanie, które ma określony sens subiektywny, a zarazem obiektywne znaczenie społeczne. Toteż obserwacja wymaga rozumienia bądź trafnej interpretacji subiektywnego sensu oraz społecznego znaczenia określonego działania czy zachowania”²⁰. Metoda ta w poradnictwie może być wykorzystywana, zarówno w poradnictwie indywidualnym, jak i grupowym. W przypadku tego pierwszego jest techniką dającą bardzo dużo informacji o kliencie – zaczynając od momentu jego wejścia do pokoju doradcy. Spostrzeżenia doradcy dotyczące sposobu komunikowania werbalnego, pozawerbalnego, wyznawanych wartości itp. powinny być zanotowane na specjalnym arkuszu diagnostycznym²¹. Przeprowadzona diagnoza w trakcie indywidualnej rozmowy może być uzupełniona na zajęciach grupowych. Dużym ułatwieniem wpływającym na trafność, obiektywizm i rzetelność zastosowanej techniki obserwacji ma fakt prowadzenia zajęć przez dwóch doradców. Jeden z doradców – naprzemiennie – może być

¹⁹ W sytuacjach doradczych zmysł dotyku może mieć znaczenie diagnostyczne np. podczas podawania ręki (słaby, silny itp. uścisk ręki).

²⁰ R. Mayntz, K. Holm, P. Hübner, Wprowadzenie do metod socjologii empirycznej, Warszawa 1985, PWN, s.111.

²¹ Zob. M. Tarkowska, Rozmowa doradcza - wspólne poszukiwanie rozwiązań. Zeszyt informacyjno-metodyczny doradcy zawodowego nr 35, Warszawa 2006, MPiPS, s. 8 i dalsze.

obserwatorem notującym swoje spostrzeżenia (obserwacja nieuczestnicząca), podczas gdy drugi może wchodzić w odpowiednie role społeczne, w zależności od potrzeb oraz fazy rozwoju grupy (obserwacja uczestnicząca). Ważne jest, aby doradcy przed zajęciami określili kompetencje - opisane przy pomocy zachowań - które są dla nich istotne i te czynniki obserwowali (można wzorować się na zasadach prowadzenia zajęć typu Assessment Center). Do rejestracji spostrzeżeń można użyć notatek, dyktafonu, kamery itp. Metodę obserwacji doradca może stosować także do obserwacji własnych zachowań oraz reakcji na daną sytuację problemową, stresującą itp. (może to być wykorzystane, jako jedna z metod autoewaluacji). Opisywana metoda oprócz wielu zalet (bezpośrednia obserwacja, możliwość zapisywania spostrzeżeń, modyfikowanie zachowań własnych oraz uczestników) posiada również pewne wady (brak dystansu teoretycznego, patrzenie przez pryzmat swoich doświadczeń, uprzedzanie się do osób, niestarannie robione notatki itp.), dlatego metodę tę powinno się łączyć i uzupełniać innymi metodami (w myśl zasady triangulacji metodologicznej – patrzenie na przedmiot badań z punktu widzenia różnych metod badawczych).

Technika wywiadu socjologicznego

Przykładem tego może być technika wywiadu socjologicznego. Technika mająca bardzo duże zastosowanie, zwłaszcza w poradnictwie indywidualnym, której narzędziem są różnego rodzaju kwestionariusze²². Wywiad można podzielić na swobodny, który jest bardzo przydatny zwłaszcza na początku rozmowy doradczej. Pomaga doradcy zachęcić klienta do rozmowy, sprecyzować problem. Jest to swobodna rozmowa doradcy z klientem. Przechodząc do dalszego etapu rozmowy doradczej, doradca powinien wykorzystać wywiad pogłębiony, który umożliwia bliższe poznanie interesujących go wątków tematycznych. Pytania nie muszą być standaryzowane. Doradca decyduje, m.in. na podstawie sytuacji doradczej, o kolejności i formie zadawanych pytań. Kolejnym rodzajem wywiadu jest wywiad standaryzowany, prowadzony już na podstawie przygotowanego kwestionariusza wywiadu (w przypadku rozmowy doradczej może to być wspomniany arkusz oceny lub karta usług doradczych). Taki

²² Kwestionariusz może mieć formę papierową (m.in. standaryzowany), ale również formę ustną (np. swobodny).

kwestionariusz ogranicza swobodę klienta, umożliwia jednak doradcy zebranie konkretnych informacji oraz zapewnia dokładność i porównywalność danych np. lata pracy, ilość osób na utrzymaniu, preferowane zarobki itp.²³. Uzupełnieniem ww. narzędzi może być wywiad narracyjny. Celem wywiadu narracyjnego jest bliższe poznanie historii kariery zawodowej, opisu doświadczeń życiowych i zawodowych wpływających np. na awans, utratę pracy, itp. Wywiad narracyjny może być zastosowany w tej fazie etapu doradczego, kiedy między doradcą a klientem zbudowana została atmosfera zaufania, sympatii i otwartości. W trakcie narracji doradca zawodowy nie powinien przerywać opowiadającemu i zadawać szczegółowych pytań. Jego rola powinna sprowadzać się do aktywnego słuchania. Dopiero po zakończeniu opowieści doradca może dopytać o kwestie, które nie były odpowiednio jasno opowiedziane lub, których nie zrozumiał. Wywiad narracyjny pozwala doradcy poznać problem z perspektywy klienta²⁴.

Na podstawie zebranych informacji w trakcie wywiadu oraz poczynionych obserwacji doradca może postawić wstępną diagnozę odnośnie deficytów wiedzy, problemu zawodowego, przeciwwskazań zdrowotnych itp. Nie może jednak mieć pewności czy klient odpowiadał szczerze i czy poczyniona obserwacja była trafna. Wykorzystując inne metody – możliwe do zastosowania, zwłaszcza w poradnictwie grupowym – jak socjometria, eksperyment czy też wspomniana już obserwacja - oraz umiejętnie je łącząc - doradca może potwierdzić swoją diagnozę lub ją zmodyfikować.

Socjometria

Bardzo pomocna w tym może być socjometria. Jest to metoda badawcza - wprowadzona przez J. L. Moreno, amerykańskiego lekarza i socjologa, wykorzystywana do poznania nieformalnych struktur społecznych małych grup, spontanicznie i dobrowolnie tworzących się relacji, współpracy i komunikacji pomiędzy jednostkami w danej

²³ R. Mayntz, K. Holm, P. Hübner, Wprowadzenie..., op. cit., s. 132-133.

²⁴ Zob. K.T. Konecki, Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana. Warszawa 2000, PWN, <http://qsr.webd.pl/KKonecki/publikacje/publikacja2.html>

grupie²⁵. Metoda socjometryczna pozwala zaobserwować subiektywne i rzeczywiste interakcje między członkami grupy, zbadać popularność osób, stosunki sympatii i antypatii, a także dynamikę procesów grupowych. Narzędziem wykorzystywanym do tego celu jest test socjometryczny, którego formą prezentacji jest socjogram i/lub macierz socjometryczna. Jest to dosyć skomplikowane i czasochłonne narzędzie, natomiast w poradnictwie zawodowym można posłużyć się wybranymi elementami ww. metody, upraszczając ją do prostych ćwiczeń i obserwacji. Doradcy zawodowi mogą obserwować zachowania uczestników zajęć – np. ich spontaniczność, naturalność, wyrachowanie itp. Dobrą okazją do zbierania informacji jest obserwacja, jak uczestnicy dobierają się w pary, małe grupy, dokonują wyborów osób do prezentacji rezultatów ćwiczeń na forum całej grupy. Także obserwacja, w jakim miejscu, oddaleniu od drugiej osoby ktoś siada, z kim najczęściej rozmawia w trakcie zajęć, przerwy etc. Prowadzący warsztaty może również przeprowadzić ćwiczenie, wymagające zapisania przez uczestników zajęć swoich wyborów dotyczących np. osób/osoby, u których najchętniej zasięgają porady, pomocy itp. W wyniku takich obserwacji można wyróżnić m.in. następujące typy konfiguracji socjometrycznych:

- gwiazdy socjometryczne - osoby najbardziej popularne, lubiane, otrzymujące najwięcej wyborów,
- kliki - grupki osób wzajemnie się wybierające, tworzące zamknięty krąg,
- odrzuconych - osoby nielubiane, niepopularne, uzyskujące tylko wybory negatywne,
- samotników - osoby przez nikogo niewybrane i nikogo niewybierające, obojętne,
- pary - osoby wzajemnie się wybierające,
- łańcuch socjometryczny - układ wyborów, tworzący niezamykający się krąg²⁶.

Poczynione spostrzeżenia, dotyczące potencjału, postaw, predyspozycji, pełnionych ról, deficytów poszczególnych uczestników porady grupowej, wzbogacają wiedzę doradcy,

²⁵ R. Mayntz, K. Holm, P. Hübner, Wprowadzenie ..., op. cit., s. 157 i dalsze.

²⁶ Ibidem, s. 160-161.

umożliwiają podjęcie działań zaradczych oraz umożliwiają skuteczniejsze kontynuowanie procesu doradczego.

Eksperyment

Kolejną metodą mogącą mieć zastosowanie w poradnictwie zawodowym grupowym (mikrosocjologii) jest eksperymet. Można go: „uznać za najszlachetniejszą z metod badawczych, ponieważ pozwala dochodzić uwarunkowań przyczynowych”²⁷. Zasada eksperymentu polega, więc na sprawdzeniu jak zmienna niezależna wpływa na zmienną zależną. Eksperyment może dostarczyć doradcy wiedzy o skuteczności stosowanych narzędzi doradczych, o efektach prowadzonych działań. Może być okazją do zastanowienia się nad swoim warsztatem zawodowym, sposobnością do modyfikacji i rozwoju zawodowego. Jest skutecznym narzędziem autoewaluacji. Przykładem zastosowania eksperymentu - a właściwie quasi-eksperymentu, biorąc pod uwagę jego znaczne uproszczenie w praktyce doradczej - może być sprawdzenie skuteczności oddziaływania poszczególnych narzędzi i zbadanie ich skuteczności w przyswajaniu wiedzy przez uczestników zajęć. Dwie jednorodne grupy osób (kontrolna i eksperymentalna) mogą zostać poddane oddziaływaniom różnych zestawów narzędzi służących do zmiany postaw, przyswajania nowej wiedzy itp. Przed wprowadzeniem bodźca eksperymentalnego (odpowiednio przygotowanych narzędzi, których skuteczność będzie badana) należy zmierzyć poziom wiedzy uczestników w obu grupach przy pomocy np. testu wiedzy, a następnie porównać ewentualny przyrost zdobytej wiedzy uczestników obu grup. Ze względu na to, że działania doradcze nie są stricte eksperymetem naukowym, grupę - u której zaobserwowano mniejszy poziom przyswojonej wiedzy – należy, poprzez dodatkowe ćwiczenia, wyposażyć w brakujące zasoby. Zaobserwowane prawidłowości należy zastosować w praktyce doradczej, konstruując optymalny zestaw technik i narzędzi służący do realizacji zaplanowanych celów.

Badania ankietowe

Niezwykle przydatną techniką zbierania informacji, zwłaszcza ilościowych, są badania ankietowe wykorzystujące, jako narzędzie

²⁷ Ibidem, s. 213 i dalsze.

kwestionariusze: ankiety lub wywiadu. Technika ta pozwala na uzyskanie, w stosunkowo krótkim czasie, informacji dotyczących m.in. opinii na określone tematy, poznaniu postaw danej zbiorowości itp. Niezwykle istotne jest bardzo dokładne przygotowanie procedury badawczej – rozumianej, jako przygotowanie teoretyczne, metodyczne i organizacyjne. Doradca zawodowy – jak każdy inny badacz rzeczywistości społecznej – musi zacząć od określenia problemu badawczego (dlaczego chce przeprowadzić takie badania), następnie przedmiotu badań (kogo chce przebadać). Istotną kwestią jest określenie sposobu doboru próby osób do badania. Na potrzeby quasi-badań doradcy, wystarczająca jest próba celowa²⁸ (dobór respondentów ze względu na interesujące go cechy, np. grupa osób długotrwale bezrobotnych w wieku 50+, osoby zwolnione przez pracodawcę itp.). Następnie - stosując odpowiednio skonstruowane kwestionariusze²⁹ (dopracowane poprzez badania pilotażowe) - doradca może zbadać interesujące go grupy osób. Technika ankietyzacji może być wykorzystana np. w ewaluacji, badaniu zmiany postaw, przyswajania wiedzy, określenia potrzeb, przyczyn niepodjęcia pracy itp. Do dyspozycji doradcy istnieje bogaty zestaw narzędzi badawczych. Przykładem może być ankieta audytoryjna – grupowa, przeprowadzana z reguły na zakończenie zajęć grupowych, w celu poznania opinii uczestników na temat przebiegu warsztatów. Ww. ankietę należy odróżnić od wywiadu fokusowego – dyskusji grupowej, zogniskowanej na jednym temacie (może on służyć

²⁸ Próba celowa - w odróżnieniu od próby losowej - nie jest reprezentatywna, tzn. – może zawierać nadreprezentację osób o pewnych cechach, a wyniki badań nie mogą być uogólniane z określonym prawdopodobieństwem na całą populację.

²⁹ Pytania muszą być jasne, jednoznaczne, przemyślane, uporządkowane w bloki tematyczne. Nie powinny zawierać sformułowań sugerujących. Kwestionariusz powinien zawierać pytania wprowadzające – zachęcające do wypełnienia ankiety. Po pytaniach trudnych należy pozwolić respondentom odpocząć, stosując pytania łatwiejsze - relaksujące. Kwestionariusz ankiety powinien być kombinacją pytań otwartych, zamkniętych, półotwartych, kontrolnych, filtrujących. Nie może być zbyt długi, forma i treść powinny zachęcić respondenta do wypełnienia ankiety. Idealny kwestionariusz powinien mieć swoją „dramaturgię”. Szczegółowe informacje dot. omawianej tematyki w: R. Mayntz, K. Holm, P. Hübner, Wprowadzenie ..., op. cit., s.131-155.

zbadaniu np. stanowiska uczestników zajęć na dane zagadnienie, sposobu oddziaływania grupy na wyrażanie opinii jednostki itp.). Doradca może przeprowadzić także wywiad telefoniczny, np. z pracodawcami w celu określenia wymagań kwalifikacyjnych pracowników, zbadania zapotrzebowania na usługi doradcze etc. W dobie digitalizacji nie sposób pominąć możliwości przeprowadzania badań ankietowych z zastosowaniem technologii informacyjnych. Przykładem może być wykorzystanie komputera i kwestionariuszy elektronicznych do prowadzenia wywiadu bezpośredniego - *face to face* (odpowiednie oprogramowanie pozwala zaprezentować respondentowi zdjęcia, filmiki tematyczne itp.). Równie istotną techniką ankietowania jest wywiad wykorzystujący kwestionariusz internetowy (strony internetowe większości urzędów pracy dysponują takimi możliwościami). Wspomniane sposoby zwiększają atrakcyjność kwestionariuszy, ułatwiają dostęp, zapewniają poczucie większej anonimowości, poprawiają zwrot ankiet. Z kolei dla prowadzących badania ograniczają czas i koszty oraz ułatwiają obróbkę danych. Na zakończenie warto podkreślić, że zebrane informacje należy poddać solidnej analizie, a zaobserwowane wnioski zastosować do poprawy skuteczności działań doradczych.

Przytoczone wybiórczo i pokrótce poszczególne metody, techniki i narzędzia socjologii empirycznej, powinny być na stałe włączone do warsztatu zawodowego każdego doradcy kariery. Z pewnością niektóre wymagają dokładniejszego zgłębienia podręczników metodologicznych, czy też odbycia konsultacji ze specjalistami. Jednakże poświęcony czas na wzbogacenie i sprofesjonalizowanie warsztatu zawodowego powinien bezpośrednio wpłynąć na zwiększenie satysfakcji z pracy oraz efektywniejszą pomoc.

Studium przypadku

Życie społeczne jest zbiorem indywidualnych przypadków niedających się uogólnić, zaszufaladkować. Każdy z ludzi jest niepowtarzalny, oryginalny i na swój sposób unikalny. Każdy ma własne problemy, które tylko z pozoru mogą być takie same lub podobne. Jednym z podstawowych problemów bezrobotnych wydaje się być brak pracy, ale przyczyn tego faktu może być tyle, ile jest klientów doradców.

Dla doradcy zawodowego każdy klient jest indywidualnym „przypadkiem”, który wymaga odrębnego podejścia. W sukurs doradcy zawodowemu przychodzą narzędzia, które pomagają mu uporządkować proces doradczy, skonkretyzować go, nadać mu pewną strukturę. Długie lata doświadczeń poradnictwa zawodowego - głównie w USA i krajach Europy Zachodniej - pozwoliły na wypracowanie metod i technik zwiększających przejrzystość i efektywność działań doradcy.

Jedną z metod, której stosowanie uzasadnia specyfika pracy doradcy, jest metoda indywidualnych przypadków, nazywana studium przypadku (case study). Polega ona na analizie, jednostkowych losów ludzkich widzianych w kontekście określonych sytuacji społecznych. Wykorzystując powyższą metodę oraz zasady rozmowy doradczej, doradca może działać w sposób przemyślany i uporządkowany, a przez to zwiększyć efektywność pomocy.

Poniżej przedstawiono studium przypadku, realnej osoby, oparte na szwedzkim modelu procesu doradczego.

Maria (imię oraz niektóre informacje zostały zmienione) lat 32 zgłosiła się do Urzędu Pracy w Rybniku. Trafiała do pośredniczki, która dowiedziawszy się o problemie bezrobotnej, skierowała ją do doradcy zawodowego. Doradca poprosił ją o przedstawienie celu wizyty. Na początku bezrobotna mówiła bardzo chaotycznie, nieskładnie, była zdenerwowana, bliska płaczu. Jednakże, w miarę upływu czasu, odpowiednio kierowana przez doradcę, przedstawiła potrzebne informacje. Okazało się, że nie posiadała prawa do zasiłku, z zawodu była pielęgniarką. W zawodzie pracowała ok. 1 roku. Po wyjściu za mąż, przeprowadziła się na Śląsk. Przez pewien czas prowadziła handel obwoźny. Z działalności tej musiała zrezygnować ponad 3 lata temu. Bardzo zależało jej na podjęciu pracy - w swej

decyzji była bardzo zdeterminowana. Nie wierzyła jednak, że może ją znaleźć. Od Urzędu chciała jakiejś pomocy – nie sprecyzowała jakiej.

