

***Małgorzata Krawczyk-Blicharska,
Agata Chabior***

ROLA DORADCÓW ZAWODOWYCH W AKTYWIZACJI OSÓB BEZROBOTNYCH

Słowa kluczowe: aktywizacja, doradca zawodowy, kompetencje doradcy, osoba bezrobotna.

Streszczenie: Artykuł jest próbą pokazania nowoczesnego rozumienia poradnictwa zawodowego jako ważnego instrumentu wspierającego rozwój osobowy, zawodowy i społeczny jednostki poprzez promowanie wszelkich form proaktywnościowych i samorealizacyjnych w ciągu całego życia.

Wskazuje na obszary kompetencji doradcy zawodowego w odniesieniu do standardów europejskich i ich wpływu na kształtowanie człowieka samodzielnego. Przedstawione obszary stały się podstawą do wyznaczenia nowego bilansu kompetencji doradcy.

Artykuł jest doniesieniem z badań nad specyfiką i warsztatem pracy doradcy zawodowego realizującego swoje funkcje i zadania w strukturach publicznych służb zatrudnienia.

Wprowadzenie

Przeobrażenia zachodzące we współczesnym świecie opierają się **na kreacji aktywnych postaw i zdolności do zatrudnienia i samozatrudnienia**. Problematyka poradnictwa zawodowego, doradztwa zawodowego zyskuje coraz większe znaczenie zarówno w wymiarze indywidualnych, jak i społecznych potrzeb poszukiwania innowacyjnych rozwiązań problemów wynikających z braku pracy. W okresie zachodzących przemian ludzie poszukują profesjonalisty, który pomoże im odnaleźć się na obecnym rynku pracy, wybrać odpowiednią ścieżkę zawodową. W czasach coraz większej konkurencyjności, zmian na rynku pracy, pojawienia się nowych zawodów i specjalności przy jednoczesnym dużym zagrożeniu bezrobociem pomoc doradcy zawodowego jest konieczna, a zapotrzebowanie na usługi tego typu specjalistów ciągle wzrasta.

Obszary kompetencji doradcy zawodowego w standardach europejskich

Od współczesnego człowieka wymaga się, by był on samodzielnym, kreatywnym i odpowiedzialnym za własny los. Natomiast świat nieustannej zmiany

powoduje, że nie zawsze i nie każdy potrafi to zrobić w sposób efektywny. Jednostkowa polityka samorealizacji, która z założenia powinna prowadzić do podmiotowych decyzji życiowych, (bardzo często) by mogła przynosić wymierne korzyści, musi być wspierana przez zasoby różnych specjalistów, w tym doradców zawodowych. W systemie poradnictwa wyodrębnia się szeroki rodzaj działań doradczych mogących pomóc człowiekowi zagrożonemu wykluczeniem społecznym na podjęcie aktywnych działań, by ten stan rzeczy zmienić.

Europejskie standardy określające rolę doradcy zawodowego stawiają go w rzędzie specjalistów łączących w swej pracy cztery globalne rodzaje działań wspierających jednostkę związane z:

- doradztwem całościowym (doradztwo edukacyjne, zawodowe i społeczne);
- kształtowaniem postaw w zakresie uczenia się przez całe życie i planowania ścieżki rozwoju zawodowego;
- promowaniem postaw aktywnościowych i przedsiębiorczych w zakresie samozatrudnienia i samorealizacji;
- realizowaniem działań łączących szkołę z przedsiębiorstwem, świat nauki ze światem pracy.

Sześć głównych obszarów kompetencji określających profil doradcy zawodowego w standardach europejskich przedstawia rysunek 1.

Rys. 1. Obszary kompetencji stanowiące profil doradcy zawodowego w standardach europejskich



Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*, (red.) S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć, Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 302.

Kompetencje doradcze w zakresie posługiwania się informacją

Nowoczesne technologie informatyczne zwane ICT dostarczają coraz więcej informacji. Obecnie można uzyskać tak duże ilości informacji, że przeciętny człowiek nie jest w stanie nie tylko ich przetworzyć czy zrozumieć, ale często po prostu ich przeczytać. Stąd umiejętność doradcy posługiwania się informacją jest jedną z kluczowych. Doradca powinien być kompetentny w posługiwaniu się i zdobywaniu wiarygodnych informacji w zakresie edukacji, nauki zawodu, studiów, rynku zatrudnienia i pracy, a także samych służb doradczych i informacyjnych w poszczególnych krajach Europy.

Tabela 1. Szczegółowe kompetencje doradcze w zakresie posługiwania się informacją

Kompetencje posługiwania się informacją	znajomość systemu edukacyjnego i sytuacji na rynku edukacyjnym oraz na rynku pracy, orientacja na temat służb informacyjno-doradczych oraz możliwości szkoleniowych
	doświadczenie w wykorzystywaniu mediów i baz danych dla pozyskiwania informacji i informowania korzystających z usługi
	wiedza i doświadczenie w wykorzystywaniu różnych systemów informacyjnych i nowoczesnych mediów, przede wszystkim opanowanie obsługi systemów komputerowych i podstawowego oprogramowania wykorzystywanego dla celów dydaktyczno-doradczych
	znajomość języków obcych rozumiana jako umiejętność wyszukiwania informacji o możliwościach edukacyjnych i rynku pracy w innych krajach

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 302–303.

Kompetencje w zakresie indywidualnej i grupowej pracy doradczej

Te dwie podstawowe formy pracy z klientem są powszechnie stosowane w pracy doradczej, jednak metodologia w różnych krajach europejskich często kładzie akcent na zupełnie odmienne sposoby i metody doradcze. Stąd wynika potrzeba uwrażliwienia doradców pracujących w wymiarze europejskim na różnorodność działań w przestrzeni międzykulturowości i do wdrażania uniwersalnych i transnarodowych metod i metodologii uwzględniających np. metody konstruowania indywidualnych planów działania.

Tabela 2. Szczegółowe kompetencje w zakresie indywidualnej i grupowej pracy doradczej

Kompetencje w pracy doradczej	• znajomość i umiejętność stosowania metod planowania kariery zawodowej w danym regionie i kraju
	• znajomość i umiejętność zastosowania teorii wyboru zawodu i planowania rozwoju zawodowego – indywidualna ścieżka kariery
	• znajomość i umiejętność zastosowania teorii interakcji i komunikowania się oraz rozwiązywaniu konfliktów w procesie doradczym
	• stosowanie podstaw zawodoznawstwa oraz struktur rynku pracy

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 303–304.

Kompetencje posługiwania się narzędziami

Diagnozowanie to jeden z najważniejszych i jednocześnie najtrudniejszych aspektów pracy doradczej. Doradca powinien posiadać kompetencje w zakresie stosowania testów psychometrycznych, analizy i interpretacji wyników. Doradcy wskazują na zbyt małą ilość profesjonalnych narzędzi, zwłaszcza testów psychometrycznych do diagnozowania klienta. Wskazują również pilną potrzebę szkolenia w zakresie zdobywania uprawnień do stosowania odpowiednich narzędzi oraz nabywania biegłości w posługiwaniu się nimi.

Tabela 3. Szczegółowe kompetencje w zakresie posługiwania się narzędziami

Kompetencje posługiwania się narzędziami	• umiejętność stosowania testów uzdolnień i testów wykonaniowych (np. KUP, BTUO)
	• umiejętność stosowania testów zainteresowań i preferencji zawodowych (np. ZdS, KPZ)
	• umiejętność stosowania miar rozwoju kariery – metod testowania dla oceny dojrzałości do podjęcia decyzji o wyborze zawodu oraz pomocy w planowaniu kariery zawodowej dla młodzieży i dorosłych (np. badanie kompetencji)
	• umiejętność stosowania prób pracy i metod symulacyjnych (np. Assessment Centre)
	• umiejętność stosowania wspomaganych komputerowo systemów doradztwa kariery
	• umiejętność stosowania metody portfolio (np. IPD)

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 304.