Doradca otrzymał skrócony opis problemu, który jednak wymagał przybliżenia, sprecyzowania i większej otwartości ze strony Marii. Doradca doszedł do wniosku, że klientka nie chce do końca określić głównych motywów podjęcia pracy, a mogą one mieć podłoże w życiu rodzinnym. Stwarzając atmosferę życzliwości, zaufania, zadając odpowiednie pytania doradca uzyskał potrzebne informacje w zakresie:

a) doświadczenia zawodowego:

- 1 rok pracy w szpitalu na wszystkich oddziałach, jako pielęgniarka, zmuszona do przerywania pracy ze względu na zamążpójście i zmianę miejsca zamieszkania, 3 letni staż w prowadzeniu własnej działalności
- handel obwoźny artykułami przemysłowo-chemicznymi, przerwanie działalności ze względu na urodzenie trzeciego dziecka.

b) wykształcenia:

- liceum medyczne z maturą.

umiejętności dodatkowych:

- prawo jazdy – praktyka w prowadzeniu samochodów osobowych oraz dostawczych do 3,5 tony,
- prowadzenie księgi przychodu-rozchodu.

c) sytuacji społeczno-ekonomicznej:

- mężatka, trójka dzieci - chodzą do szkoły podstawowej, mąż pracuje,
- sytuacja finansowa - oceniana, jako ciężka.

d) cech charakteru:

- z natury dynamiczna, aktywna lubi, gdy coś się dzieje, praca pozwalała jej na samorealizację, była dla niej wartością autoteliczną,
- aktualnie pracy zawodowej bardzo jej brakuje, prawie w ogóle nie wychodzi z domu, odczuwa lęk przed wykonywaniem podstawowych czynności - wyjście do sklepu, do znajomych, urzędów itp. (symptomy fobii społecznej),

Doradca pozyskał bogaty obraz sytuacji, w jakiej znajduje się Maria z jej punktu widzenia. W tym momencie należało sprecyzować i przedstawić problem widziany oczami doradcy, dokonać analizy deficytu informacji i kwalifikacji zawodowych. Doradca przedstawił zakres możliwej pomocy ze strony PUP oraz wspólnie z Marią rozważył alternatywne sposoby wyjścia z danej sytuacji. Punktem wyjścia stały się zajęcia w klubie pracy. Propozycja

ta została przyjęta z mieszanymi uczuciami, pomimo że doradca przedstawił w wyczerpujący sposób wszystkie korzyści, jakie przyniesie jej uczestnictwo w zajęciach. Doradca zauważył, że klientka miała obawy i nie była do końca przekonana o udziale w nich. W trakcie rozmowy doradczej Maria zobowiązała się także sprawdzić interesujące ją miejsca pracy oraz zastanowić się nad kursem, który zwiększyłby jej szansę powrotu na rynek pracy. Umówiono się na następne spotkanie za tydzień. W tym dniu miały miejsce pierwsze zajęcia w klubie pracy, którego liderem był prowadzący rozmowę doradca. Zgodnie z umową klientka wzięła w nich udział. Uczestnictwo Marii w warsztatach - jej sposób zachowania, był dla doradcy doskonałą okazją do wykorzystania metody obserwacji. Doradca zauważył, zmieniające się na korzyść, jej postawy, nastawienie do problemów i sytuacji życiowej. Rozmowa indywidualna po kolejnych zajęciach, potwierdziła przełom w zachowaniu klientki. Maria pokonała swoje opory, obawy i wykorzystwała czas bardzo efektywnie. Znalazła, bowiem potencjalne miejsce pracy - Dom Pomocy Społecznej. Przeprowadziła nawet rozmowę z dyrektorem i uzyskała informację, że jest możliwość przyjęcia, jednakże na etat trzeba trochę poczekać. Maria dowiedziała się również, że kurs masażu leczniczego znacznie zwiększyłby jej szansę na zatrudnienie. Doradca poinformował ją, że istnieje możliwość ukończenia kursu organizowanego poprzez Urząd oraz przedstawił jej zasady skierowania na szkolenie.

Został określony cel i należało zająć się jego realizacją. Okazało się, że ww. kurs właśnie się rozpoczął i kilka pierwszych zajęć już się odbyło. Wspólnie określono plan działania na najbliższy okres: Maria musi skontaktować się z ośrodkiem szkolącym, aby zorientować się, czy jest jeszcze możliwość wzięcia udziału w kursie, z kolei doradca zobowiązał się pilotować sprawy formalne. Klientka wyraziła także chęć dalszego uczestnictwa w klubie pracy. Na następnym spotkaniu okazało się, że wytyczone zadania zostały w pełni zrealizowane przez obie strony, w wyniku, czego Maria została skierowana na kurs.

Należy tutaj dodać, że kontakt klientki z doradcą nie skończył się, był ciągle podtrzymywany poprzez cotygodniowy udział w klubie i rozmowy indywidualne. Doradca obserwował i podtrzymywał polepszające się samopoczucie psychofizyczne i wiarę w możliwość podjęcia pracy. Zachęcał ją także do podtrzymywania kontaktu ze wspomnianym wcześniej pracodawcą i do zaproponowania

mu możliwości zatrudnienia jej w ramach prac interwencyjnych. Maria wykorzystując tę informację, przedstawiła pracodawcy zalety zatrudnienia subsydiowanego i po załatwieniu niezbędnych formalności została zatrudniona - jeszcze w czasie trwania kursu.

Jak widać opisany przypadek zakończył się pełnym sukcesem. Złożyło się na to wiele czynników. Bez wątplenia punktem wyjścia stała się decyzja klientki, aby zmienić swoje dotychczasowe życie. Silnym motywatorem - nieujawnionym w czasie pierwszych rozmów - okazały się sprawy rodzinne: nadużywanie alkoholu przez męża i związane z tym problemy: separacja, ciężka sytuacja materialna. Sytuacja ta - mimo początkowego negatywnego wpływu na jej samopoczucie psychofizyczne - ostatecznie pobudziła Marię do działania, do walki o przyszłość swoją i swoich dzieci. W tym pozytywnym nastawieniu podtrzymywały ją, o czym sama wielokrotnie wspominała, kontakty z innymi osobami w klubie pracy, na kursie oraz rozmowy z doradcą. Postawa Marii - chęć współpracy, zaangażowanie - w znacznym stopniu ułatwiły pracę doradcy, a ciągle postępy i osiągnięcia przez klientkę efekty były dla niej źródłem automotywacji. Nie bez znaczenia była także możliwość refundacji kosztów kursu i prac interwencyjnych.

Wszystkie te czynniki łącznie - przy odpowiednim wykorzystaniu metod i technik doradczych - sprawiły, że przypadek Marii może być określony, jako sytuacja modelowa, o którą w codziennej pracy doradcy, wcale nie tak łatwo.

Pochwała dobrej rutyny w pracy doradcy zawodowego

Pochwała dobrej rutyny? Czy rutyna może mieć zalety, może wpływać pozytywnie na pracę? Przecież określenie *dobra rutyna* to - wręcz książkowy - przykład oksymoronu. Stereotypowo - rutyna kojarzy się z pejoratywnym podejściem do wypełniania (a właściwie *odbębniania*) obowiązków: bez zaangażowania, świeżości, polotu i fantazji. To wręcz synonim syzyfowej pracy, orki na ugorze – pracy niemającej większego sensu. To czynności powtarzalne wprowadzające w stan znudzenia, apatii, zniechęcenia. To także odpowiednik nudy, złego nawyku, stresu, prowadzącego w konsekwencji do wypalenia zawodowego³⁰ - mającego złożone, negatywne skutki dla życia zawodowego, emocjonalnego i społecznego.

Wszystko to jest potwierdzeniem szkodliwego znaczenia rutyny i wszelkich niepożądanych w życiu zawodowym zachowań pracowniczych. Spróbujmy jednak znaleźć sojusznika w obronie tezy zawartej w tytule artykułu. Zobaczmy, jak definiuje rutynę słownik języka polskiego:

1. wprawa nabyta praktyką; doświadczenie, biegłość;
2. skłonność do działania według utartych wzorów; szablonowość, schematyczność;
3. glikozyd zbudowany z glukozy, ramnozy i kwercetyny; rutozyd, witamina P.

(źródło: <http://sjp.pl/Rutyna>).

³⁰ Termin został wprowadzony przez Herberta Freudenberga w książce wydanej w 1974 r., pt. *Burnout: The High Cost of High Achievement*. Konsekwencją wypalenia zawodowego pracowników dla zakładu pracy są konkretne koszty: absencja i fluktuacja kadr, ludzie stają się bierni, nie utożsamiają się z firmą, spada ich zaangażowanie w jej rozwój. Rodzi to konieczność utrzymywania nieproduktywnych, niezmotywowanych wewnętrznie pracowników lub przeprowadzenia kosztownego i czasochłonnego naboru. Cierpi także życie osobiste pracowników - izolowanie się od rodziny i przyjaciół, mało efektywny wypoczynek powodujący uczucie ciągłego zmęczenia, brak chęci do rozwijania pasji i zainteresowań. Niezapobieganie wypaleniu zawodowemu prowadzi do wielu chorób o podłożu psychosomatycznym.

Jak widać pojawia się także pozytywny aspekt rutyny - jako synonim dobrego nawyku, szybkiego i sprawnego działania, profesjonalizmu. Rutyna ma także swoje dobre znaczenie w medycynie - jako „powszechnie występujący związek chemiczny znany w medycynie od połowy XIX wieku. Po raz pierwszy udało się go wyodrębnić z liści ziela ruty ogrodowej, któremu zawdzięcza swoją nazwę. Jej bogatym źródłem są również owoce, przede wszystkim cytrusy. (...). Ma właściwości antyoksydacyjne³¹, przeciwzapalne (...). W połączeniu z witaminą C stanowi podstawowy skład większości farmaceutyków wzmacniających odporność oraz leczących pierwsze objawy przeziębienia” (źródło: http://zdrowie.gazeta.pl/Zdrowie/1,101460,11821039,Rutyna_to_nic_zlego.html).

Jak widać - oprócz swoich negatywnych konotacji - rutyna posiada pozytywne znaczeniowo odpowiedniki: dobry nawyk, profesjonalizm, wartościowy składnik lekarstw. Skoro są dobre aspekty zachowań rutynowych przyjrzyjmy się im bliżej (oddziaływanie medyczne pozostawiając innym specjalistom).

Ułatwiające codzienną pracę (ale przecież także powszednie życie) zautomatyzowane, nieświadome zachowania (będące efektem świadomego wyuczenia się ich), kontrolowane przez naszą podświadomość, w znacznym stopniu upraszczają i optymalizują sprawne działanie. Możemy wykonywać określone czynności - które w wyniku wielokrotnych powtórzeń i treningów stały się nawykami - w sposób odruchowy, niewymagający pogłębionej analizy. Wyręcza nas w tym nasza podświadomość. Według ekspertów zajmujących się tą problematyką, ponad 90 procent naszego życia zawodowego to czynności powtarzalne, które wykonujemy w sposób nieświadomy i automatyczny. Dzięki temu nasz umysł jest odciążony od dokonywania powtarzalnych procesów: uczenia, poznawania i zapamiętywania. Ułatwia to zaoszczędzenie ogromnej energii, która

³¹ Stres oksydacyjny to bardzo niebezpieczny stan, który może doprowadzić do rozwoju wielu chorób, w tym nowotworów, miażdżycy i związanych z nią chorób układu krwionośnego, takich jak zawał serca, udar mózgu, choroba wieńcowa, może także być jedną z przyczyn chorób neurodegeneracyjnych - choroba Parkinsona czy Alzheimer. Na stres oksydacyjny narażone są m.in. osoby, które żyją w ciągłym stresie lub mają złe nawyki żywieniowe - http://www.poradnikzdrowie.pl/sprawdz-sie/sygnały-ciała/stres-oksydacyjny-przyczyny-i-skutki-stresu-oksydacyjnego_37946.html.

może być wykorzystana na działania nowe i kreatywne. Takie zautomatyzowane działania, kontrolowane przez naszą podświadomość, niosą za sobą wiele pozytywnych aspektów, m.in.: minimalizują dystres, ułatwiają szybsze wykonywanie zadań, osiąganie zaplanowanych celów, automatyczne „przełączanie się” na różne jakościowo zadania, sprawniejsze radzenie sobie z notorycznym brakiem czasu i złą organizacją pracy.

Rutyna – w pozytywnym znaczeniu – może być rozumiana także, jako zespół nawyków (praktycznych umiejętności i sprawności) ułatwiający osiąganie profesjonalizmu, stawanie się ekspertem w danej dziedzinie. Zdobywanie poszczególnych etapów doskonałości w konkretnym obszarze, czyli przejście od amatorstwa do profesjonalizmu, związane jest z długim procesem uczenia się. Jest to żmudna praca, doskonaląca pojedyncze umiejętności - trenowane przez wiele godzin, powtarzanie procedur aż do osiągnięcia automatyzmu i doskonałości w każdym poszczególnym aspekcie - po to, aby wiele czynności wykonywać bez niepotrzebnej absorpcji umysłu. Czy zatem uzasadniona jest konstatacja, że takie wyćwiczone zachowania, umiejętności, biegłość i wysoka sprawność mogą być traktowane, jak zachowania rutynowe? W pewnym sensie i uproszczeniu tak. Idąc tym tropem wypada stwierdzić, że wypracowanie zachowań rutynowych ułatwia przechodzenie przez kolejne etapy zdobywania kompetencji zawodowych. Można posłużyć się tutaj modelem kompetencyjnym braci: Huberta i Stuarta Dreyfus³². Wyróżnili oni 5 etapów osiągania mistrzostwa w zawodzie. 1. Nowicjusz (*Novice*) – posiada bardzo małe doświadczenie lub w ogóle go nie posiada. Wykonuje polecenia, działa według

³² W latach 70 – Hubert i Stuart Dreyfus, amerykańscy naukowcy, na potrzeby badań nad sztuczną inteligencją, stworzyli model opisujący, w jaki sposób ludzie przechodzą przez poszczególne etapy rozwoju zawodowego, osiągając mistrzostwo w danej dziedzinie. Przebadali doświadczonych pilotów oraz znanych szachistów. Wykazali, że w drodze od nowicjusza do eksperta, zwiększa się samoświadomość, a co za tym idzie racjonalne działanie. Ich zdaniem eksperci rozwiązują problemy drogą intuicji (rozumianej, jako ogół procesów poznawczych zachodzących w mózgu). Nie da się opisać tych nieświadomych umiejętności za pomocą formalnych reguł. Powyższy model dotyczy wybranej umiejętności, tzn. można być np. wybitnym aktorem, ale bardzo marnym sportowcem itp.

przygotowanych wskazówek, schematów, procedur, bez nich nie jest w stanie poprawnie wypełnić zadania. Musi mieć mentora.

Odnosząc to na grunt poradnictwa zawodowego: np. pierwszy okres pracy doradcy zawodowego stażysty, wykonującego elementarne zadania: udzielanie podstawowych informacji zawodowych oraz przeprowadzenie wywiadu według formularza, pod baczny okiem opiekuna, uczestnictwo w zajęciach grupowych, jako uczestnik itp.

2. Początkujący (*Advanced beginner*) - coś już potrafi. Wciąż woli, by ktoś inny mówił mu, co ma zrobić. Zaczyna rozpoznawać kontekst, w którym pracuje. Na podstawie zdobytych doświadczeń umie powiedzieć, które rozwiązanie zastosować do danej sytuacji. Nie działa intuicyjnie. W poradnictwie może to być np. doradca zawodowy stażysta po okresie, co najmniej półrocznej, intensywnej praktyki, który może udzielać bardziej złożonych informacji zawodowych, dokonywać wstępnych porad, prób diagnozy - np., kiedy klientowi wystarczy udzielić informacji, a kiedy wymagana jest porada. Może prowadzić prostsze moduły w poradnictwie grupowym, pod opieką mentora.

3. Kompetentny (*Competent*) – nie musi podążać za sztywnymi regułami i schematami, umie sam rozwiązywać problemy o określonej złożoności. Może już samodzielnie realizować zadania. Działania nie są jednak oparte na pogłębionej refleksji.

Na polu poradnictwa to, np. samodzielny doradca zawodowy - wie, jaką wybrać metodę pracy z klientem, jak prowadzić proces doradczy – jakie zastosować narzędzia diagnostyczne. Rozpoznanie problemu klienta jest bardziej złożone i pogłębione. W procesie pomocy uwzględnia czynniki sytuacyjne, wie jaką tematyką zajęć należy objąć klienta, jak je efektywnie prowadzić itp.

4. Biegły (*Proficient*) - następuje potężny wzrost kompetencji, wykorzystywanie wiedzy z innych dziedzin, dostrzeganie szerszych uwarunkowań (*bigger picture*), pojawia się świadomość sokratejskiego: „wiem, że nic nie wiem”.

W tym stadium kompetencyjnym doradca zawodowy jest bardzo sprawny w stosowaniu narzędzi diagnostycznych, często w ogóle nie posiłkuje się gotowymi kwestionariuszami, wprowadza własne narzędzia, dokonuje trafnej diagnozy społeczno-zawodowej. Może doświadczać wątpliwości, jak najlepiej postąpić w danej sytuacji problemowej – czy np. wypracowane wspólnie z klientem rozwiązania są najbardziej optymalne itp.

5. Ekspert (*Expert*) - jego duże doświadczenie dyktuje mu, co ma zrobić, w dużej części podejmuje decyzje intuicyjnie (a może nowy oksymoron: „rutynowa intuicja”?). Ciągłe szuka lepszych rozwiązań, wykorzystuje metody z innych dziedzin. Jego wiedza jest bardzo głęboka.

Na tym etapie doradca zawodowy opracowuje własne metody, narzędzia, działa intuicyjnie, ma bardzo duże doświadczenie zawodowe, bogaty warsztat i kompetencje, jego diagnozy wpisują się w bardzo szeroki kontekst społeczno-zawodowy, wykorzystują wiedzę interdyscyplinarną. Zachowuje przy tym dużą pokorę w stosunku do złożoności „materii społecznej”. Jego wiedza i doświadczenie kwalifikują go do bycia mentorem.

Osiągnięcie piątego etapu kompetencji jest korzystne pod wieloma względami i jest to rzecz oczywista. Warto tutaj zwrócić uwagę na jeszcze jeden aspekt - na procesy poznawcze zachodzące w umyśle. Mówiąc w dużym uproszczeniu, mózg eksperta sprawnie optymalizuje wydatkowanie energii, zapewniając efektywniejszą pracę (w krótszym czasie, bez zbędnego wysiłku, wykonuje bardzo skomplikowane i złożone zadania, których inni nie są w stanie zrealizować). W rezultacie specjalista w danej dziedzinie wcale nie myśli prędzej czy lepiej. Może myśleć mniej, ale za to wydajniej. Koncentruje się na najważniejszych informacjach, bo jego mózg dokładnie wie, które dane są najistotniejsze do rozwiązania problemu (w takim też znaczeniu należy rozumieć wspomniane *działania intuicyjne*).

Biorąc pod uwagę główną tezę artykułu – wykorzystanie dobrej rutyny w działaniach doradców zawodowych, uzyskaliśmy podpowiedź, dlaczego nabycie najwyższych kompetencji zawodowych wpływa na optymalizację i efektywność ich pracy. Ma to bardzo praktyczne przełożenie na wykonywanie codziennych obowiązków pracowniczych³³. I tutaj dochodzimy do sedna zagadnienia - pochwały dobrej rutyny. Ta grupa doradców

³³ Kolejne *reformy* - ustawa deregulująca dostęp do zawodów zdeprecjonowała ścieżkę rozwoju zawodowego doradcy zawodowego (oraz pozostałych kluczowych specjalistów PSZ), z kolei reforma urzędów pracy z maja 2014 r. wprowadziła do zakresu ich obowiązków zadania pośredników pracy i pracowników ewidencji świadczeń. Zmiany te w praktyce znacznie ograniczyły możliwość świadczenia pełnego zakresu usług doradczych.

zawodowych, która do momentu wprowadzenia reformy urzędów pracy (maj 2014 r.), osiągnęła, co najmniej trzeci poziom w ww. modelu, powinna poradzić sobie w łączeniu pracy na stanowisku doradcy klienta, wykonując jednocześnie zawód doradcy zawodowego. Oderwanie się od pracy administracyjno-formalnej (profilowanie, wydawanie i rozliczanie skierowań, usprawiedliwianie niestawiennictwa itp.) i przejście z biegu w pogłębiony proces doradczy lub do prowadzenia zajęć z zakresu np. Assessment Center, psychosocjologicznych aspektów prowadzenia działalności gospodarczej, Metody Edukacyjnej etc., bez szkody³⁴ dla uczestników tychże zajęć, wydaje się być możliwe tylko dla najbardziej doświadczonych doradców. W sytuacjach „awaryjnych” – zastępstw, urlopów itp. jest to umiejętność niezastąpiona – taki pracownik to skarb dla zakładu. Jednakże biorąc pod uwagę konieczność odreagowania, wyciszenia się po rozmowie doradczej lub zajęciach, taka codzienność może mieć bardzo destruktywny wpływ na całokształt rozwoju zawodowego. Należy doceniać i podziwiać „rutyniarza” za jego umiejętność funkcjonowania w *wielu wymiarach*. Niestety taka rutyna - „nieleczona” - bardzo łatwo może przerodzić się w złe nawyki, prowadzące do wypalenia zawodowego. Każdy *zawodowiec* musi mieć świadomość, na jakim etapie znajduje się jego rutyna i umieć ją wnikliwie kontrolować. Musi rozpoznawać, kiedy staje się niebezpieczna i jakie symptomy o tym świadczą (np. traktowanie klientów w sposób instrumentalny i powierzchowny, prowadzenie poradnictwa w sposób dyrektywny - dawanie dyspozycji do wykonania, wycofywanie się z rozwiązywania trudnych problemów, niewprowadzenie nowych narzędzi, ćwiczeń, znudzenie się tematyką warsztatów, bezrefleksyjne wypełnianie obowiązków, brak radości z prowadzenia zajęć, powtarzanie tych samych tematycznie warsztatów, brak chęci do szukania inspiracji itp.). Jak zatem przeciwdziałać tej negatywnej rutynie? Sposobów jest wiele,

³⁴ *Primum non nocere* - to rzecz podstawowa, ale to zdecydowanie za mało, aby efektywnie pomagać klientom. Do każdej porady indywidualnej należy się przygotować (emocjonalnie i merytorycznie). Każde zajęcia powinny być dostosowane do danej grupy. Doradca powinien mieć alternatywne scenariusze na prowadzenie zajęć w zależności od sytuacji, przebiegu, dynamiki grupy itp. Trzeba umieć improwizować, ale dobra improwizacja musi być przygotowana, wręcz wielokrotnie przećwiczona. To wymaga dużo czasu, którego w codziennej pracy doradczej tak bardzo brakuje.

dobrze opisanych w literaturze przedmiotu. Wspomnę tylko te najbardziej praktyczne i możliwe do natychmiastowej realizacji. Mogą to być superwizje i interwizje, dokonywanie ewaluacji (autoewaluacja, ewaluacja nieformalna itp.). Należy analizować prowadzenie procesu doradczego, spojrzeć na niego oczami klienta, wymieniać się doświadczeniami w tym zakresie z innymi doradcami. Ważna jest także świadomość permanentnego rozwoju zawodowego poprzez różne formy szkolenia lub samokształcenia. Należy brać udział w seminariach, webinarach, panelach itp., wychodzących przy tym znacznie poza zakres tematyczny codziennych obowiązków i posiadanej wiedzy.