Kompetencje pracy w sieciach

Znajomość pracy w sieciach, z Internetem oraz wykorzystania ich do współpracy pomiędzy doradcami, jak również osobami bezrobotnymi, jest zaliczana obecnie do jednej z podstawowych kompetencji każdego doradcy. Dorad-

cy wskazują braki w dostępie do specjalistycznych sieci, jak również konieczność szkolenia ich i wdrażania nowych sieci do pracy doradczej.

Tabela 4. Szczegółowe kompetencje dotyczące współpracy i pracy doradczej w sieciach

Kompetencje pracy w sieciach	• wspierane komputerowo metody pośrednictwa, np. EURES
	• PLOTEUS
	• European Community site–Directorate General Education and Culture
	• EUROGUIDANCE
	• współpraca doradców w sieci NRCVG
	• tranzycja na rynek pracy <i>Schoolandbusiness</i>
	• Ergo–in–Net
	• European Guidance Forum

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 304–305.

Kompetencje doradcze w zakresie europejskiego rynku pracy

Zagadnienia związane z europejskim rynkiem pracy stanowią, w opinii doradców jeden z najważniejszych składowych ich kompetencji. W tej dziedzinie potrzebne są cykliczne działania szkoleniowe, a także łatwa dostępność do materiałów pomocniczych.

Tabela 5. Szczegółowe kompetencje doradcze w zakresie europejskiego rynku pracy

Kompetencje w zakresie euro- pejskiego rynku pracy	• współpraca z pracodawcami
	• uczenie aktywnych form wejścia na rynek, a także autoprezentacji i autopromocji
	• kontaktowanie się z zagranicznymi organizacjami i pracodawcami
	• współpraca z organizacjami zajmującymi się mobilnością
	• społeczno-zawodowe dostosowanie (szkolenia, doskonalenie kwalifikacji)
	• używanie ICT celem ułatwienia poruszania się na europejskim rynku pracy

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 305.

Kompetencje doradcze w zakresie edukacji i praktyk

Kompetencje te mają złożony charakter. Z jednej strony są one związane z kompetencjami pozyskiwania i posługiwania się informacją na temat systemów edukacji i praktyk zawodowych w krajach UE, z drugiej strony obejmują uzdolnienia edukacyjne samych doradców oraz wiedzę na tematy transparentności edukacji, standardów kwalifikacji i uznawalności tytułów zawodowych.

Ta sfera kompetencji powinna obejmować znajomość m.in.: dydaktyki, (w tym dydaktyki medialnej), metodyki nauczania młodzieży i dorosłych; metod nauczania zorientowanych na ofertę pracy (przyuczenie, szkolenie, warsztat, trening itp.), a także technik prezentacji i autoprezentacji.

Doradcy, w ramach tej kompetencji, powinni umieć dokonywać klasyfikacji i weryfikacji informacji według kryteriów umożliwiających doradcom zawodowym dokonywanie klasyfikacji informacji z dostępnych źródeł. Do katalogu tych kryteriów należą kryteria: *prawdziwości i rzetelności źródła informacji, reprezentatywności informacji* w oparciu o badania i dane statystyczne, *aktualności, użyteczności i umiejętności oceny przydatności informacji* w danej sytuacji, szczególnie w sytuacji zmian, *rozumiałości i umiejętności podania informacji* oraz ewentualnego jej przetworzenia w sposób zrozumiały dla klienta, *umiejętności oceny stopnia zgodności lub różnicowania informacji* na przyjętym poziomie istotności.