Trzeba konsekwentnie zarządzać swoim czasem, a wygospodarowane chwile poświęcić na odświeżanie i/lub wzbogacanie procesu doradczego, zmienianie tematyki zajęć, wdrażanie nowych metod, technik i narzędzi (warto wprowadzać chociażby drobne korekty). Można także robić przerwę w przeprowadzaniu konkretnych zajęć. Gdy jest to zgodne z metodyką (nie zaburza realizacji celu zajęć) - zmieniać szyk i porządek szkolenia, przez to zmuszać się do myślenia. Ciekawym, inspirującym, a na pewno odświeżającym percepcję, doświadczeniem może być prowadzenie warsztatów z innym doradcą, np. mniej doświadczonym, o odmiennym temperamencie, o innym sposobie prowadzenia zajęć itp.

Warto wejść w rolę mentora, towarzyszyć np. stażyście (daje to możliwość postrzegania problematyki jego oczami, odkrywanie dawno zapomnianych doznań i przeżyć – refleksyjny powrót do początków kariery. Można odzyskać, zagubiony po drodze, esprit i fantazję).

To tylko wybrane wskazówki dotyczące warsztatu zawodowego, ale żeby pozbyć się złej rutyny, a może już i wypalenia, nie należy zapominać o odnowie życia pozazawodowego (ze względu na wielorakie negatywne konsekwencje, nie tylko warto, ale wręcz należy zapobiegać wypaleniu zawodowemu).

Naturalną ambicją każdego pracownika powinno być dążenie do osiągnięcia najwyższego poziomu specjalizacji, dużego doświadczenia, wykształcenia właściwych nawyków, czy też dobrych zachowań rutynowych. Codzienne, ale przy tym wnikliwe, wykonywanie zadań może być okazją do wzbogacania charakteru i osobowości, uczenia się nowych umiejętności, doskonalenia ich, wzbogacania warsztatu zawodowego, do improwizacji

i nieszablonowości. Taki dar od losu dostaje każdy, kto codziennie wykonuje swoją pracę. Od nas zależy czy tę szansę wykorzystamy.

Niech wzorem wypracowywania dobrych nawyków, stawania się lepszym człowiekiem, czerpania radości z wykonywanej pracy, osiągnięcia mistrzostwa – warunek *sine qua non* bycia profesjonalistą - będzie dla nas przykład prezentera pogody - Phila Connorsa – głównego bohatera „Dnia świstaka”.

Powinność³⁵ doradców zawodowych w harmonizowaniu strony podażowej i popytowej rynku pracy

Lokalny rynek pracy można określić, jako ogół wzajemnych zależności i oddziaływań poszczególnych podmiotów, dziejący się na określonym terenie (miasto, powiat) z jego historią, infrastrukturą, kapitałem ludzkim, położeniem geopolitycznym, z wizją rozwoju strategicznego lub jej brakiem itp. Powyższy układ zmiennych w znacznym stopniu wpływa na dynamikę procesów dziejących się na danym terenie. Innymi słowy, świadome, celowe działania, poparte znajomością zasad kształtujących współczesny rynek, bez wątpienia pozytywnie wpływają na jego rozwój. Działania pozostawione swojemu biegowi mają niekorzystny wpływ na rozwój lokalnych zasobów ludzkich i gospodarczych.

Spotkanie się strony popytowej – pracodawców ze stroną podażową – potencjalnymi pracownikami, na wspomnianym rynku pracy, w każdej gospodarce wolnorynkowej przechodzącej przez poszczególne fazy koniunktury i dekonunktury gospodarczej, zwykle wywołuje tarcia i niedostosowania. Są one zazwyczaj rozwiązywane poprzez współdziałanie i kompromisy poszczególnych aktorów sceny. Dochodzenie stron do wspólnych porozumień należy tutaj rozumieć, jako dostosowanie kwalifikacji, umiejętności, ze strony pracowników do potrzeb i wymogów pracodawców, osiągnane poprzez odpowiednie przygotowanie zawodowe poparte umiejętnością negocjowania, odpowiedniego komunikowania się i nabywania kompetencji zawodowych. Bardzo istotne są także działania pracodawców: współpraca ze szkołami, uczelniami, urzędami pracy, programy stypendialne, stażowe, adaptacyjne, prowadzenie szkoleń dla nowych pracowników itp.

Można w tym miejscu zadać pytanie, czy jest możliwe pełne zharmonizowanie stron rynku pracy. Z pewnością nie całkowicie i to nawet w okresie, gdy dana gospodarka dobrze się rozwija. Należy jednak dołożyć wszelkich starań ograniczających – najbardziej

³⁵ Powinność należy tutaj rozumieć jako: świadomy obowiązek, zobowiązanie spełniane w poczuciu moralnej odpowiedzialności; to, do czego jest się powołanym.

szkodliwe i kosztowne - bezrobocie strukturalne. Ograniczenie liczby bezrobotnych do bezrobocia frykcyjnego, powinno wpływać na poszanowanie przez pracowników swojego miejsca pracy, a na pracodawcach wymuszać dbanie nie tylko o rozwój ekonomiczny firmy, ale także o rozwój osobowy i zawodowy pracowników. Złożona „materia”, jaką jest rynek pracy ze wszystkimi mechanizmami, procesami, oddziaływaniami poszczególnych podmiotów, nie pozwala jednoznacznie określić wszystkich sposobów skutecznego łagodzenia niedostosowań oraz wszystkich grup zawodowych mogących wpływać pozytywnie na harmonizowanie rynku pracy. Ze względu na wielość czynników trudnych do przewidzenia i zaplanowania, sprawa idealnego dopasowania potrzeb pracodawców i możliwości potencjalnych pracowników wydaje się być z góry przegrana. Nie należy oczywiście zaprzestać działań, a wręcz odwrotnie należy je zintensyfikować i w jeszcze większym stopniu profesjonalizować. Na czym zatem powinny polegać działania doradców zawodowych, jako świadomych i aktywnych realizatorów procesów harmonizujących rynek pracy?

Przedstawiona poniżej propozycja powinności doradczych jest efektem doświadczeń i refleksji autora oraz doradców zawodowych pracujących w Powiatowym Urzędzie Pracy w Rybniku. Dodatkowo wspomniane postulaty oparte są na wynikach badań socjologicznych. Należy podkreślić, że w samym roku 2011 pracownicy Urzędu, w tym doradcy zawodowi, przeprowadzili badania ankietowe z głównymi grupami lokalnego rynku pracy - od uczniów różnych typów szkół zaczynając, poprzez absolwentów, bezrobotnych, na pracodawcach kończąc. Łącznie badaniami objęto 2317 respondentów. Z kolei doradcy zawodowi swoimi usługami objęli 8285 osób, prowadząc badania ewaluacyjne, fokusowe, zbierając informacje zwrotne dotyczące prowadzonych działań. Wspomniane wyżej działania doradcze są bardzo cennym źródłem informacji obnażającym deficyty, pozwalającym poznać potrzeby oraz oczekiwania uczniów i osób bezrobotnych. Umożliwiają zebrać takie dane jakościowe jak, obawy, frustracje, kompleksy, choroby, problemy rodzinne, sposoby postrzegania siebie, otaczającego świata itp. Uzyskanie takich informacji ułatwiają rozmowy doradcze (które są swego rodzaju pogłębionymi wywiadami indywidualnymi) oraz różne formy badań ewaluacyjnych. Wpływają one na dogłębne poznanie przez doradców zawodowych problemów, ale także potencjałów swoich klientów.

Mają nieocenioną wartość badawczą, ale przede wszystkim służą do zindywidualizowanej pomocy w tworzeniu zawodowego biznesplanu. Uzyskana wiedza dotycząca przyszłych pracowników z jednej strony oraz znajomość potrzeb pracodawców z drugiej strony, sprawia, że doradcy mogą być cennymi kreatorami i moderatorami harmonizującymi procesy dziejące się na rynku pracy.

Analiza wyników przeprowadzonych badań oraz obserwacja rzeczywistości, pozwala wychwycić najważniejsze dziedziny działań poszczególnych specjalistów z różnych instytucji rynku pracy, służące harmonizowaniu rynku pracy. Ze względu jednak na założenia artykułu omówione zostaną najważniejsze zadania doradców zawodowych dotyczące ww. zagadnienia.

Doradca zawodowy – pracownik wiedzy

Prezentację powinności doradczych należy rozpocząć od kompetencji i wiedzy doradców zawodowych. Aby ta grupa zawodowa mogła realnie wpływać na dostosowanie rynku pracy, jej przedstawiciele muszą być pracownikami wiedzy, tzn. ciągle podwyższać swoje kwalifikacje zawodowe przez różnego rodzaju szkolenia branżowe i interdyscyplinarne. Współczesny doradca zawodowy musi być także analitykiem rynku pracy, badaczem, osobą „żądną” wiedzy, potrafiącą łączyć fakty, śledzić tendencje światowego rynku pracy, opierać się na wszystkich dostępnych badaniach socjologicznych, psychologicznych, ekonomicznych itp. Powinien prowadzić także własne badania (m.in. ewaluacyjne, potrzeb swoich klientów: uczniów, bezrobotnych, pracodawców). Dzielić się dobrymi praktykami poprzez publikacje w prasie fachowej, organizowanie debat, warsztatów metodycznych itp., a także budowanie sieci poradnictwa zawodowego. Od doradcy wymaga się profesjonalizmu, ale ze względu na specyficzny charakter pracy także poczucia misji zawodowej i wykonywania swojej profesji z powołaniem.

Poradnictwo szkolne

Innym widocznym postulatem wynikającym z przedstawionych badań jest konieczność prowadzenia działań doradczych od najwcześniejszych lat przedszkolnych i szkolnych. Tylko długotrwałe, systematyczne oraz programowe oddziaływania doradców szkolnych mogą wpłynąć na kreowanie wzorców pracownika nowoczesnego, elastycznego, zmotywowanego

do całościowej nauki. Dlatego tak istotne jest zapewnienie stałego kontaktu dzieci i młodzieży z odpowiednio przygotowanym doradcą zawodowym. Może to być zrealizowane poprzez rozwiązania systemowe zapewniające stałe zatrudnienie doradców zawodowych w każdym typie szkoły³⁶. Jednak póki jednostki samorządowe nie mają praktycznej możliwości finansowania etatu szkolnego doradcy zawodowego, wskazane są realizacje projektów (np. finansowanych z EFS-u) wprowadzających doradców zawodowych do szkół.

Innym sposobem może być wykorzystanie dostępnych doradców zawodowych zatrudnionych w innych instytucjach, jak urzędy pracy, poradnie psychologiczno-pedagogiczne, ochotnicze hufce pracy, akademickie biura karier. Minusem takich rozwiązań jest z reguły brak możliwości prowadzenia indywidualnego, długotrwałego procesu doradczego ze wszystkimi uczniami potrzebującymi takiej pomocy.

Cennym uzupełnieniem ww. sposobu jest prowadzenie poradnictwa zawodowego przez wszystkich nauczycieli i pedagogów w danej szkole w ramach zespołów ds. poradnictwa zawodowego³⁷. Efektem prowadzonych działań powinno być wypracowanie modelu wewnątrzszkolnej współpracy mającej na celu trafny wybór edukacyjno-zawodowy oraz przygotowanie do wejścia na rynek pracy uczniów. Powinno to być realizowane poprzez współpracę z doradcami zawodowymi urzędu pracy, pracodawcami, ośrodkami szkoleniowymi itp. Zwłaszcza działania mające na celu właściwe opracowanie praktyk zawodowych powinny być przygotowane wspólnie przez kompetentnych przedstawicieli pracodawców oraz szkoły (m.in. doradców zawodowych). Bardzo istotna jest również kwestia dotycząca monitoringu oraz ewaluacji prowadzonego przygotowania zawodowego i bieżącego reagowania na pojawiające się problemy. Zarówno szkoła, jak i pracodawcy poprzez zaplanowaną socjalizację³⁸ powinni wychowywać do pracy,

³⁶ Zaczątkiem pełnoetatowej pracy doradcy zawodowego w szkole może być wprowadzenie od 2017 r. obowiązku prowadzenia 10 godzin z zakresu poradnictwa zawodowego w ciągu roku dla klas siódmych i ósmych szkoły podstawowej.

³⁷ Zob. M. Pater, M. Woźniak, O współpracy doradcy zawodowego z nauczycielami, w: ABC Poradnictwa zawodowego w szkole, M. Kotarba, M. Łuczak (red.) Warszawa 2008, KOWEziU, s. 52 i dalsze.

³⁸ Zaplanowaną socjalizację należy tutaj rozumieć, jako „wychowanie przez socjalizację”, czyli zamierzone oddziaływanie mające na celu wpojenie

kształtować wymagany model pracownika nowoczesnego, uczyć etosu pracy. Uczniowie powinni mieć dostęp do maszyn, urządzeń, aktualnych technologii. Zajęcia praktyczne muszą uczyć zawodu.

Doradca zawodowy, jako specjalista od rozwoju zawodowego

Jak pokazały ww. badania bardzo ważnym zadaniem dla doradców zawodowych, tworzących kontinuum poradnictwa zawodowego, powinno być uczenie umiejętności miękkich, czy też szerzej – kompetencji społecznych³⁹ (np. gotowości do zmian, obsługi klienta, komunikatywności, umiejętności pracy w zespole, wyzbywania się lęków i ograniczeń społecznych, kultury osobistej, przygotowania do podjęcia i utrzymania się w pracy itp.). Cechy te w znacznym stopniu decydują o poziomie kapitału intelektualnego danego przedsiębiorstwa. Natomiast brak wspomnianych elementów, zarówno wśród pracodawców, jak i pracowników nierzadko uniemożliwia współpracę, jest powodem wielu niepotrzebnych konfliktów, zmniejszających konkurencyjność firmy.

Oprócz kluczowych kompetencji społecznych niezwykle istotne są konkretne uprawnienia i kwalifikacje zawodowe. Doradcy personalni podkreślają, że pracę otrzymuje się w znacznej mierze dzięki kwalifikacjom merytorycznym, natomiast traci się ją często z powodu braku umiejętności społecznych.

określonych treści i zasad postępowania, jednakże tak prowadzone, aby odbiorcy wspomnianych oddziaływań nie dostrzegali sztuczności, moralizowania, szkolnego dydaktyzmu itp. Celem takiego podejścia przez podmioty wychowujące/socjalizujące (rodziców, nauczycieli, doradców zawodowych, pracodawców) powinien być zwiększony efekt zinternalizowania „przemycanych” treści (nauka poprzez obserwację zaplanowanych, przy tym naturalnych i właściwych zachowań osób uczących, koniecznie zbieżnych z komunikatem werbalnym). Skutkiem ww. oddziaływań powinien być wzrost stopnia i trwałości przyswojenia odpowiednich wzorców postępowania, wartości, zachowań istotnych z punktu np. pracodawcy, potrzeb rynku pracy itp.

³⁹ Rangę kompetencji społecznych w osiągnięciu sukcesu zawodowego docenił już w ubiegłym stuleciu John D. Rockefeller: „Umiejętność postępowania z ludźmi jest takim samym towarem handlowym jak cukier czy kawa. I zapłacę za tę umiejętność więcej niż za jakąkolwiek inną pod słońcem.”

Także tutaj doradcy powinni wykorzystywać swoje profesjonalne umiejętności, aby wybory zawodowe klientów były dopasowane do ich możliwości psychofizycznych oraz potrzeb pracodawców (przynajmniej te dwa czynniki muszą być koniecznie uwzględnione).

Doradcy zawodowi w służbie pracodawcom

Nie można zapomnieć o współpracy doradców zawodowych z pracodawcami. Usługi świadczone na rzecz pracodawców mogą przybierać różne formy np. wspieranie rozwoju zawodowego przedsiębiorcy oraz jego pracowników (coaching), dobór kandydatów do pracy oraz określenie wymagań dotyczących stanowiska pracy (w szczególności opis wymogów stanowiska pracy dla osób z różnymi typami niepełnosprawności).

Odrębnym zadaniem może być prowadzenie działań outplacementowych. Rola doradcy może polegać na działaniach prowadzonych na terenie zakładu, mających na celu pomoc psychologiczną, ale także udzielanie konkretnych informacji pozwalających na jak najszybsze znalezienie nowego zatrudnienia, czy też pomoc w podniesieniu lub zmianie kwalifikacji zawodowych pozwalających na utrzymanie się na rynku pracy.

Doradcy zawodowi, posiadający bogaty warsztat trenerski, gdy zaistnieje taka potrzeba, powinni prowadzić szkolenia, warsztaty dla różnych grup zawodowych np. nauczycieli, pedagogów, doradców klienta, handlowców, szkolnych doradców zawodowych, liderów klubu pracy, pracodawców, pracowników z zakresu m.in. umiejętności komunikacyjnych, etyki pracy, zasad obsługi klienta itp. Szkolenia takie z pewnością przyczynią się do poprawy efektywności pracy, zwiększenia satysfakcji z wykonywanej pracy oraz poprawy jakości usług – zwłaszcza w opinii klientów. Tego typu działania powinny zmniejszyć fluktuację pracowników, a tym samym zredukować czas związany z naborem nowej kadry. To bez wątpienia powinno wpłynąć na redukcję niepotrzebnych kosztów funkcjonowania firmy, zwiększenie konkurencyjności itp.

Doradca leseferysta - coach⁴⁰

Mając na uwadze kontinuum poradnictwa nie można zapominać o osobach będących poza rynkiem pracy, w tym emerytach. Z jednej strony, jest to szczególnie istotne ze względu na starzenie się społeczeństwa, z drugiej na problem tzw. „młodych emerytów”. Długoletnie doświadczenie zawodowe i życiowe seniorów rynku pracy powinno być umiejętnie wykorzystane. Rolą doradców zawodowych może być opracowanie programów, których celem jest m.in. dotarcie do osób potrzebujących aktywności zawodowej lub quasi zawodowej, w celu zagospodarowania ich wiedzy do wielu inicjatyw związanych z rynkiem edukacyjnym i rynkiem pracy (np. wykorzystanie ich jako instruktorów, mentorów, doradców, itp.).

W przypadku osób będących w młodym wieku na emeryturze, zadanie doradców może dotyczyć pomocy w rozpoczęciu życia zawodowego od nowa, pomocy w zaprojektowaniu nowej ścieżki zawodowej, z koniecznością zdobycia aktualnych kwalifikacji (np. poprzez kursy, szkolenia, a nawet studia itp.). Jak pokazuje obserwacja rzeczywistości, bardzo wiele osób należących do ww. grupy nie potrafi efektywnie zagospodarować nadmiaru czasu wolnego, marnując go bezpowrotnie. W związku z tym ważkim wyzwaniem dla doradców zawodowych mogłoby być wykorzystanie ich wiedzy z zakresu coachingu, we współtworzeniu biznesplanu na ich „nowe życie zawodowe” albo pozazawodowe.

Kontinuum poradnictwa zawodowego

Na zakończenie warto zwrócić uwagę na jeszcze jedną ważną kwestię - aby okres oddziaływania doradców był odpowiednio wystarczający na dokonywanie zmian lub podtrzymywanie pozytywnych postaw, działania doradcze powinny być realnie

⁴⁰ Doradca leseferysta (*prowadzący poradę w ramach poradnictwa liberalnego* – zob. *Modele działalności doradcy zawodu B. Wojtasik, w: Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradoznawstwa, s.57*) nie wysuwa propozycji i sugestii, nie daje gotowych rozwiązań, nie udziela rad, aktywnie słucha, motywuje do działania. W atmosferze poczucia bezpieczeństwa, zadając klientowi odpowiednie pytania, umiejętnie rozświetla jego umiejętności, zdolności, kompetencje itp., po to, aby klient potrafił samodzielnie realizować swoje cele, rozwijać lub zmieniać karierę zawodową etc. W tym ujęciu sposób realizacji porady jest zbliżony z praktyką coachingową.

i formalnie usieciowione. Sformalizowane sieci usług doradczych powinny zapewniać rzetelny przepływ informacji, wymianę dobrych praktyk, możliwość zapoznania się z różnymi programami prowadzonymi przez różnych doradców z różnych instytucji. Znajomość specyfiki pracy doradców - w ramach kontinuum poradnictwa - powinna ułatwiać synchronizację, brak powtarzalności programów oraz wypracowanie najskuteczniejszych metod pracy w stosunku do konkretnych grup klientów.

Zakres działań wpływający na harmonizowanie rynku pracy został przedstawiony tylko ze strony doradców zawodowych. Jednak rzeczą oczywistą jest, że doradcy nie mogą działać w odosobnieniu i być jedyną grupą zawodową, odpowiedzialną za ww. działania. Zintegrowana kampania wszystkich podmiotów rynku pracy powinna przynieść zwielokrotnione efekty oddziaływań. Natomiast doradcy zawodowi, jako ważny podmiot układu instytucjonalnego, świadomie współkreujący politykę równoważenia strony popytowej i podażowej rynku pracy są istotnym i trudnym do zastąpienia komponentem ww. działań.

Przygotowanie zawodowe pracownika – model współdziałania głównych aktorów rynku pracy

Procesy zachodzące na współczesnym rynku pracy wymagają nowego typu pracownika wyposażonego w kompetencje cywilizacyjne, przygotowanego do edukacji ustawicznej (na każdym poziomie wykształcenia i w każdym zawodzie), mobilnego i umiejącego dostosować się do coraz szybszych zmian.

Rozwijająca się gospodarka, oparta na nowych technologiach, potrzebuje społeczeństwa korzystającego z wiedzy i informacji. Tym wyzwaniom mogą sprostać pracownicy nowocześni (charakteryzujący się m.in. otwartością, przebojowością, inicjatywą, wyobraźnią, elastycznością, empatią, aspiracjami oświatowymi i zawodowymi, umiejętnością korzystania z technologii informatycznych, dbałością o zdrowie, ceniący życie pozazawodowe: work-life balance itp.). Tego typu cechy można wykształcić w ludziach poprzez odpowiednie wychowanie i socjalizację. Pracę należy rozpoczynać od najwcześniejszych lat, pracując nie tylko z dziećmi i młodzieżą, ale również angażując w to rodziców, nauczycieli oraz pracodawców. Wskazane jest, aby szkoły wykorzystywały wiedzę dotyczącą rynku pracy posiadaną, m.in. przez urzędy pracy. Procesy te powinny być wspierane mądrą polityką państwa. Współdziałanie wszystkich podmiotów mających realny wpływ na rynek edukacyjny i rynek pracy, powinno przynieść zamierzone rezultaty – wykształcić odpowiednich fachowców oraz zminimalizować liczbę osób o niedostosowanych zawodach i kwalifikacjach do własnych predyspozycji psychofizycznych oraz potrzeb rynku pracy.

Działania szkoły mające na celu przygotowanie przyszłych pracowników, powinny w większym stopniu kłaść nacisk na wyposażenie ucznia w praktyczną wiedzę zawodową – uzyskanie kompetencji zawodowych. Równie ważne jest także zaszczepianie w świadomości przyszłego pracownika dbałości o mienie firmy, kształtowanie postaw pracownika nowoczesnego, poszanowania pracy i etyki zawodowej. W procesie tym powinni brać czynny udział szkolni doradcy zawodowi, współdziałający z nauczycielami, pedagogami, rodzicami oraz pracodawcami (np. w ramach wewnątrzszkolnego systemu doradztwa zawodowego).

Współpraca pomiędzy przedstawicielami szkoły i pracodawcami powinna być powtarzalna, obejmować cykliczne spotkania na różnych poziomach: dyrekcji szkół i zakładów pracy oraz grup zadaniowych złożonych z określonych specjalistów. Zakres zadań, wspomnianych grup roboczych, powinien dotyczyć, m.in. wypracowania strategii wzajemnej współpracy, przygotowania miejsca praktyk, określenia zapotrzebowania na określonych nauczycieli zawodu (m.in. praktyków - pracujących w branżach, w których mogą uczyć) oraz zdiagnozowania potrzeb szkoleniowych i doszkolenia nauczycieli zawodu. Aby zwiększyć szanse na podjęcie pracy swoich uczniów szkoła powinna wyposażyć ich w dodatkowe uprawnienia zawodowe (np. SEP, uprawnienia spawalnicze, prawo jazdy, specjalistyczne programy komputerowe, itp. - w zależności od danego zawodu). Może to być urzeczywistnione poprzez realizację projektów wykorzystujących Fundusze Europejskie.

Uruchamianie w szkołach określonych kierunków kształcenia powinno być poprzedzone dogłębną analizą potrzeb rynku pracy, a nie tylko aktualnymi możliwościami zaplecza dydaktycznego i warsztatowego szkoły. Należałoby zwiększyć elastyczność i możliwości szkoły związane z otwieraniem aktualnie potrzebnych kierunków i zamykaniem zbędnych. Jest to bez wątpienia bardzo trudne do zrealizowania, należy podejmować jednak różnego rodzaju inicjatywy umożliwiające wprowadzenie wspomnianych postulatów.

Absolwenci kończący szkołę powinni być wyposażeni w niezbędne kompetencje umożliwiające podjęcie pracy - szkoła zawodowa musi uczyć zawodu. Szkoły powinny być wyposażone w odpowiednie pracownie (np. krawieckie, komputerowe, elektryczne, mechatroniczne itp. - w zależności od profilu szkoły). Powinny dysponować także „poligonami”, w których uczniowie – młodszych klas - mogą (bez obawy o zniszczenie maszyn, produktów, mienia firmy bądź klienta) ćwiczyć, przykładowo: kafelkowanie, murowanie, montowanie instalacji wodno-kanalizacyjno-gazowych, elektrycznych, układanie fryzur na tzw. „główkach fryzjerskich” itp. Takie pomieszczenia można przygotować i wyposażyć sposobem gospodarczym (na dodatek niektóre materiały mogą być wielokrotnie wykorzystywane). Wspomniane „poligony zawodowe”, czy też bazy lub centra szkoleniowe mogą być wspólne dla kilku szkół z danego terenu, mogą pracować na dwie zmiany, można je także udostępnić ośrodkom szkoleniowym, pracodawcom itp. (lub też pracodawcy

mogą udostępniać swoje odpowiednio wyposażone warsztaty szkołom lub ośrodkom szkoleniowym – model powinien zostać wypracowany w zależności od możliwości i warunków lokalnych). Wspólne porozumienie na poziomie danego miasta czy powiatu pozwoli zmniejszyć środki związane z funkcjonowaniem, a zaoszczędzone, czy też zarobione środki finansowe będzie można przeznaczyć na wyposażenie i aktualizowanie nowoczesnej bazy sprzętowo-materiałowej.

Sporym ułatwieniem w realizacji ww. postulatów powinny być działania Rządu - zarezerwowanie w nowej perspektywie budżetowej ponad 1 mld euro na doposażenie szkół zawodowych⁴¹.

Konieczne jest również wykorzystanie potencjału finansowo-technicznego pracodawców oraz zachęcenie ich do angażowania się we współorganizowanie tego typu pracowni. Pracodawcy, którzy wezmą uczniów starszych klas, wstępnie wykwalifikowanych w pracowniach i „poligonach” szkolnych na praktyki, powinni zapewnić im dostęp do maszyn, urządzeń, nowoczesnych technologii oraz uczyć ich etosu pracy – właściwych postaw pracowniczych. Dzięki takim działaniom pracodawcy będą mogli wykształcić przyszłego pracownika pod kątem swojej kultury organizacyjnej, a najlepszym zaproponować pracę. Pozwoli im to zaoszczędzić wiele czasu i środków potrzebnych na rekrutację nowych kadr.

Praktyczna nauka zawodu nie może być iluzją. Realizacja tego aspektu jest podstawową powinnością, także pracodawców (nie można narzekać na złe przygotowanie praktyczne absolwentów, jednocześnie niewłaściwie realizując praktyki i staże zawodowe lub w ogóle nie uczestniczyć w procesie przygotowania zawodowego). Przy czym praktyki te powinny być przygotowane wspólnie przez kompetentnych przedstawicieli pracodawców oraz szkoły. Bardzo istotną sprawą jest również kwestia dotycząca kontrolowania oraz ewaluacji prowadzonej nauki zawodu i bieżącego reagowania na pojawiające się problemy. Jak zwykle wszystkie zmiany należy rozpocząć od siebie. Uczmy nasze dzieci, naszych wychowanków poszanowania pracy na naszym przykładzie. Niech nasz trud i zaangażowanie w osiąganiu profesjonalizmu, wypelnianiu

⁴¹ Informacja przytoczona za Gazetą Prawną

<http://serwisy.gazetaprawna.pl/edukacja/artykuly/944164,zawodowki-brak-wyposazenia.html>

obowiązków nowoczesnych pracowników będzie dla nich wzorem. Taki trud trzeba ponieść.

Przedstawiony powyżej model współpracy głównych stron rynku pracy w obszarze kształcenia edukacyjno-zawodowego, ciągle daleki jest od ideału. Stale spory odsetek absolwentów kończących szkoły zawodowe różnych szczebli, ma nieodpowiednie kwalifikacje lub nie chce pracować w wyuczonym zawodzie (jest to, m.in. skutkiem przypadkowości w wyborze szkoły i efektem niewystarczającej liczby szkolnych doradców zawodowych). Spora część absolwentów nie jest przygotowana do wejścia na rynek pracy, ani pod względem zawodowym, ani pod kątem szukania pracy i pożądanych zachowań pracowniczych. Tym większa jest tutaj rola urzędów pracy (w szczególności zatrudnionych w nich doradców zawodowych), jako instytucji dysponujących szerokim wachlarzem usług oraz instrumentów finansowych służących reedukacji zawodowej strony podażowej pod potrzeby pracodawców.

PUP Rybnik przeprowadził badania socjologiczne na przełomie stycznia i lutego 2016 roku, na losowo wybranej próbie pracodawców z branży fryzjerskiej i mechaniki samochodowej⁴². Badania rzuciły pewne światło na ważne obszary współdziałania Urzędu i wybranej grupy pracodawców oraz na ich potrzeby zatrudnieniowe, szkoleniowe i kompetencyjne w stosunku do poszukiwanych pracowników (jednakże wyniki badań mogą być uogólnione na pozostałe branże).

Skierowanie odpowiedniej osoby (z właściwymi kwalifikacjami, uprawnieniami, motywacją) na miejsce pracy zgłaszane przez pracodawców, zajmuje z reguły sporo czasu. Dodatkowo - mając na uwadze wyniki badań socjologicznych prowadzonych przez PUP Rybnik z różnymi grupami osób bezrobotnych - dla wielu z nich konieczna jest ponowna edukacja zawodowa w systemie szkolnym. Dla większości konieczne jest ukończenie specjalistycznych kursów zawodowych. Dla sporej grupy osób, które wybrały zawód przypadkowo (nie mają należytego doświadczenia zawodowego, ani chęci do pracy w zawodzie wyuczonym), konieczne jest opracowanie

⁴²file:///C:/Users/PUP_RYBNIK/Downloads/Raport%20z%20bada%C5%84%20socjologicznych%20w%C5%9Br%C3%B3d%20pracodawc%C3%B3w%20z%20bran%C5%BCy%20fryzjerskiej%20%20oraz%20samochodowej%202016%20r.%20(1).pdf

nowej ścieżki zawodowej. Także dla osób, które chcą pracować w wyuczonych zawodach, ale ich kwalifikacje zdezaktualizowały się, konieczne jest określenie właściwego rozwoju zawodowego. Są to zadania, które w trakcie szeroko rozumianego procesu doradczego, powinni zrealizować doradcy zawodowi. Punktem wyjścia jest prawidłowo przeprowadzona diagnoza społeczno-zawodowa. W większości przypadków wymagane jest objęcie bezrobotnego całym pakietem działań doradczych, m.in.: określenie planu działania obejmującego wybór ścieżki kształcenia, przygotowania do skutecznego szukania pracy (zajęcia motywacyjne, poznanie technik i sposobów szukania pracy, przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, poznanie zasad utrzymania się w pracy itp.) Szczególnie wieloaspektowe, długofalowe i zintensyfikowane powinny być działania doradców w przypadku osób wykluczonych zawodowo. Doradca musi wykorzystywać różne metody i techniki warsztatu doradczego. W początkowej fazie procesu doradczego doradca powinien być bardziej dyrektywny⁴³. Z kolei w „fazie pracy”, gdy bezrobotny wykazuje się już pewnym zaangażowaniem i samodzielnością, powinien prowadzić głównie poradnictwo dialogowe. Natomiast w okresie, gdy bezrobotny jest na kursie lub w swojej pierwszej, po długiej przerwie, pracy może prowadzić poradnictwo liberalne.

Następnym etapem pomocy jest kontakt ze szkoleniowcem i ukończenie optymalnego kursu zawodowego. Po nabyciu kompetencji miękkich i zawodowych bezrobotny jest przygotowany do wejścia na rynek pracy, w czym wydatnie może mu pomóc pośrednik pracy. Warto w tym momencie zwrócić uwagę na konieczność właściwie przeprowadzonego procesu rekrutacji

⁴³ Obecne poradnictwo ewoluuje w kierunku poradnictwa dialogowego. Warto jednakże podkreślić, że codzienna praktyka doradcza wymaga od doradcy stosowania różnych stylów, modeli i koncepcji, w zależności od problemu i osoby – jej sytuacji psychofizycznej, postawy, rodzaju niepełnosprawności (zwłaszcza intelektualnej lub niepełnosprawności na podłożu psychicznym). Pisząc o poradnictwie dyrektywnym mam na myśli dawanie wskazówek, podpowiadanie, zachęcanie do podjęcia pewnych kroków, umiejętne kierowanie, „wyciszoną dominację”. Nie rozumiem go tutaj jako: *instrumentalnego sterowania radzącym się przez doradcę zawodowego* - w myśl koncepcji A. Kargulowej, zawartej w książce: *O teorii i praktyce poradnictwa, Odmiany poradoznawczego dyskursu*, s. 40.

i selekcji. Rozpocząć należy od wyczerpującego określenia, wspólnie z pracodawcą, stanowiska, warunków pracy, płacy, wymagań zawodowych, itp. Następnie - w zależności od złożoności oferty – dostosować odpowiednie techniki selekcji i rekrutacji, po czym właściwych kandydatów skierować do pracodawcy.

Jak widać, czas potrzebny do należytego przygotowania kandydata do podjęcia pracy i utrzymania się w niej, może zajmować od kilku miesięcy do kilku lat (w przypadku konieczności ukończenia odpowiedniej szkoły – tu pojawia się dodatkowo problem zapewnienia środków do życia). Doświadczenie podpowiada, że nawet osoby mające odpowiednie kwalifikacje, motywację, znające rynek pracy (czyli należące do I profilu pomocy⁴⁴), bardzo często mają wiele deficytów uniemożliwiających podjęcie pracy. Praktycznie każda osoba, która ubiega się o pracę powinna odbyć rozmowę informacyjno-diagnostyczną z doradcą zawodowym. Jej celem powinno być określenie występujących deficytów i właściwe przygotowanie bezrobotnego do konkretnego pracodawcy (np. pomoc w sporządzeniu aplikacji pod kątem konkretnej firmy, jak najdokładniejsze poznanie pracodawcy, odbycie symulacyjnej rozmowy kwalifikacyjnej z doradcą zawodowym itp.). Jest to czasochłonne i wymaga dużego zaangażowania każdej ze stron. Przeszkodą ze strony urzędów pracy jest niewystarczająca liczba doradców zawodowych, a ze strony bezrobotnych brak wiedzy w tym zakresie, nieświadomość lub brak motywacji.

Biorąc pod uwagę fakt, że pracodawcy nie mogą czekać miesiącami na realizację oferty, wszyscy kluczowi specjaliści urzędów pracy muszą intensywnie pracować z osobami bezrobotnymi już od momentu ich rejestracji (opracowując najbardziej optymalny plan pracy przygotowujący ich do podjęcia zatrudnienia). Takie wyprzedzające działania są prowadzone w rybnickim Urzędzie już od lat. Jednakże w przypadku realizacji ofert pracy w tzw. zawodach deficytowych - braku odpowiedniej liczby osób bezrobotnych - skierowanie właściwych osób, w krótkim czasie może być bardzo utrudnione, czasami wręcz niemożliwe. Z takimi uwarunkowaniami mamy do czynienia w przypadku niewystarczającej liczby

⁴⁴ Ustalanie trzech profili pomocy dla osób bezrobotnych zostało wprowadzone nowelą do Ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20.04.2004 r., w dniu 27.05.2014 r. (Dz. U. 2014.598).

odpowiednio wykwalifikowanych osób. Urzędy pracy praktycznie nie mają wpływu na to, jacy bezrobotni zarejestrują się. Szczególnie w sytuacji, gdy wymagane jest wydanie skierowania oraz uruchomienie instrumentów finansowych, poszukiwany pracownik musi być zarejestrowany (tak, więc względy proceduralno-formalne utrudniają szybką reakcję pośredników na zapotrzebowanie zgłaszane przez pracodawców). Rozwiązaniem ww. sytuacji dla urzędów pracy, mogłyby być możliwości, jakimi dysponują agencje headhunterskie – różne sposoby zdobywania właściwych pracowników. Co prawda istniejące procedury - w przypadku zgłoszenia oferty w zawodzie, w którym nie ma osób zarejestrowanych - umożliwiają m.in. zamieszczenie oferty na stronie PUP, w lokalnej prasie i poinformowanie innych urzędów pracy. Jest to jednak pośredni sposób pomocy pracodawcy i traci się możliwość szybkiej realizacji oferty pracy. Receptą na to mogłoby być pozyskiwanie potencjalnych pracowników i np. uproszczona procedura rejestracji (gdy zachodzi potrzeba użycia instrumentów finansowych) osób wybranych pod kątem danej oferty pracy (jednakże takie rozwiązanie musi umożliwiać ustawa). Należy podkreślić, że dla pracodawców zgłaszających zapotrzebowanie na pracowników posiadających konkretne kwalifikacje zawodowe, świadomym tego, że jest to dłuższy proces, urzędy pracy dysponują szeroką paletą możliwości pomocowych.

W coraz większej ilości zawodów rynek pracy staje się rynkiem pracy pracownika. Oznacza to zwiększenie problemów w zapelnieniu wakatów. Potrzeba z jednej strony rozwiązań systemowych (kształtowanie celowej polityki edukacyjno-zawodowej przez rząd polski/rządy państw UE), z drugiej strony dużej elastyczności w otwieraniu kierunków w szkołach – szybkie reagowanie na potrzeby pracodawców (np., wykorzystywanie wiedzy praktyków i bazy warsztatowo-sprzętowej zakładów pracy zainteresowanych wyszkoleniem i zatrudnieniem konkretnych pracowników).