Tabela 6. Szczegółowe kompetencje doradcze z zakresie edukacji i praktyk

Kompetencje w zakresie edukacji i praktyk	• umiejętność i gotowość do współpracy z nauczycielami i innymi specjalistami ds. przekazywania informacji w różnych instytucjach
	• systemy edukacji i praktyk w innych krajach UE
	• systemy edukacji i praktyk w krajach kandydujących do UE
	• rozpoznawanie tytułów zawodowych
	• rozpoznawanie tytułów edukacyjnych
	• prawne aspekty mobilności w UE
	• rynek pracy w innych krajach UE
	• transkulturowe komunikowanie się
	• zdobywanie kwalifikacji zawodowych poprzez treningi symulacyjne oraz praktyki zawodowe
	• współpraca z lokalnymi ośrodkami zajmującymi się wymianą uczniów, studentów i pracowników

Źródło: opracowanie własne.

Na podstawie: C. Noworol, *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć (red.), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*. Wyd. KG OHP/Oficyna Wyd. ASPRA-JR, Warszawa 2006, s. 305–307.

Przedstawione działania stały się podstawą do wyznaczenia nowego, aktualnego i szczegółowego bilansu kompetencji doradcy, gdzie promowana jest samodzielność myślowa i działaniowa oraz przekonanie, że praca skierowana jest na przyszłość, niesie odpowiedzialność za obecne i następne pokolenia oraz ich umiejętności radzenia sobie z życiem. Nowe, globalne ujęcie zadań doradcy zawodowego, obejmujące krajową i europejską perspektywę rynkową służy wyposażaniu jednostek w umiejętności społeczne: komunikacyjno-interpersonalne, adaptacyjne, mobilnościowe, przedsiębiorcze, a także umiejętności poszukiwania pracy i tworzenia indywidualnych form zatrudnienia.

Poradnictwo zawodowe w publicznych służbach zatrudnienia – praktyka i kierunki zmian

Europejskie standardy kompetencyjne doradcy zawodowego¹ powinny być skorelowane ze standardami na krajowych rynkach pracy. Wymagania w zakresie kwalifikacji doradców oraz czynności zawodowych wykonywanych w toku pracy doradczej określa *Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy* (Dz. U. z 2004 Nr 99, poz. 1001, z póź. zm.).

Poradnictwo zawodowe w publicznych służbach zatrudnienia polega na udzielaniu pomocy osobom bezrobotnym i poszukującym pracy w planowaniu i organizowaniu życia zawodowego. Bezrobotni i poszukujący pracy mogą uzyskać od doradców zawodowych pomoc w:

- określeniu, na czym polegają ich rzeczywiste trudności w znalezieniu pracy;
- rozpoznaniu swoich preferencji i predyspozycji zawodowych;
- wyborze odpowiedniego rodzaju pracy lub kierunku szkolenia czy przekwalifikowania;
- zaplanowaniu ścieżki kariery zawodowej;
- uzyskaniu informacji o zawodach;
- nabyciu umiejętności poszukiwania pracy (Dz. U. 2004, Nr 99, poz. 100).

Do głównych zadań doradcy zawodowego w publicznych służbach zatrudnienia zaliczyć należy:

- udzielanie bezrobotnym i osobom poszukującym pracy indywidualnych i grupowych porad ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, podjęcie lub zmianę zatrudnienia;
- udzielanie indywidualnych i grupowych informacji o zawodach, rynku pracy, możliwościach szkolenia i kształcenia;
- wykonywanie badań zainteresowań i uzdolnień zawodowych z wykorzystaniem standaryzowanych metod;
- opracowanie diagnoz przydatności zawodowej na podstawie zebranego materiału badawczego;
- gromadzenie, opracowywanie i aktualizację informacji o zawodach (stanowiskach pracy), możliwościach uzyskania kwalifikacji zawodowych oraz potrzebach rynku pracy;
- prowadzenie dokumentacji osób zgłaszających się po poradę do doradcy zawodowego;
- utrzymywanie stałej współpracy z publicznymi służbami zatrudnienia, innymi instytucjami rynku pracy oraz organizatorami kształcenia i szkolenia zawodowego;

¹ Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/ C 111/ 01/ WE z 23.04.2008 r. w sprawie ustalenia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie.