W procesie równoważenia stron rynku pracy, nie sposób nie wspomnieć o niezwykle istotnej roli doradców zawodowych - określających realistyczną ścieżkę rozwoju zawodowego, już od wczesnych etapów szkolnych, w ramach całościowego kontinuum edukacyjno-zawodowego. Jednakże badania Fundacji Warsaw Enterprise Institute pokazują, że odsetek uczniów, którzy skorzystali z pomocy doradcy zawodowego w wyborze ścieżki

zawodowej kształtuje się odpowiednio: „dla zasadniczych szkół zawodowych jest to 14,1 proc. uczniów, dla techników 9,9 proc., a dla liceów ogólnokształcących 35,3 proc. Nie szkodzi więc fakt, że zaledwie 1,3 proc. uczniów wskazuje doradcę zawodowego, jako osobę mającą wpływ na decyzje zawodowe”⁴⁵. Należy przedsięwziąć natychmiastowe działania wprowadzające realnie działający system doradztwa edukacyjno-zawodowego w szkołach.

Potrzeby dynamicznie zmieniającego się rynku pracy wymagają rozwiązań systemowych (uwzględnionych w planach strategicznych), dużego zaangażowania wszystkich podmiotów na każdym szczeblu (lokalnym, regionalnym, centralnym, europejskim) i spójnego ich współdziałania. Pojedyncze działania poszczególnych instytucji, szkół, czy pracodawców mogą przynieść rozwiązania doraźne, nie spełnią jednak pożądanych i długofalowych wymagań nowoczesnej, opartej na wiedzy gospodarki.

⁴⁵ Gazeta Prawna: <http://serwisy.gazetaprawna.pl/edukacja/artykuly/945772, szkolenie-zawodowe-w-polsce-nie-dziala.html>

Poradnik - wybieram najlepszy dla siebie zawód

Podjęcie trafnej decyzji zawodowej - wybór optymalnie dobranego zawodu do swoich predyspozycji i potrzeb rynku pracy - wymaga sporo czasu. Może on być Twoim sprzymierzeńcem lub wrogiem. Aby czas był po Twojej stronie, wybierając zawód, musisz dać sobie czas, dużo czasu. Karierę zawodową trzeba sobie zaplanować. Jest to proces, a nie jednorazowa, naprędce podjęta decyzja. Do wyboru zawodu trzeba przygotowywać się przez wiele lat. Najlepiej już od przedszkola. Tutaj nieocenionymi przewodnikami po świecie zawodów powinni być nauczyciele przedszkolni, rodzice, dziadkowie czy znajomi. Taka wczesna preorientacja zawodowa będzie przynosić Ci efekty w szkole podstawowej, szczególnie w ostatniej klasie, kiedy to ostatecznie będziesz musiał dokonać właściwego wyboru. Lata nauki przeznaczone na bliższe poznawanie siebie, zawodów, trendów i tendencji panujących na rynku pracy, będą Twoim sprzymierzeńcem. Mając dużą wiedzę na ten temat będzie Ci dużo łatwiej dokonać trafnej decyzji zawodowej. Czas poświęcony na dopasowywanie siebie do potencjalnego zawodu, będzie Twoim najlepszym sojusznikiem. Będziesz mógł zanucić razem z Mickiem Jaggerem z Rolling Stones: *Time is on my side, yes it is*. W przypadku, gdy lata spędzone w szkole nie zostaną wykorzystane na przygotowanie się do wyboru zawodu, czas będzie Twoim wrogiem. Decyzja podjęta pod wpływem chwili: bo nie ma już czasu, bo za chwilę minie termin składania podań itp., z reguły jest niewłaściwa i niesie ze sobą wiele negatywnych skutków. Wyobraź sobie, że przez osiem godzin musisz wykonywać czynności, które Cię nudzą, męczą, których nie znosisz ... i tak przez 40 lat. Czy czas będzie po Twojej stronie? To teraz po kolei, spróbujmy proces dokonywania decyzji zawodowej usystematyzować.

Zainteresowania

Proces wyboru zawodu należy rozpocząć od określenia własnych zainteresowań – chodzi o te trwałe i najsilniejsze, te które nie ulegają zmianom mimo upływu lat. To od nich musisz rozpocząć odkrywanie siebie. Jeżeli odnajdziesz w sobie to, co Cię rzeczywiście fascynuje, sprawia przyjemność, frajdę, co Cię „kręci”, to życie zawodowe minie

Ci na realizacji swoich pasji, za które na dodatek będziesz dostawał pieniądze. Zastanów się nad sobą, porozmawiaj z bliskimi. Odpowiedz sobie na pytania: jakie masz hobby, jak lubisz spędzać wolny czas, co lubisz czytać, jakie programy TV oglądasz, co Cię najbardziej pasjonuje, jakich informacji poszukujesz itp.

Zdolności

Zdolności to umiejętności wykonywania różnych czynności, zdobywania wiedzy w sposób naturalny, który przychodzi łatwo, bez większych trudności.

Do zdolności ogólnych zalicza się, np.: inteligencję, spostrzegawczość, wyobraźnię. Z kolei do zdolności specjalnych zaliczamy m.in.: zdolności interpersonalne, matematyczne, muzyczne, literackie, plastyczne, językowe, czy sportowe.

To właśnie one warunkują stopień Twojej przydatności do danego zawodu. Różne zawody wymagają różnych uzdolnień (np. matematyk – musi posiadać uzdolnienia matematyczne, zdolność logicznego i analitycznego myślenia, muzyk - uzdolnienia muzyczne, w zawodzie handlowca przydatne są uzdolnienia interpersonalne, językowe, komunikacyjne). Zdolności zawsze muszą iść w parze z wymaganiami stawianymi przez określony zawód.

Żeby samemu określić, jakie masz zdolności odpowiedz sobie na pytania: z jakich przedmiotów w szkole bez dużego wysiłku uzyskujesz najlepsze efekty i oceny, jakie czynności wykonujesz sprawnie i bezbłędnie, w jakich dziedzinach zdobywałeś nagrody, wyróżnienia itp.

Temperament i charakter

Temperament i charakter w połączeniu tworzą osobowość. Charakter – to ogół cech nabytych, natomiast temperament jest wrodzony. Charakter może się zmieniać pod wpływem różnych oddziaływań środowiska, okoliczności życiowych itp., podczas, gdy temperament pozostaje w dużym stopniu niezmiennym.

Podstawowymi cechami temperamentu są: siła, ruchliwość i równowaga. Jeżeli masz silny temperament, to możesz wybrać zawód wymagający wysiłku psychicznego i fizycznego, np. sportowiec, budowlaniec, menadżer. Przy niskiej sile Twojego temperamentu lepiej sprawdzisz się w zawodach niewymagających wysiłku fizycznego i psychicznego. Jeżeli lubisz spokój, jesteś

cierpliwy i dokładny, wybierz zawód, np. zegarmistrza, laboranta, pracownika administracyjno-biurowego. Z kolei, gdy jesteś dynamiczny, lubisz zmiany i pracę wśród ludzi, wybierz zawód, np. policjanta, pedagoga, menadżera. Jeżeli jesteś osobą zrównoważoną, odpowiedzialną, nie są dla Ciebie problemem częste kontakty z ludźmi, to zawód pielęgniarki, handlowca, adwokata byłby stworzony dla Ciebie.

Swój charakter możesz zaobserwować przyglądając się swojemu nastawieniu do samego siebie, do innych ludzi, do wykonywania obowiązków szkolnych i pozaszkolnych itp. Tym razem odpowiedz sobie na pytania: jaki jest Twój stosunek do nauki i pracy, czy przynoszą Ci satysfakcję dobrze wypełnione obowiązki, czy wywiązujesz się z powierzonych zadań, jak zachowujesz się, gdy podczas wykonywania zadania napotkasz na trudności.

Stan zdrowia

Wybierając swój wymarzony zawód nie możesz pominąć stanu zdrowia. Jest to bardzo ważny czynnik warunkujący możliwość wykonywania danego zawodu. Znajomość swoich przeciwwskazań zdrowotnych, budowy ciała i ogólnego stanu psychofizycznego, musi współgrać z wymogami umożliwiającymi pracę w danym zawodzie. W razie jakichkolwiek wątpliwości musisz koniecznie skonsultować się z lekarzem, szczególnie kiedy jesteś pod jego stałą opieką. Także w tym przypadku konieczne jest odpowiedzenie sobie na przykładowe pytania: czy ciężko chorowałem lub nadal choruję, czy mam wady wzroku, słuchu, czy noszę wkładki ortopedyczne, czy jestem na coś uczulony, czy mam poważne wady postawy itp. Przykładowo: skrzywienie kręgosłupa II stopnia – jest przeciwwskazaniem do prac stojących, chodzących i połączonych z dźwiganiem. Ograniczenie sprawności rąk i dłoni utrudnia lub uniemożliwia montaż, naprawy, robienie pomiarów. W przypadku niektórych zawodów samo noszenie okularów może stanowić przeciwwskazanie do ich wykonywania np. praca na wysokościach, w wysokiej temperaturze, w dużym zapyleniu. Każda dysfunkcja psychofizyczna ma swoje ograniczenia, które trzeba brać pod uwagę wybierając właściwy zawód.

Zawodoznawstwo

Kolejnym czynnikiem wpływającym na trafny wybór Twojego zawodu jest poznanie jego specyfiki, tzn.: zebranie informacji

o zadaniach, czynnościach, narzędziach pracy, możliwościach kształcenia, zatrudnienia, awansu, wysokości wynagrodzenia itp. Niejednokrotnie Twoje wyobrażenia dotyczące pracy w danym zawodzie, mogą znacznie odbiegać od rzeczywistych warunków pracy w nim. Warto, zatem sprawdzić, jak realnie wygląda praca w interesującym Cię zawodzie. Możesz się o tym przekonać na wiele sposobów, np.: zbierać informacje od znajomych wykonujących daną pracę, poznać specyfikę zawodu poprzez pomoc rodzicom w ich pracach zawodowych, w trakcie prac remontowych w domu, poprzez wolontariat, pracę wakacyjną. Możesz zbierać informacje prasowe, poradzić się doradcy zawodowego - wziąć udział w warsztatach tematycznych, przeglądać filmy zawodoznawcze w internecie itp. Jednakże najwięcej światła rzucają na własne możliwości próbki pracy. Musisz skorzystać z każdej nadarzającej się okazji, aby „przymierzyć zawód”, tzn. pod okiem osoby doświadczonej, z zachowaniem zasad BHP, wykonywać czynności związane z danym zawodem, wykorzystywać odpowiednie narzędzia, obsługiwać urządzenia itp. Tego rodzaju czynności najlepiej określą Twoje zdolności i predyspozycje lub ich brak.

Wybór szkoły

Mając pełną wiedzę o sobie, o zawodach, swoim zdrowiu, możesz wybrać odpowiednią szkołę, która pozwoli zrealizować Twoje plany zawodowe. Tutaj też jest praca do wykonania. Musisz zebrać informacje o szkołach: jaką bazą edukacyjno-zawodową szkoła dysponuje, jakie proponuje praktyki, w tym zagraniczne, czy zapewnia dodatkowe uprawnienia, jakie miejsce zajmuje w rankingach, jakie są kryteria przyjęć, jaki jest dojazd, koszty itp. Potrzebne informacje możesz znaleźć m. in. w informatorach, poradni psychologiczno-pedagogicznej, lokalnej prasie, urzędzie pracy, OHP, internecie itp. Postaraj się wybrać tę szkołę, która spełnia najwięcej Twoich wymagań.

Rynek pracy

Nim przystąpisz do rozmowy lub egzaminów, złożysz dokumenty do wybranej szkoły, warto sprawdzić, jaki jest rynek pracy w wybranym przez Ciebie zawodzie. Czy są zakłady pracy oferujące zatrudnienie po ukończonej szkole, w jakiej są sytuacji, jakie oferują płace, czy zapewniają możliwości rozwoju, awansu, czy w danym

zawodzie można znaleźć pracę na lokalnym rynku pracy, czy też trzeba szukać zakładów w sąsiednim mieście lub innym województwie itp. Poznaj, zaobserwuj tendencje i trendy, jakie panują na rynku pracy: lokalnym, polskim, czy europejskim, jakie są perspektywy rozwoju danego zawodu, branży itp. Jeszcze raz rozważ, czy w ramach Twoich zainteresowań, możliwości i predyspozycji, nie należałoby dokonać pewnych korekt związanych z wyborem zawodu.

Podjęcie decyzji zawodowej

Za Tobą sporo, dobrze wykonanej pracy. Ale to jeszcze nie koniec. Teraz wszystkie powyższe składniki należy zebrać w całość. Pomóc Ci w tym może doradca zawodowy. Mam nadzieję, że w całym procesie, prowadzącym do ostatecznego podjęcia decyzji, miałeś możliwość konsultować się z doradcą i to on prowadził Cię przez te wszystkie etapy. Przejrzyj notatki, testy, zrób résumé, rozwijaj pojawiające się wątpliwości z doradcą zawodowym, rodzicami, czy bliskimi Ci osobami. Teraz sam widzisz jak z układanych pieczołowicie przez Ciebie puzzli, wyłania się kompletny obraz Ciebie w przyszłym zawodzie. Jesteś już przygotowany do powzięcia samodzielnej decyzji zawodowej. Samodzielnej, to nie znaczy, że bez zasięgnięcia rady od doświadczonych osób. Z drugiej strony, podejmij decyzję - bez oglądania się na innych, bez oszukiwania siebie, bez nieuzasadnionego naśladowania wyborów kolegów i koleżanek, kierowania się tylko prestiżem zawodu i jego apanażami. Pamiętaj, żeby nie wybierać zawodu pod presją otoczenia, rodziców, kolegów, a zwłaszcza czasu.

Podjęcie decyzji dotyczącej wyboru szkoły i zawodu, to ważny życiowy moment, który może mieć dalekosiężne skutki. Na szczęście nie jest to decyzja na całe życie. Zawsze można, czasami trzeba, dokonać korekty, zmiany, zacząć wszystko od nowa. To jest normalne i naturalne. Życie to ciągłe zmiany, nic nie jest dane na raz na zawsze. W dzisiejszych czasach obowiązuje zasada ustawicznej nauki przez całe życie. Trzeba ciągle rozwijać się, doskonalić swoje kwalifikacje i kompetencje, w każdym zawodzie i na każdym stanowisku. Ukończenie szkoły, czy studiów to dopiero początek nabywania kompetencji. Aby przejść przez wszystkie etapy rozwoju zawodowego: od nowicjusza do eksperta, trzeba dużo nauki, pokory i czasu. Spraw, aby czas był po Twojej stronie.

Rola doradcy zawodowego w kształtowaniu osobowości pracownika nowoczesnego

Procesy zmiany i modernizacji, jakie przechodzi polskie społeczeństwo wymagają nowego typu pracownika o osobowości dostosowanej do wyzwań obecnego rynku pracy.

Także Strategia Lizbońska z 2000⁴⁶ roku stawia wysoką poprzeczkę przed społeczeństwem i gospodarką europejską: gospodarka unijna winna stać się najbardziej dynamiczną i konkurencyjną, opartą na wiedzy gospodarką świata, zdolną do ciągłego rozwoju gospodarczego, zwiększającą zatrudnienie i integrację społeczną, którą jest w stanie budować nowoczesne, informacyjne społeczeństwo. Również poradnictwo strategia stawia bardzo ważne zadania: współkreowanie polityki gospodarczej, edukacyjnej, społecznej, kreowanie postaw nowoczesnych – osobowości nowoczesnej. Tak poważnie sformułowane wyzwania sprawiają, że warto przyjrzeć się temu zagadnieniu pod kątem poradnictwa zawodowego.

Gospodarka oparta na wiedzy potrzebuje społeczeństwa informacyjnego – korzystającego z wiedzy i informacji, umiejętności jej przetwarzania, ciągłego uczenia się, innowacyjności i kreatywności. Tym wymaganiom mogą sprostać ludzie o osobowości nowoczesnej. Do jej najistotniejszych cech można zaliczyć: rozbudowaną potrzebę osiągnięcia, wysoki poziom empatii i twórczy nonkonformizm⁴⁷. Do najwybitniejszych uczonych zajmujących się tą problematyką można zaliczyć m. in. Davida McClellanda, Daniela Lenera, a na gruncie nauki polskiej Józefa Kozieleckiego i Marka S. Szczepańskiego.

Zdaniem D. McClellanda uprzemysłowienie i modernizacja zależą „od wystąpienia tzw. syndromu racjonalności oraz grupy

⁴⁶ E. Okoń-Horodyńska, K. Piecha (red.), *Strategia Lizbońska a możliwości budowania gospodarki opartej na wiedzy w Polsce – wnioski i rekomendacje*, Warszawa 2005, Wydawnictwo Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego, s. 21 i dalsze.

⁴⁷ M. S. Szczepański, *Juniorzy i debiutanci na rynku pracy. Nowoczesny pracownik – próba portretu socjologicznego*, w: *Edukacja całościowa – kompetencje cywilizacyjne a regionalny rynek pracy*, B. Pactwa, P. Rojek-Adamek (red.), Tychy 2006, Śląskie Wydawnictwa Naukowe WSZiNS, s. 13 i dalsze.

pionierów przedsiębiorców o „osobowości nowoczesnej”. W skład tej osobowości wchodzi potrzeba osiągnięcia – walka o coraz wyższe stanowiska, zdobywanie coraz wyższej pozycji w hierarchii społecznej itp. Z potrzebą osiągnięcia powiązany jest „talent przedsiębiorczości”. „Im więcej tego talentu w danym społeczeństwie w określonym momencie czasu, tym większy jest jego postęp i ekonomiczny rozwój”⁴⁸. Według niego społeczeństwa, w których dominuje potrzeba osiągnięcia, odznaczają się racjonalnym podejściem do zadań i celów ekonomicznych, rozważą, trzeźwą kalkulacją ryzyka, ale i unikaniem przesadnej ostrożności.

Z kolei D. Lerner zwraca uwagę na rolę poziomu empatii – „możliwości wczuwania się w rolę nowoczesne (np. robotnika, inżyniera, ministra) „ w procesie zmian społecznych – w przechodzeniu od społeczeństwa tradycyjnego do zmodernizowanego. Jego zdaniem, „pierwszym i najważniejszym warunkiem w szeroko pojętej modernizacji jest empatia (...). Same jednak zdolności empatyczne są prowokowane rozwojem środków masowego przekazu, wzrostem urbanizacyjnym, gospodarczym itd.”⁴⁹

Zdaniem J. Kozielskiego zmiana i rozwój są możliwe dzięki działaniom transgresyjnym, motywacji hubrystycznej i motywacji kratycznej. Akt transgresji (transgresja wywodzi się z łacińskiego słowa „transgressio” – przejście) to jego zdaniem pasja przekraczania granic. Ludzie nie tylko wykonują działania zachowawcze i obronne, ale dążą do ciągłego przekraczania swoich dotychczasowych osiągnięć i dokonań. Pragną wyjść poza to, czym są i co posiadają. Pragną obejść prawa natury i prawa historii”⁵⁰. Transgresje, według Kozielskiego, umożliwiają rozwój nowych form, zwiększają kontrolę nad otoczeniem naturalnym człowieka, wzbogacają wiedzę naukową, doprowadzają do głębokich przemian

⁴⁸ D. McClelland, *The Achieving Society*, Princeton 1961, D. McClelland, J. W. R. A. Clark, E. L. Lowell, *The Achievement Motive*, New York 1953, pod. za: M. S. Szczepański, *Teorie zmian społecznych. Część I, Teorie modernizacji*, Wydanie II poprawione i uzupełnione, Katowice 1990, Uniwersytet Śląski, s. 59.

⁴⁹ D. Lerner, *The Passing of Traditional society: Modernizing the Middle East*, Glencoe 1958, pod. za: M. S. Szczepański, *Teorie...*, op. cit. s.60 – 62.

⁵⁰ J. Kozielski, *O człowieku wielowymiarowym. Eseje psychologiczne*, Warszawa 1988, PWN, s. 15.

społecznych. Obok transgresji pozytywnych mogą także występować destruktywne, niszczące dotychczasowe formy i kulturę.

Działania transgresyjne są możliwe m.in. dzięki motywacjom hubrystycznym. Motywacja hubrystyczna – jest to: „trwale dążenie człowieka do potwierdzenia i powiększania swojej wartości (ważności)”⁵¹. Motywacja ta służy przetrwaniu i adaptacji człowieka. Przede wszystkim dowartościowuje człowieka, zwiększa poczucie bezpieczeństwa, zmusza do samodoskonalenia, umożliwia afirmację świata – słowem jest czynnikiem integrującym osobowość. Z drugiej strony, motywacja hubrystyczna jest jednym z ważniejszych źródeł rozwoju techniki, organizacji i sztuki, dzięki niej może rozwijać się cywilizacja i kultura⁵².

Obok tych pozytywnych elementów ludzka „hubris” może wywoływać działania zagrażające jednostkom i społeczeństwom. Z motywacją hubrystyczną zawiązana jest motywacja kratyczna. Termin ten pochodzi od greckiego słowa „kratos” – oznaczającego zarówno władzę, jak i siłę. Motywacja kratyczna to: „zespół dążeń człowieka do wywierania wpływu na jednostki i grupy za pomocą środków władzy, takich jak przymus i przywileje, wzmocnienia negatywne i pozytywne, to narzucanie zbiorowości swojej woli”⁵³.

Zdaniem Marka. S. Szczepańskiego jedną z cech konstytuujących osobowość nowoczesną jest postawa nonkonformistyczna. „Cechuje ona ludzi o:

- zredukowanej potrzebie uległości i ponizania się wobec innych (...),
- ograniczonej potrzebie afiliacji (...), o zmniejszonej potrzebie bezpieczeństwa zdobywanego dzięki nieurazaniu innych (...),
- zredukowanej potrzebie doznawania opieki i oparcia (...)”⁵⁴.

W pewnych przypadkach - dodaje autor - cecha ta może być też szkodliwa dla procesów zmian i modernizacji. Wszystkie wspomniane wyżej cechy, zdaniem M. S. Szczepańskiego, nie wyczerpują w pełni cech osobowości nowoczesnej. Należałoby dodać jeszcze kilka cech:

⁵¹ Ibidem, s. 57.

⁵² Ibidem, s. 71.

⁵³ Ibidem, s. 75.

⁵⁴ M. S. Szczepański, *Juniorzy...*, op. cit. s. 16.

- otwartość na nowe doświadczenia,
- gotowość do świadomej akceptacji zmiany,
- zdolność do zbierania informacji o faktach i umiejętność wykorzystywania wiedzy w podejmowanych działaniach,
- umiejętność planowania zarówno w sprawach osobistych, rodzinnych, jak i publicznych,
- skłonność do kalkulacji, wynikająca z przekonania, iż świat jest policzalny, a wiele zjawisk z powodzeniem można przewidywać,
- wysoka ocena umiejętności technicznych, ułatwiających korzystanie z nowych urządzeń,
- rozumienie logiki procesów produkcyjnych i zasad podejmowania decyzji na szczeblach podstawowych,
- wysokie aspiracje oświatowe oraz zawodowe,
- świadomość godności innych, a także szacunek dla godności cudzej,
- uniwersalizm i optymizm w postępowaniu,
- dbałość o zdrowie⁵⁵.

Przedstawiony powyżej obraz człowieka o osobowości nowoczesnej jest niezwykle istotny i pożądany dla współczesnego, szybko zmieniającego się świata, dla procesów integracyjnych, pozostawiających na marginesach życia społecznego jak najmniej osób.

W kształtowaniu, rozpowszechnianiu i internalizowaniu wzorców osobowości nowoczesnej powinny brać udział wszystkie układy: środowiskowy (rodzina, grupa pracownicza, rówieśnicy itp.) oraz instytucjonalny (mass media, wszystkie zainteresowane instytucje itp.).

Z racji tematyki artykułu, w dalszej jego części zostaną przedstawione możliwości oddziaływania doradców zawodowych na kształtowanie modelu osobowości nowoczesnej. Zagadnienie to jest tym bardziej istotne, że - szczególnie ostatnio główni klienci urzędów pracy, zwłaszcza doradców zawodowych - to ludzie wykluczeni społecznie lub zagrożeni wykluczeniem, nazywani w literaturze przedmiotu, jako *ludzie zbędni* (Stefan Czarnowski), czy *ludzie luźni* (Nina Assorodobraj-Kula). Zastosowana metaforyka doskonale obrazuje ludzi, z jakimi mamy do czynienia: zamieszkujący getta biedy, długotrwale bezrobotni,

⁵⁵ M. S. Szczepański, Juniorzy..., op. cit. s. 17.

o bardzo niskich dochodach, żyjący z pomocy państwa, nierzadko w konflikcie z prawem, tworzący swoistą podklasę społeczną – *underclass*. Można tutaj mówić o kształtowaniu się i utrwalaniu *syndromu somalijskiego*⁵⁶ (społeczeństwo „zrzutowe” całkowicie uzależnione od pomocy z zewnątrz). Oprócz osób autentycznie niezdolnych do samodzielnej egzystencji, w grupie tej znajdują się także „profesorowie biedy i prawnicy niedostatku”⁵⁷, wykorzystujący w sposób mistrzowski możliwe niuanse uzyskania środków finansowych ze wszystkich instytucji pomocowych, niestety z pominięciem legalnej pracy. Grupę tę można z pewnością zaliczyć, o ile nie do wykluczonych społecznie, to z pewnością do wykluczonych zawodowo. Termin ten można zdefiniować, jako wykluczenie z życia zawodowego, pracowniczego, depriację umiejętności i kompetencji, utratę kwalifikacji i uprawnień, jako brak chęci, gotowości i motywacji do uczestnictwa w kursach i szkoleniach. Z drugiej strony, jako syndrom cech mentalnych wynikających z długotrwałych, negatywnych doświadczeń uniemożliwiających podjęcie samodzielnych działań skutkujących zmianą obecnej sytuacji.

Oczywiście nie wszyscy klienci urzędów pracy należą do ww. grupy. Jednakże ta kategoria osób kierowanych do doradców zawodowych ze względu na sytuację na aktualnym rynku pracy, jest bardzo liczna. Zarysowuje się pytanie, jakie działania zaradcze, czy też strategie powinny być prowadzone przez doradców zawodowych, a właściwie przez wszystkie działy urzędu pracy. Ważne jest tutaj - szczególnie z punktu widzenia działań doradczych - poznanie typowych strategii, które są uruchamiane przez jednostki będące w sytuacji zagrożenia społeczno-ekonomicznego (zagrożenie utratą pracy, długotrwałe bezrobocie, ubóstwo, marginalizacja). Można wymienić dwie główne strategie: aktywną (prewencyjna i atakująca) i pasywną (obronna i uciezkowa)⁵⁸. Ze strategią prewencyjną mamy do czynienia, gdy

⁵⁶ M. S. Szczepański, Felietony ze Śląska. Notatnik spóźnionego przybysza. Rozdawnictwo i godnościowa bieda,

<http://www.ulubione.info/miasta/kochamtychy/czytelnia/?p=60>

⁵⁷ Ibidem.

⁵⁸ R. S. Lazarus, S. Folkman, Stress, Appraisal and Coping, New York 1984, Sprinter; Z. Ratajczak, Psychologiczne mechanizmy zachowań

możliwe jest przewidzenie mającej nastąpić sytuacji np. likwidacja zakładu bądź zwolnienia grupowe. Rola doradcy może polegać na działaniach outplacementowych, prowadzonych na terenie zakładu, mających na celu pomoc psychologiczną, ale także udzielanie konkretnych informacji pozwalających na jak najszybsze znalezienie nowego zatrudnienia, czy też pomoc w podniesieniu lub zmianie kwalifikacji zawodowych, pozwalających na utrzymanie się w pracy. Wydaje się to być najlepszy sposób działania i dla doradcy, i dla jego klienta, gdyż wymaga wykonania stosunkowo niewielu działań. Strategia atakująca zachodzi, gdy dana sytuacja już nastąpiła, ale można w pewien sposób kontrolować jej przebieg np. praca została utracona, jest zasiłek dla bezrobotnych i nie jest to jeszcze bezrobocie długotrwałe. W takim wypadku doradca zawodowy powinien dotrzeć do osoby bezrobotnej najlepiej już w momencie rejestracji (mogą być zastosowane działania administracyjne – np. skierowanie do doradcy przez osobę rejestrującą). Działania doradcze to: zdiagnozowanie problemu i deficytów zawodowych, udzielenie informacji dotyczących różnych możliwości pomocy, a w razie potrzeby zawarcie kontraktu doradczego i prowadzenie działań wspierających. Z kolei, gdy zagrożenie zaczyna wymykać się spod kontroli i rośnie dotkliwość jego skutków możemy mieć do czynienia ze strategią obronną. Sytuacja ta polega na wycofaniu się z wielu sfer aktywności życia społecznego, obniżeniu się stopy życiowej, ograniczeniu się do samowystarczalności (prosumpcja), korzystaniu z różnych instytucji pomocowych, zaprzestaniu lub zminimalizowaniu szukania pracy itp. W takim wypadku rośnie rola doradcy. Musi on wykorzystać cały dostępny mu pakiet doradczy: poradnictwo indywidualne, uzupełniane różną formą zajęć grupowych (aktywizacyjne, motywujące, pomagające w powrocie na rynek pracy, przygotowujące do szkoleń zawodowych itp.). Bardzo często musi współpracować z innymi specjalistami w ramach kontinuum poradnictwa, spoza urzędu pracy. Do ostatniej strategii, najgroźniejszej i najtrudniejszej - biorąc pod uwagę możliwości

na wolnym rynku towarów i usług, Materiały XX Krajowej Konferencji Ergonomicznej, Wrocław 1992, TNOIK, pod. za: B. Kolny, G. Maciejewski, op. cit., s. 38 i dalsze.

pomocy - należy zaliczyć strategię ucieczki. Ma ona miejsce, gdy jednostka przestaje podejmować większość działań pozwalających na normalne życie – opłaty, szukanie pracy, a zamiast tego ucieka w alkoholizm narkomanię czy chorobę. Prowadzenie pomocy ze strony doradcy jest tutaj bardzo trudne, gdyż największym problemem nie jest już brak pracy, ale jej szeroko rozumiane i długotrwałe skutki. Podstawowym specjalistą powinien tutaj być np. psychoterapeuta, lekarz, kurator. Doradca powinien prowadzić długotrwały proces doradczy przygotowujący do powrotu na rynek pracy, musi być on jednak uzupełnieniem podstawowych działań prowadzonych przez wspomnianych wcześniej specjalistów. Przedstawione działania pokazane są wyłącznie ze strony doradcy zawodowego. Natomiast w pomoc, szczególnie osobom wykazującym zachowania pasywne, powinni być zaangażowani różni specjaliści z różnych instytucji, stowarzyszeń, kościoła, najbliższej rodziny. Najważniejszym jednakże, a zarazem najtrudniejszym wyzwaniem dla osób niosących pomoc, jest dokonanie takich zmian mentalnych, aby to same zainteresowane osoby chciały dokonać zmiany swojego życia.

Widać, że poradnictwo musi również spełniać szereg funkcji - powinno kształcić, informować, wychowywać, diagnozować, stymulować, kreować oraz motywować. W realizacji tych zadań pomaga doradcy bogaty warsztat zawodowy wyposażony w różnego rodzaju narzędzia. Wszystko po to, aby jak najefektywniej mógł pomagać swoim klientom. Szczególnie trudna i złożona jest pomoc osobom długotrwanie bezrobotnym. Trudność polega m. in. na wielości, a także poziomie komplikacji problemów i to nie tylko zawodowych, ale głównie życiowych. Aby pomóc w reintegracji zawodowej nie wystarczą pojedyncze działania. Bardzo często klienci doradców muszą być objęci całym „pakietem” działań i wysiłków doradczych jak: diagnostyka, informacja, motywowanie, poradnictwo indywidualne i grupowe, szkolenia wstępne – przygotowujące do kursów zawodowych, ewaluacja procesu doradczego, zachowań i postępów działań klientów itp. Aby można było mówić o skuteczności pomocy, doradcy muszą ściśle współpracować z pośrednikami pracy, specjalistami ds. szkoleń oraz ds. programów. Jednakże w chwili obecnej, dobra współpraca wewnątrz zakładu nie wystarcza. Coraz częściej, aby skutecznie przeciwdziałać bezrobociu, czy

wykluczeniu zawodowemu, konieczna jest współpraca wielu specjalistów z różnych instytucji rynku pracy⁵⁹. Działania te powinny być skoordynowane, celowe, redukować działania zbędne, dublujące się. W przypadku doradców zawodowych PUP Rybnik w sukurs przychodzi im Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego, będąca płaszczyzną wymiany koncepcji, doświadczeń, współdziałania, przekazywania sobie wzajemnie klientów pomiędzy instytucjami lokalnego rynku. Tworzy się realna sekwencja działań doradczych, a co za tym idzie możliwość dłuższego oddziaływania doradców na swoich klientów. W związku z tym instytucje rynku pracy, mogą realnie współpracować przy realizacji różnych programów. Należy tutaj podkreślić, że urzędy pracy, jako potencjalni liderzy sieci poradnictwa oraz bardzo ważni „gracze” na dzisiejszym, konkurencyjnym rynku pracy powinny być dobrze współpracującymi, profesjonalnymi przedsiębiorstwami, zatrudniającymi dobrych fachowców w swojej dziedzinie, posiadającymi szybki system przepływu informacji, zarządzanymi w sposób nowoczesny i elastyczny. Nie może być w nich słabych punktów. Z dużą pewnością można stwierdzić, że doradcy zawodowi są bardzo dobrze przygotowani zawodowo, często biorą udział w kursach, szkoleniach, studiach podyplomowych, coraz częściej także doktoranckich. Są typowymi pracownikami wiedzy, przedsiębiorcami intelektualnymi, podwyższającymi swoją wiedzę, bardzo często w czasie wolnym.

Zaangażowanie doradców wynika, z dużej empatii, umiejętności „zatracenia się”⁶⁰ w niesieniu pomocy. A przecież osoby pozostające w rejestrach urzędów to coraz częściej osoby długotrwale bezrobotne, posiadające syndrom wykluczenia zawodowego, a bardzo często także społecznego. Pomoc

⁵⁹ W literaturze przedmiotu taka metoda: łącząca indywidualną pracę z klientem, prowadzona przez różnych specjalistów, z wielu instytucji pomocowych, nazywana jest case management (zarządzanie przypadkiem).

⁶⁰ Termin „zatracenie się” należy rozumieć, jako maksymalną, profesjonalną koncentrację na danej sytuacji problemowej (tu i teraz) z jednoczesną umiejętnością zdystansowania się do problemów klientów, patrzenia na nie z bezpiecznej dla zdrowia psychicznego perspektywy. Pomocna w tym może być superwizja, dokonywanie autoewaluacji swojej pracy oraz odpowiednie techniki relaksacji ułatwiające odreagowanie psychiczne od problemów pracy zawodowej.

w reintegracji zawodowej takim osobom jest niezwykle trudna, często przynosząca niewspółmiernie małe ilościowo efekty w stosunku do włożonego wysiłku przez pracowników z wielu działów urzędu. W związku z tym ocena rezultatów działań doradczych powinna kierować się głównie kryterium jakościowym. Należy cieszyć się z każdego pojedynczego przypadku podjęcia przez bezrobotnych szkolenia czy pracy, nawet krótkookresowej. Może to być początkiem wychodzenia z wykluczenia zawodowego bezrobotnego, a w konsekwencji może poprawić funkcjonowanie jego rodziny.

Na zakończenie warto zastanowić się, jakie są realne możliwości kreowania wzorców osobowości nowoczesnej przez doradcę zawodowego. Jest rzeczą oczywistą, że doradcy nie mogą działać w odosobnieniu i być jedyną grupą zawodową, która powinna kształtować ww. model osobowości. Najbardziej wskazane wydają się być działania systemowe, obligujące do współpracy jak najszerszą grupę podmiotów z różnych resortów i instytucji na różnych poziomach: lokalnym, regionalnym i centralnym⁶¹. Działania doradcy powinny być realnie i formalnie usieciowione, po to, aby okres oddziaływania i pracy doradców był odpowiednio wystarczający na dokonywanie zmian lub podtrzymywanie pozytywnych postaw. Sformalizowane sieci usług doradczych powinny zapewniać dobry przepływ informacji, wymianę doświadczeń, możliwość zapoznania się z różnymi programami prowadzonymi przez różnych doradców z różnych instytucji. Znajomość specyfiki pracy doradców w ramach kontinuum poradnictwa powinna ułatwiać koordynację, brak powtarzalności programów oraz wypracowanie najskuteczniejszych metod pracy w stosunku do konkretnych grup klientów.

Aby można było realizować założenia Strategii Lizbońskiej wskazane wydaje się być zawarcie swoistej „umowy społecznej” przez wszystkie organizacje instytucjonalne i układy środowiskowe, które do wszystkich swoich programów szkolnych,

⁶¹ Obszernie zagadnienie to opisuje m.in. G. Woźnica-Bańka, Jak rozwijać lokalną sieć poradnictwa zawodowego w: Doradca zawodowy nr 1 (4)/2008, (red.) W. Kreft, Warszawa 2008, s. 19 i dalsze oraz J. Żyro, Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego, w: Pedagogika Pracy nr 51, Radom 2007, s.163 i dalsze.

wychowawczych, zawodowych, telewizyjnych (np. jak to się dzieje w przypadku popularnych seriali telewizyjnych – tzw. seriale edukacyjne) będą włączały odpowiednie wzorce postępowania krzewiące konieczność edukacji ustawicznej, gotowość do zmian, wzorce korzystne z punktu widzenia społeczeństwa informacyjnego – rozwijanie i nabywanie kompetencji cywilizacyjnych itp.

Doradcy zawodowi, w pełni świadomi swojej misji, prowadzący poradnictwo zawodowe w sposób profesjonalny (zdolni do autoewaluacji swoich działań oraz ewaluacji procesu doradczego), działający w ramach skoordynowanego kontinuum doradczego, są cennym ogniwem ww. oddziaływań, wpływającym na kształtowanie pracownika o osobowości nowoczesnej.

Doradca zawodowy - specjalista od Development Center

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

Powiatowe urzędy pracy od ponad dwudziestu lat odpowiadają za minimalizowanie bezrobocia. W potocznej opinii, zarzuca się im małą skuteczność, a nawet obarcza za zbyt wysokie bezrobocie. Jest to stereotypowe uproszczenie wynikające z niezajomości zasad funkcjonowania urzędów pracy oraz mechanizmów rynku pracy. Bowiem na poziom bezrobocia ma wpływ bardzo wiele czynników makro i mikroekonomicznych, sytuacji politycznej i gospodarczej 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. Efektywne działania urzędów pracy, służące harmonizowaniu stron rynku pracy, w dużym stopniu zależą od postawy i wiedzy ich kluczowych pracowników. 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.

Z pewnością mogą temu służyć szkolenia zewnętrzne organizowane przez wyspecjalizowane ośrodki szkoleniowe oraz odpowiednia struktura organizacyjna 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.

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.

Poniżej przedstawione zostanie 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.

Tabela 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

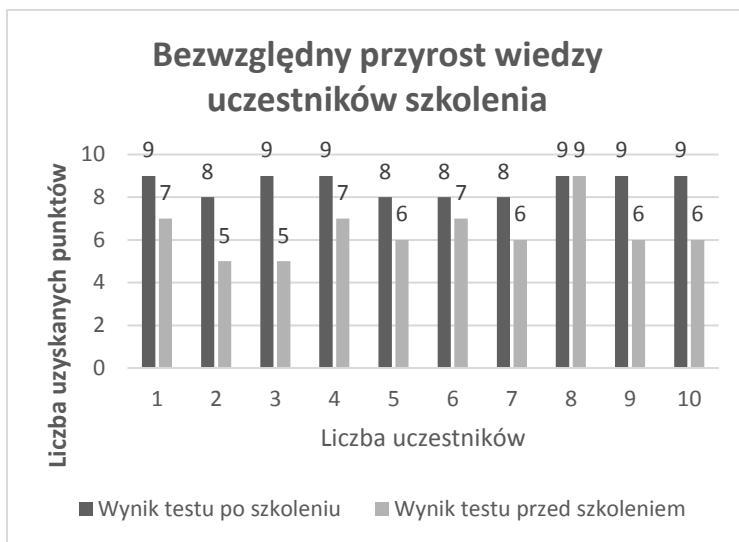
W_{tp} - liczba uzyskanych punktów przed szkoleniem

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

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

ΔB_{pw} - bezwzględny przyrost wiedzy

W_{tp} - liczba uzyskanych punktów przed szkoleniem



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. Dlatego należy poświęcić więcej czasu i powtarzalności na ugruntowanie zdobytej wiedzy.

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 dogłębnější analizę tzw. klientów oporujących oraz przećwiczenie sposobów ich obsługi. Także odnośnie tematów dotyczących przyszłych szkoleń padały propozycje obsługi klientów z niepełnosprawnością np. intelektualną, psychiczną itp. oraz sposobów motywowania bezrobotnych.

Mając powyższe stwierdzenia na względzie prowadzono dalsze szkolenia o proponowanej tematyce. Ze względu na praktyczne możliwości Urzędu stosowano metodę blended learning⁶².

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

⁶² 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.

są potrzebne. Skutecznie pomagają sprofesjonalizować warsztat zawodowy kluczowych 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.

Mapa pomocy doradczej dla przedsiębiorców – praktyczne sposoby promocji usług

Spośród wielu zadań, które spoczywają na doradcach zawodowych nie sposób pominąć ich możliwości świadczenia szerokiego zakresu usług dla przedsiębiorców. Jest to usługa, która świadczona jest w niewielkim stopniu, niewykorzystująca przy tym pełnych zasobów kompetencyjnych doradców zawodowych. Należy dodać, że spektrum pomocy świadczonej przez doradców, dla przyszłych i istniejących już przedsiębiorców, może być bardzo szerokie. Zanim jednak zostanie przedstawiona praktyczna mapa pomocy należy zastanowić się, czy doradcy zawodowi są wyposażeni w odpowiednie kompetencje. Znajomość środowiska doradców pozwala na szybką i pozytywną odpowiedź na to pytanie. Osoby wykonujące tę profesję z reguły nie trafiają do tego zawodu przypadkowo. Jeżeli już zdarzyłaby się taka sytuacja to zakres wiedzy, odpowiedzialności i oczekiwań ze strony klientów i przełożonych szybko weryfikuje okres pracy na tym stanowisku. Zostają doradcy, którzy są w stanie pogłębiać swoje kompetencje zawodowe w sposób ciągły, dostosowując je do potrzeb każdego klienta oraz nowych wyzwań. Doradcy zawodowi należący do kategorii pracowników wiedzy – przedsiębiorców intelektualnych⁶³ – uzupełnianie kompetencji potrzebnych do skutecznego doradzania mają wpisane w charakter pracy. Pomimo otwartości doradców na nowe zadania może występować pewna obawa związana z tematyką przedsiębiorczości, dotycząca np. zagadnień prawnych, finansowo-księgowych, podatkowych itp. Tego typu szczegółowa wiedza jest zarezerwowana dla poszczególnych doradców: ds. finansów, podatków, radców

⁶³ Doradcy zawodowi to kategoria specjalistów, których zadaniem jest zdobywanie, wymiana i wykorzystywanie wiedzy. Powinni cechować się przedsiębiorczością intelektualną, czyli „wysoką umiejętnością obserwacji otoczenia, dostępem do informacji i jej przetwarzaniem, kreatywnością oraz innowacyjnością”, w: M. Bąk, P. Kulawczak (red.), *Przedsiębiorczość intelektualna i technologiczna XXI wieku*, Warszawa 2009, Krajowa Izba Gospodarcza, s. 7.

prawnych itp. Doświadczenie pokazuje, że osoby zamierzające założyć własną firmę potrzebują takich konkretnych informacji – i z reguły podstawowy pakiet mogą uzyskać także od doradcy zawodowego. Natomiast uszczegółowienie potrzebnych informacji ułatwiają specjalistyczne szkolenia i/lub kontakt z odpowiednimi specjalistami - praktykami. Mając powyższe założenia na uwadze można wreszcie przejść do opisu realnych możliwości pomocy doradczej w zakresie przedsiębiorczości.

Jak widać problem niewielkiej ilości wsparcia biznesowego wśród doradców nie jest związany z brakiem wystarczającej wiedzy i kompetencji ze strony doradców, a raczej z niewystarczającą znajomością w środowisku przedsiębiorców możliwości uzyskania tego typu wsparcia. Dochodzimy do sedna problemu – kwestii zwiększenia promocji usług. Bez wątplenia jest wiele sposobów dotarcia do przedsiębiorców z ofertą dopasowaną do ich konkretnych potrzeb. Opierając się na praktykach wypracowanych przez kluczowych pracowników PUP Rybnik⁶⁴ można przedstawić realne sposoby marketingu propagującego wsparcie pracodawców. Realizacja usług na wysokim poziomie jest możliwa tylko przy współpracy i zaangażowaniu różnych specjalistów Urzędu, ale ze względu na potrzeby artykułu opisana będzie głównie rola doradców zawodowych.

Robocze wizyty

Przykładem reklamy usług doradczych - przynoszącym konkretne efekty - są wizyty u pracodawców, np. wspólne wizyty doradcy i pośrednika, a także doradcy i specjalisty ds. rozwoju zawodowego. W pierwszym przypadku cel wizyty powinien być nakierowany na promocję usług związaną z bezpłatną, a przy tym profesjonalną rekrutacją i selekcją pracowników. W drugim wypadku wizyta doradcy, partnerującego specjaliste ds. rozwoju zawodowego,

⁶⁴ PUP Rybnik wziął udział w projekcie realizowanym przez CTC Polska Sp. z o.o.: „Urząd pracy partnerem dla pracodawców. Modernizacja systemu współpracy publicznych służb zatrudnienia z pracodawcami” i otrzymał certyfikat: **PUP Rybnik – partnerem dla pracodawców**. Szczegółowy opis badań i metod budowania współpracy urzędów pracy z pracodawcami w: M.S. Szczepański (red. naukowy), *Urząd pracy partnerem dla pracodawców* Tom I i II, Opole 2008, Instytut Śląski sp. z o.o.

w ośrodku szkoleniowym lub w miejscu praktyk kursantów skierowanych przez urząd na szkolenie, może mieć charakter stricte zawodoznawczy. Może służyć poznaniu specjalistycznych maszyn, urządzeń, nowoczesnych procesów technologicznych itp. Z drugiej strony może być doskonałą okazją przedstawienia zakresu usług doradczych dla pracodawców.

Współpraca się oplaca

Kolejnym sposobem na praktyczną promocję usług dla biznesu może być udział m.in. doradców na spotkaniach z pracodawcami, współpraca z Cechem Rzemiosł, Izbą Przemysłowo-Handlową, uczestnictwo we wszelkich wydarzeniach związanych z przedsiębiorczością – targi pracy, jarmarki pracy, dni przedsiębiorczości itp. Jako przykład może posłużyć czynny udział doradców zawodowych PUP Rybnik w przygotowaniu i przeprowadzeniu Rybnickiego Tygodnia Małej i Średniej Przedsiębiorczości w ramach Europejskiego Tygodnia Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Działania te były wynikiem uzyskania dofinansowania w ramach przedsięwzięcia ogłoszonego przez Ministerstwo Gospodarki w konkursie na najciekawsze projekty promujące przedsiębiorczość, realizowane w ramach Europejskiego Tygodnia Małych i Średnich Przedsiębiorstw (European SME Week 2013). W jego ramach, wspólnie z innymi specjalistami Urzędu, doradcy prowadzili indywidualne konsultacje z uczniami, osobami bezrobotnymi, grupowe warsztaty z zakresu przedsiębiorczości, zorganizowali Dzień Otwarty z Przedsiębiorczości, Jarmark Ofert Pracy połączony z promocją przedsiębiorczości, pogadanki, warsztaty oraz punkty konsultacyjne w szkołach. Uwieńczeniem całego tygodnia była organizacja przez PUP Rybnik konferencji podsumowującej Europejski Tydzień Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Kulminacją uroczystości było wręczenie bezrobotnym przez Prezydenta Miasta Rybnika dwóch czeków o wartości 20 000,00 zł na rozpoczęcie działalności gospodarczej. Uroczyste wręczenie czeku było z kolei rezultatem konkursu zorganizowanego w ramach wspomnianego Tygodnia. Promując przedsiębiorczość, PUP Rybnik zorganizował osobom ubiegającym się o dotację możliwość zaprezentowania pomysłów na biznes przed jury, w skład którego weszli m.in. przedstawiciele rybnickich przedsiębiorców. Dodatkowo uczestnicy konkursu mieli możliwość

skorzystania z profesjonalnego wsparcia coacha biznesu, a także otrzymania opinii o planowanym biznesie ze strony doświadczonych praktyków. Ta nowatorska forma promocji przedsiębiorczości oraz uzyskania dotacji została bardzo pozytywnie oceniona przez przyszłych biznesmenów. Warto dodać, że wydarzenia Europejskiego Tygodnia Małych i Średnich Przedsiębiorstw uzupełnione były wielokanałową kampanią promującą przedsiębiorczość w wielu rybnickich mediach. Należy podkreślić, że podobne wydarzenia związane z obchodami dni przedsiębiorczości są w PUP Rybnik prowadzone od wielu lat, ale ubiegłoroczne wydarzenia nabrały znacznego rozmachu.

Lokalne partnerstwo, jako sposób promocji usług doradczych

Dobra współpraca doradców zawodowych z pracodawcami jest m.in. wynikiem działania Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego (RPPZ) – lokalnego partnerstwa na rzecz planowania i rozwoju zawodowego. Jednym z członków RPPZ jest przedstawiciel sektora małych i średnich przedsiębiorstw - Cech Rzemiosł Różnych. Wieloletnia już współpraca polega m.in. na wspólnych projektach, działaniach prowadzonych w ramach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery – znanego na terenie powiatu rybnickiego, jako Rybnickie Dni Kariery. Dużym zainteresowaniem, ze strony właścicieli firm, cieszą się warsztaty prowadzone przez doradców i psychologów RPPZ, dotyczące rozwiązywania sytuacji konfliktowych, zwiększające kompetencje komunikacyjne, menadżerskie, planowanie ścieżek rozwoju zawodowego pracowników, sposoby wprowadzania nowych pracowników do zespołu itp. Jest to przykład reklamy i promocji usług poprzez konkretne działanie i co ważne - każdorazowo bardzo pozytywnie oceniane.

Rekrutacja i selekcja pracowników

Kolejnym sposobem promowania doradztwa biznesowego przez doradców zawodowych jest pomoc pracodawcy w rekrutacji i selekcji przyszłych pracowników. Rybniczcy doradcy od paru lat świadczą tego typu usługi, wcielając się w rolę doradców personalnych⁶⁵. Jest

⁶⁵ Na etapie rekrutacji doradcy zawodowi mogą wykorzystywać bazy danych swoich klientów i/lub pośredników pracy, wybierając spośród nich osoby o najbardziej zbliżonym profilu osobowości na potrzeby konkretnego

to możliwe dzięki specjalistycznej wiedzy doskonalonej na odpowiednich kursach zawodowych. Rekrutacja i selekcja z reguły poprzedzona jest wizytą w zakładzie pracy w celu poznania kultury organizacyjnej firmy, określenia wymagań, poznania specyfiki stanowiska, stworzenia profilu osobowego itp. W celu dokonania skutecznego naboru, doradcy wykorzystują bogaty warsztat zawodowy oraz stosują szeroki wachlarz metod i technik selekcji pracowników. Spośród najczęściej stosowanych metod można wymienić: różne rodzaje wywiadów (swobodny, pogłębiony, standaryzowany, narracyjny itp.) testy wiedzy i umiejętności, studia przypadku, elementy Assessment Center – koszyk zadań, dyskusja grupowa, odgrywanie scenek rodzajowych itp.⁶⁶ Podsumowując warto dodać, że pracodawcy zadowoleni z ww. usług, wracają do tych samych doradców z prośbą o przeprowadzenie kolejnych naborów.

Szkolenia z przedsiębiorczości

Bardzo ważnym elementem w promowaniu usług doradczych są zajęcia z szeroko rozumianej przedsiębiorczości dla osób bezrobotnych zamierzających rozpocząć działalność gospodarczą. Tematyka warsztatów obejmuje w szczególności: diagnozę preferencji i predyspozycji, kształtowanie postaw przedsiębiorczych, tworzenie biznesplanu, pomoc w wypełnianiu dokumentów, badanie rynku, określenie planu marketingowego oraz źródeł finansowania działalności. Jednakże w czasach tak dużej konkurencji dobry pomysł i przygotowanie fachowe nie wystarczają do odniesienia sukcesu w biznesie. Bardzo istotne są również aspekty psychosocjologiczne w prowadzeniu działalności⁶⁷. Dlatego doradcy na zajęciach poruszają wątki związane z: zarządzaniem firmą, Public Relations, współpracą z mediami, doбором pracowników, zasadami poprawnej komunikacji

stanowiska pracy. Zastosowanie w kolejnym etapie naboru odpowiednich metod i technik selekcji, ułatwia ostateczną weryfikację kandydatów.

⁶⁶ Praktycznych wiadomości dotyczących naboru pracowników dostarcza m.in. książka M. Dale, Skuteczna rekrutacja i selekcja pracowników, Kraków 2006, Oficyna Ekonomiczna.

⁶⁷ Program warsztatów pt. *Psychosocjologiczne aspekty prowadzenia własnej działalności gospodarczej* dostępny jest w Zeszytach Metodycznym Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego pod adresem: file:///C:/Users/PUP_RYBNIK/Downloads/Zeszyt%20metodyczny%20RPP Z%20(1).pdf

- tworzeniem schematów i kanałów informacyjnych w firmie, psychologią obsługi klienta, etyką w biznesie, usługami posprzedażowymi, utrzymaniem klienta itp. Jest to kolejna sposobność, aby przedstawić szerokie spektrum bezpłatnych i wysoce profesjonalizowanych usług doradczych przyszłym przedsiębiorcom - potencjalnym klientom.

Wspieranie rozwoju zawodowego pracodawcy i jego pracowników

Powyższe działania otwierają drogę do zaproponowania kolejnych usług, które Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy określa, jako *wspieranie rozwoju zawodowego pracodawcy i jego pracowników*. Jest to jeszcze mniej znana i rozpowszechniona usługa wśród pracodawców niż rekrutacja i selekcja. Wprowadzenie tej formy pomocy w życie powinno być poprzedzone zebraniem informacji od pracodawców – przede wszystkim należących do sektora small businessu (dlatego, że w tego typu zakładach nie ma rozbudowanych działów HR). Można to robić w każdej sytuacji i na różne sposoby np.: wykorzystując wizyty w zakładach pracy, różne rodzaje – głównie jakościowych badań socjologicznych⁶⁸, nieformalne rozmowy w trakcie konferencji, targów pracy itp. Zebrane dane mogą posłużyć do przedstawienia konkretnych usług szkoleniowych skierowanych do pracodawców i ich pracowników. Tematyka szkoleń może dotyczyć tzw. kompetencji społecznych (np. zarządzanie zespołem, mediacji w trudnych sytuacjach, gotowości do zmian, określenie misji firmy, kształtowanie wizerunku społecznego, rozwijanie strategii wprowadzenia firmy na rynek i jej rozwoju, problemów adaptacyjnych, rozwiązywania sytuacji konfliktowych, planowanie rozwoju zawodowego itp.). Obserwacja przedsiębiorców należących do sektora mikro, małych, a nawet

⁶⁸ Można wykorzystać np. wywiad bezpośredni (PAPI - Personal Assisted Paper Interviewing), wywiad bezpośredni z użyciem komputera (CAPI Computer Assisted Personal Interviewing), wywiad telefoniczny (CATI Computer Assisted Telephone Interview), kwestionariusz internetowy (CAWI Computer-Assisted Web Interview). Usługi doradcze można popularyzować w badaniach ankietowych wśród przedsiębiorców np. poprzez krótki opis w preambule ankiety celu badań, zawierający informację, że dane zostaną wykorzystane w dostosowaniu usług doradczych do potrzeb pracodawców. Można tu krótko opisać rodzaj świadczonych usług.

średnich firm pokazuje, że ww. aspekty wiedzy mogą być zawsze rozwijane i doskonalone. Wśród wielu osób rozpoczynających przygodę z biznesem ten rodzaj kompetencji nie jest doceniany, a przez to nie jest uważany, jako czynnik wyróżniający ich z grona wielu podobnych firm, wpływający przy tym na markę firmy. Powyższe obszary szkoleń wymagają bardzo głębokiej i specjalistycznej wiedzy. Mimo to rybnicy doradcy zbierają informacje dotyczące zapotrzebowania na konkretne tematy szkoleń i zamierzają wprowadzić tę usługę - w szczególności dla nowo powstających firm sektora SME.

Odrębnym zadaniem może być prowadzenie działań outplacementowych. Rola doradcy może sprowadzać się do konsultacji prowadzonych na terenie zakładu, mających na celu pomoc psychologiczno-doradczą, łagodzącą sytuacje konfliktowe oraz ułatwiającą pracownikom zaplanować nową ścieżkę zawodową.

Media jako narzędzie reklamy usług doradczych

Oprócz promowania pomocy doradczej dla przedsiębiorców w sposób praktyczny, należy wykorzystywać również inne kanały informacyjne takie, jak: strony internetowe urzędu, artykuły w prasie fachowej, ulotki, broszurki, lokalne media itp. Zwłaszcza przedstawiciele lokalnej prasy mogą być cennym źródłem upowszechniania usług dla pracodawców i dotarcia z nimi do szerokiej grupy odbiorców. Warto nawiązać trwale kontakty z dziennikarzami, przekazywać im aktualne materiały, zapraszać na ciekawe wydarzenia, dostarczać im profesjonalne, tzn. gotowe do wykorzystania newsy. Taka symbioza doradca – dziennikarz jest z pewnością korzystna dla obu podmiotów⁶⁹.

Także strona internetowa urzędu może być nośnikiem popularyzującym usługi, np. zamieszczanie w aktualnościach opisu bieżących wydarzeń promujących działania na rzecz przedsiębiorców. Kolejnym miejscem na stronie urzędu, mogącym być cennym źródłem informacjami dla przyszłych i obecnych przedsiębiorców,

⁶⁹ Należy dążyć do tego, aby informacje płynące od doradców trafiały do dziennikarzy, którzy zajmują się daną tematyką, np. rynkiem pracy. Warto włożyć sporo zaangażowania, aby „wyposażyć” dziennikarza w zasób wiedzy potrzebny do bezbłędnego redagowania newsów i artykułów.

są zasoby informacji uaktualniane i uzupełniane na bieżąco przez doradców zawodowych⁷⁰.

Tych kilka przykładów być może zachęci czytelników do dyskursu i podzielenia się dobrymi praktykami dotyczącymi popularyzowania usług doradczych dla przedsiębiorców, m.in. na różnych forach związanych z doradztwem zawodowym. Jak pokazuje praktyka dnia codziennego, najskuteczniejsze sposoby działania wypracowywane są lokalnie – to tutaj pracują specjaliści zdolni stworzyć, zmodyfikować oraz wprowadzić w życie najlepsze narzędzia. Warto się nimi dzielić, o nich wiedzieć i stosować je.

⁷⁰ Zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie standardów i warunków prowadzenia usług rynku pracy z dnia 14 września 2010 r. (Dz.U. Nr 177, poz. 1193), §37. 2 zobowiązuje doradców do zamieszczania zasobów informacji zawodowej m.in. na stronie internetowej urzędu.

Dziesięć lat działalności Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego

A było to tak. Posłuchajcie:

Dwie znajome - refleksja i idea zamieszkały w głowach rybnickich doradców zawodowych. Na początku ich pracy żyły sobie osobno, gdzieś tam w dalekich zakątkach umysłu. W miarę rozwoju zawodowego doradców, coraz bardziej zaprzyjaźniały się i wysuwały się na plan pierwszy. Aż pewnego dnia, roku 2006 ujrzały światło dzienne – spotkały się z innymi ideami i refleksjami, jak się później miało okazać, ich przyszłymi przyjaciółkami. Gdy ich „nosiciele” przygotowując się do konferencji – podczas burzy mózgów – notabene ich mateczników - postanowili je zwerbalizować i wyartykułować, bardzo szybko okazało się, że są niesamowicie do siebie podobne, doskonale się rozumieją i dogadują. Zawiazanych więzów już nie sposób było rozerwać. Na trwale wpisały się w przestrzeń mentalną ich twórców. Tak oto zawiązała się Rybnicka Platforma Poradnictwa Zawodowego.

Morał: warto mieć marzenia, warto swoje refleksje i idee wprowadzać w życie.

Ta bajkowo i z przymrużeniem oka opisana geneza powstania Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego (RPPZ), miała swoje realne odzwierciedlenie związane z osiągnięciem dojrzałości zawodowej rybnickiego środowiska doradców zawodowych. Obserwacja otaczającej rzeczywistości pokazywała jasno, że nie ma wystarczającej współpracy między doradcami, między instytucjami, brak jest koordynacji działań, wiele działań jest dublowanych. Usługi doradcze świadczone przez doradców szkolnych i zawodowych nie tworzą ciągłości, nie następuje płynna wymiana informacji, doświadczeń, idei ani klientów. Jednakże immanentna cecha doradców zawodowych - praca na zasobach - spowodowała, że nie poprzestali tylko na krytycznym postrzeganiu rzeczywistości. Widząc deficyty niwelowali je, tworząc nową jakość, z nowymi możliwościami i potencjałami. Taka postawa zaowocowała zawiązaniem się nowatorskiej inicjatywy. Pierwsze pomysły utworzenia Platformy Poradnictwa Zawodowego nabrały kształtu podczas regionalnej konferencji „Poradnictwo zawodowe wobec wyzwań współczesnego rynku pracy”, zorganizowanej przez PUP

Rybnik i Urząd Miasta Rybnika w październiku 2006 roku. Idea jej powołania zrodziła się podczas dyskusji wieńczącej konferencję. Od tego momentu pomysł stworzenia międzyinstytucjonalnej sieci doradczej zaczął nabierać kształtu. Doradcy zawodowi zaczęli regularnie spotykać się, bilansować swoje możliwości, deficyty i potrzeby. Brać udział w debatach, panelach dyskusyjnych, czerpać z doświadczeń zagranicznych. Prowadzili wspólne badania socjologiczne w celu określenia swoich potencjalnych klientów oraz ich potrzeb. Działania te doprowadziły do krystalizacji ogólnych idei i koncepcji. Wynikiem tego było podpisanie 26.02.2008 roku **Deklaracji Współpracy Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego** - pomiędzy pięcioma instytucjami⁷¹. Wtedy też określono ramy formalne i statut, dookreślono rozumienie Platformy⁷², opisano cele.

Jasno doprecyzowane zadania stały się bazą służącą do ich realizowania. Przed RPPZ postawiono zadanie stworzenia zaplecza metodyczno-informacyjnego dla lokalnego środowiska doradców, nauczycieli i pedagogów - czyli doradczego know-how. Realizowano to na różne sposoby. Między innymi przeprowadzono następujące działania:

1. Publikacja artykułów opisujących działalność Platformy w czasopismach fachowych: Doradca zawodowy, Pedagogika Pracy, wydawnictwach uczelnianych.
2. Udział przedstawicieli Platformy w debacie poświęconej poradnictwu zawodowemu w edukacji. Działania RPPZ przyczyniły się do zwrócenia uwagi władz samorządowych na wagę doradców szkolnych (wskazanie na lukę w kontinuum poradnictwa całonocnego w systemie szkolnym).

⁷¹ W dniu podpisania deklaracji RPPZ tworzyły następujące instytucje z Rybnika: Powiatowy Urząd Pracy, Rybnickie Centrum Edukacji Zawodowej – CKUoP, Zespół Szkół Technicznych, Zespół Szkół Ekonomiczno-Usługowych oraz z Czerwionki-Leszczyn - Ośrodek Pomocy Społecznej.

⁷² Platforma poradnictwa została zdefiniowana jako: realna i/lub wirtualna płaszczyzna wspólnego działania, mająca na celu wypracowanie oraz utrwalenie metod współpracy, wymiany idei, doświadczeń, informacji i koordynacji pomiędzy doradcami zawodowymi zatrudnionymi w różnych instytucjach rynku pracy i edukacji, tworzącymi kontinuum poradnictwa całonocnego.

3. Zorganizowanie konferencji dla dyrektorów i pedagogów szkół z terenu Czerwionki-Leszczyn - przedstawienie roli, konieczności i zysków z możliwości korzystania uczniów z pomocy doradców szkolnych w planowaniu kariery życiowej.
4. Przeprowadzenie badań ankietowych z młodzieżą szkolną i pedagogami nt. postrzegania roli doradców szkolnych (analiza ankiet potwierdziła jednoznacznie duże zapotrzebowanie na usługi doradców szkolnych, zarówno przez uczniów, jak i przez nauczycieli).
5. Zbilansowanie zasobów merytorycznych i zwiększenie liczby uczestników Platformy⁷³, ustalenie siedziby, stworzenie loga, opracowanie zakładki na stronie internetowej PUP Rybnik.
6. Rozpropagowanie działań i idei RPPZ w lokalnych mediach.
7. Przedstawienie działań Rybnickiej Platformy Poradnictwa Zawodowego - jako przykładu dobrych praktyk - na konferencjach dot. poradnictwa zawodowego w różnych częściach Polski.
8. Przeprowadzenie konferencji naukowej w marcu 2008 r. pt. „Nauka i doradztwo zawodowe kluczem do sukcesu”. Konferencja była adresowana do środowisk szkolnych, akademickich, poradni psychologiczno-pedagogicznych, ośrodków metodycznych, pracodawców, urzędów pracy, OHP, organizacji pozarządowych, prywatnych agencji pośrednictwa pracy i innych podmiotów lokalnego rynku pracy.
9. Przeszkolenie pedagogów, nauczycieli i wychowawców w zakresie szkolnego doradcy zawodowego⁷⁴.

⁷³ Na dzień 01.01.2018 r. RPPZ tworzy 14 instytucji, oprócz wymienionych w przypisie 1 są to: Punkt Pośrednictwa Pracy OHP w Rybniku i Czerwionce-Leszczynach, Zespół Szkół Mechaniczno-Elektrycznych, Zespół Szkół Nr 6, Poradnia Psychologiczno-Pedagogiczna, Zespół Szkół Budowlanych, Cech Rzemiosł oraz Małej i Średniej Przedsiębiorczości, Zespół Szkół Nr 5, Regionalny Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli i Informacji Pedagogicznej - Wojewódzki Ośrodek Metodyczny w Rybniku.

⁷⁴ Ww. działania RPPZ zostały opisane w artykule J. Żyro, Zadania poradnictwa zawodowego w aspekcie edukacji i poradnictwa całożyciowego w: Nowoczesne metody kształcenia. Nauczyciel w roli przewodnika i doradcy ucznia, Łódź – Wodzisław Śląski 2010, Wydawnictwo Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, s.120-121.

10. Opracowanie i zrealizowanie projektu: „**Azymut – moja pasja, moja szkoła, mój zawód, moja praca**”. W ramach projektu przeprowadzono zajęcia zawodoznawcze dla 2049 uczniów III klas szkół gimnazjalnych, przeszkolono 20 bezrobotnych pedagogów i nauczycieli w zakresie poradnictwa zawodowego, a po szkoleniu skierowano ich na staż do rybnickich szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych na stanowisko szkolnego doradcy zawodowego, zorganizowano letnie obozy profilaktyczno-edukacyjne dla młodzieży zagrożonej wykluczeniem społecznym – 80 osób, aktywizowano poprzez wolontariat młodzież niepełnosprawną – 20 osób przez 5 miesięcy, wyposażono szkolne punkty informacji zawodowej w materiały zawodoznawcze, propagowano idee Platformy poprzez konferencje na terenie województwa śląskiego.

11. Przeprowadzenie i opracowanie badań panelowych na zakończenie ww. projektu. Przeprowadzono je na początku i na końcu stażu szkolnych doradców zawodowych, na celowo wybranej próbie, tych samych, uczniów ostatnich klas szkół gimnazjalnych oraz ponadgimnazjalnych. Konstrukcja pytań umożliwiła zaobserwowanie dynamiki zmian wiedzy i postaw uczniów odnośnie interesujących zagadnień (wiedza dotycząca rynku pracy, planowania kariery, wyboru szkoły i zawodu, zakresu pomocy świadczonej przez doradcę zawodowego, zawodów wybieranych przez uczniów). Analiza ankiet pokazała, że nastąpił pozytywny przyrost wiedzy uczniów dotyczącej rynku edukacyjnego i rynku pracy oraz świadomości dotyczącej planowania kariery zawodowej. Tym samym założenia ww. projektu zostały w pełni zrealizowane, a luka w kontinuum całożyciowego poradnictwa zawodowego w rybnickim szkolnictwie została – w czasie trwania projektu - zniwelowana.

12. RPPZ wzięła udział we wszystkich edycjach Ogólnopolskiego Tygodnia Kariery – notabene najlepszej kampanii społecznej w Polsce⁷⁵ - i uzyskała zaszczytny tytuł Laureata wszystkich edycji OTK.

⁷⁵ Zob. Z. Brzeziński, Ogólnopolski Tydzień Kariery – prawdopodobnie najlepsza kampania społeczna w Polsce (Pocztówka z Kielc), w: Doradca zawodowy nr 4(21)/2012, (red.) W. Kreft, Warszawa 2012, s. 50-51.

13. Wydanie dwóch edycji Zeszytu Metodycznego RPPZ zawierającego gotowe scenariusze zajęć zawodoznawczych dla różnych grup odbiorców oraz Biuletynu Informacyjnego – będącego kompendium wiedzy o zawodach oferowanych przez rybniczne szkoły zawodowe.

14. Zorganizowanie Forum Poradnictwa Zawodowego Województwa Śląskiego podsumowującego 5-lecie działalności RPPZ.

15. Współorganizacja, wspólnie ze Stowarzyszeniem Doradców Szkolnych i Zawodowych RP, dwóch ogólnopolskich konferencji pn. „Przedsiębiorczość na ścieżkach kariery”, otwierającej VII Ogólnopolski Tydzień Kariery oraz 3 dniowej konferencji szkoleniowej pn. „Poradnictwo zawodowe XXI” wieku, otwierające X OTK.

16. Przeprowadzenie debat: „Kompetentny pracownik w opinii pracodawców”, „Współczesny rynek pracy – rynkiem pracownika, czy pracodawcy” oraz „Zanim zacznę odcinać kupony - na drodze: od nowicjusza do mistrza”. Debaty składały się, m.in. z wystąpień doradców zawodowych oraz lokalnych przedsiębiorców.

17. Organizacja Olimpiad z Wiedzy o Planowaniu i Zarządzaniu Karierą Zawodową dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych, w celu podnoszenia poziomu wiedzy i umiejętności dotyczących planowania i zarządzania karierą zawodową oraz podkreślanie roli poradnictwa zawodowego w procesie wyboru zawodu.

18. Działania RPPZ, wspierające rozwój zawodowy młodzieży, zostały docenione przez jurorów Fundacji Promocji Inicjatyw Społecznych POLPROM - organizatora ogólnopolskiego konkursu pn. „Lider aktywizacji osób młodych”, na najlepsze praktyki instytucji rynku pracy.

Jak widać dziesięć lat istnienia Platformy Poradnictwa minęło na wyteżonej pracy, przynoszącej jednak bardzo wiele satysfakcji wszystkim osobom zaangażowanym w jej rozwój i działalność. Oprócz wspomnianego zadowolenia z tworzenia nowej, jakości usług doradczych, RPPZ osiągnęła bardzo praktyczne rezultaty swoich działań. Udało się stworzyć rzeczywiste kontinuum pomocy doradczej, a tym samym możliwość dłuższego i wielowymiarowego oddziaływania doradców na swoich klientów: od wczesnych lat szkolnych aż po emeryturę, od doradcy akompaniatora po coacha kariery. Dlatego Platforma jest przykładem realnie działającej sieci doradców zawodowych z resortu edukacji i pracy oraz wzorem

lokalnego partnerstwa instytucjonalnego. W związku z tym instytucje ww. resortów mogą w sposób skoordynowany współpracować, realizując wspólny cel, jakim jest przygotowanie pracownika do nowoczesnego rynku pracy.

Na zakończenie wypada wszystkie istniejące partnerstwa i sieci doradcze umocnić w przekonaniu, że to, co robią ma głęboki sens, a wszystkich pozostałych zachęcić do tworzenia własnych platform poradnictwa zawodowego.

Publiczne Służby Zatrudnienia 4.0

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 pracy i coraz większe ich problemy kadrowe. Oto kontekst obrazujący ekstremalne uwarunkowania funkcjonowania urzędów zatrudnienia.

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 funkcjonalnego⁷⁶ 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, wyposażonych w zbiory szerokiej i aktualnej informacji zawodowej. Sztuczna inteligencja może zastępować doradców w udzielaniu informacji i odpowiadaniu na powtarzalne pytania. Także dla wspomnianych „cyfrowych

⁷⁶ 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.

tubylców” doradcy powinni mieć możliwość odbywania sesji indywidualnych, również poprzez komunikatory. Z kolei zajęcia grupowe - wykorzystujące 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 bezrobotnych, niemających dostępu do ww. nowoczesnych narzędzi ICT, urzędy pracy powinny być w niewyposażone 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 pracodawcami⁷⁷). 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

⁷⁷ 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-operatorsko-psychologiczną.

z pracodawcą⁷⁸ (połączenie serwisu społecznościowego z komunikatorem oraz z marketingowym targetowaniem, obsługiwanym 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 konkurowanie z agencjami pracy poprzez zapewnienie bezpłatności⁷⁹, 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 wymagom podmiotów rynku pracy - staną się działaniami 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 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.

⁷⁸ Pod warunkiem, że bezrobotny wyrazi zgodę na taki kontakt, i oczywiście w zgodzie z ustawą o ochronie danych osobowych.

⁷⁹ 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.

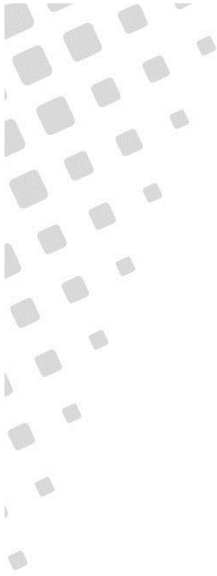
Publiczne Służby Zatrudnienia, jako instytucje dysponujące wykwalifikowanymi specjalistami, środkami finansowymi, zapleczem metodyczno-merytorycznym, rzeczywistą możliwością współkreowania regionalnego rynku pracy, są instytucjami mającymi istotne znaczenie dla społeczności lokalnych i nieprzecenionym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

Zalecana literatura

1. Bańka A., Ocena, pomiar i usprawnienie, jakości procesu doradztwa zawodowego, MPiPS, Warszawa 2005.
2. Bańka A., Poradnictwo transnacyjne, Cele i metody międzykulturowego doradztwa karier, MPiPS, Warszawa 2006.
3. Bańka A., Zawodownawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy, Print-B, Poznań 1995.
4. Bańka-Woźnica G., Jak rozwijać lokalną sieć poradnictwa zawodowego, w: Doradca Zawodowy nr 4/2008/, red. W. Kreft, Fundacja Realizacji Programów Społecznych, ECORYS Polska, Warszawa 2008.
5. Bonikowska M., Grucza B., Majewski M., Małek M. (red.) Podręcznik zarządzania projektami miękkimi w kontekście Europejskiego Funduszu Społecznego, Warszawa 2006, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Departament Zarządzania Europejskim Funduszem Społecznym.
6. Czerkawska A., Czerkawski A., Etyczny wymiar poradnictwa zawodowego, KOWEZiU, Warszawa 2005.
7. Druczak K., Minta J., Poradnictwo zawodowe w gimnazjum, Poradnik dla nauczycieli przedmiotu, KOWEZiU, Warszawa 2013.
8. Grabowski J., (współautor) Doradztwo karier, praca zbiorowa, Dolnośląskie Centrum Informacji Zawodowej i Doskonalenia Nauczycieli w Wałbrzychu, Warmińsko-Mazurski ZDZ w Olsztynie, Warszawa 2005.
9. Kargulowa A., O teorii i praktyce poradnictwa, Odmiany poradoznawczego dyskursu, PWN, Warszawa 2004.
10. Kolny B., Maciejewski G., Zagrożenie ubóstwem i wykluczeniem społecznym w wyniku restrukturyzacji przemysłu węglowego w województwie śląskim – mity i fakty, IPiSS, Warszawa 2006.
11. Konecki K. T. Studia z metodologii badań jakościowych. Teoria ugruntowana. Warszawa 2000, PWN.

12. Koziński J., O człowieku wielowymiarowym. Eseje psychologiczne, PWN, Warszawa 1988.
13. Kryńska E. (Red.) Podręcznik użytkownika metod, narzędzi i procedur diagnozowania zapotrzebowania na kwalifikacje i umiejętności na regionalnym i lokalnym rynku pracy, Warszawa 2010, MPiPS.
14. Lamb R., Doradztwo zawodowe w zarysie, Urząd Pracy, Warszawa 1993.
15. Okoń-Horodyńska E., Piecha K., Strategia Lizbońska a możliwości budowania gospodarki opartej na wiedzy w Polsce – wnioski i rekomendacje, Wydawnictwo Polskiego Towarzystwa Ekonomicznego, Warszawa 2005.
16. Mayntz R., Holm K., Hübner P. Wprowadzenie do metod socjologii empirycznej, Warszawa 1985, PWN.
17. Nowak S., Metody badań socjologicznych, Warszawa 1965, PWN.
18. Rosalska M., Warsztat diagnostyczny doradcy zawodowego, Przewodnik dla nauczyciela i doradcy, Wydawnictwo GARMOND, Warszawa 2012.
19. Pactwa B., Rojek-Adamek P., Edukacja całonocowa – kompetencje cywilizacyjne a regionalny rynek pracy, Wydawnictwa Naukowe WSZiNS, Tychy 2006.
20. Paszkowska-Rogacz A., Metody pracy z grupą w poradnictwie zawodowym, Agencja Wydawnicza PAJ-Press s.c., Warszawa 2004.
21. Paszkowska-Rogacz A., Psychologiczne podstawy wyboru zawodu, KOWEŻiU, Warszawa 2003.
22. Paszkowska-Rogacz A., Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej, KOWEŻiU, Warszawa 2002.
23. Podgórski R. A., Metodologia Badań socjologicznych, Bydgoszcz 2007, Oficyna wydawnicza Branta.
24. Sołtysińska G., ABC doradcy zawodowego Poradnictwo zawodowe dla osób niepełnosprawnych, Materiały dla szkolnego doradcy zawodowego, PPGK SA Drukarnia Kart, Warszawa 2010.
25. Szczepański M. S., Teorie zmian społecznych. Część 1, Teorie modernizacji, Wydanie II poprawione i uzupełnione, Uniwersytet Śląski, Katowice 1990.

26. Sztobryn-Giercuskiewicz J., Nowe drogi w doradztwie zawodowym – coaching kariery, w: Doradca Zawodowy nr 2/5/2008, red. W. Kreft, Centrum Metodyczne ECORYS Polska, Warszawa 2008.
27. Sztumski J., Wstęp do metod i technik badań społecznych, Warszawa 1984, PWN.
28. Wojtasik B., Doradca zawodu. Studium teoretyczne z zakresu poradownictwa, Wydawnictwa Uniwersytetu Wrocławskiego, Wrocław 1993.
29. Wojtasik B., Warsztat doradcy zawodu, Wydawnictwo Szkolne PWN, Warszawa 1997.



ISBN 978-83-933024-1-3



© Wydawnictwo e-graficy, 2018