- udzielanie informacji i doradztwo pracodawcom w zakresie doboru kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych oraz dotyczące restrukturyzacji zatrudnienia;
- badanie jakości i kontrola skuteczności wykonania usług doradczych (tamże).

W karierze doradcy zawodowego w publicznych służbach zatrudnienia wyróżnić należy cztery poziomy ścieżki rozwoju i awansu zawodowego, tj. doradca zawodowy – stażysta, doradca zawodowy, doradca zawodowy I stopnia, doradca zawodowy II stopnia. Doradcom zatrudnionym w publicznych służbach zatrudnienia i spełniającym warunki określone w ustawie nadawana jest trzy stopniowa licencja zawodowa.

Powyższe zapisy ulegają zmianie na podstawie *Ustawy z 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz niektórych innych ustaw* (Dz. U. 2014, poz. 598). Zmiana dotyczy między innymi Art. 91. 1, w myśl którego: „Pracownikami publicznych służb zatrudnienia są pracownicy zatrudnieni w tych służbach, w tym: pośrednicy pracy, doradcy zawodowi, specjaliści do spraw rozwoju zawodowego, specjaliści do spraw programów, doradcy EURES i asystenci EURES. Pracownicy, o których mowa w ust. 1 pkt 1–4, zatrudnieni w powiatowym urzędzie pracy mogą pełnić **funkcję doradcy klienta**” (Dz. U. 2014, poz. 598).

Nowe przepisy wprowadzają istotne zmiany w strukturach publicznych służb zatrudnienia. Wyżej wymienione kategorie pracowników (w tym doradca zawodowy) aktualnie stają się doradcami klienta. Od doradcy klienta oczekuje się bardzo wysokiej efektywności pracy, tj. kompleksowego wsparcia osoby bezrobotnej i wyprowadzenia jej z bezrobocia – do realnego znalezienia pracy włącznie.

Do głównych zadań doradcy klienta należy:

- stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy, w szczególności ustalanie profilu pomocy, przygotowanie i nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania, świadczenie podstawowych usług rynku pracy w formie indywidualnej oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie;
- stała współpraca z pracodawcą w zakresie pomocy określonej w ustawie, w szczególności ustalanie zapotrzebowania na nowych pracowników i pozyskiwanie ofert pracy w ramach pośrednictwa pracy oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie (tamże).

Osoba stająca się doradcą klienta powinna mieć kilkuletnie doświadczenie w pracy w publicznych służbach zatrudnienia, posiadać merytoryczne przygotowanie i wysokie kwalifikacje zawodowe oraz charakteryzować się ściśle zdefiniowanym profilem charakterologicznym, dlatego że w nowej roli zawodowej kryją się wielorakie kompetencje specjalistyczne, m.in.: psychologiczne, pedagogiczne, socjalne, specjaliści ds. rynku pracy, doradcy zawodowego, mentora i coacha.

Zakładany kierunek zmian jest słuszny i bardzo pożądanym społecznie, ale do jego osiągnięcia potrzebne jest spełnienie kilku warunków: nakłady finansowe na odpowiednim poziomie, zwiększenie liczebności kadrowej, by na *jednego doradcę klienta* przypadała odpowiednia liczba osób bezrobotnych bądź poszukujących pracy, dobrze przygotowana i doświadczona kadra, nowe narzędzia, instrumenty i procedury, nowy pracowniczy system motywacyjny, włączenie środowiska pracodawców do czynnej współpracy, tj. wypracowanie nowego systemu naboru pracowników – bonus dla pracodawcy, za stworzenie realnego miejsca pracy. Natomiast istnieje poważne zagrożenie, że bez spełnienia powyższych standardów trudno będzie osiągnąć zakładaną zmianę, tj. wysoki poziom efektywności działań.

Specyfika działań doradcy zawodowego – doniesienia z badań

W przeprowadzonych i przedstawianych tu badaniach zmierzano do dokonania oceny pracy doradcy zawodowego dokonanej przez osoby bezrobotne korzystające z pomocy tych specjalistów. Ocenie poddawano między innymi: wiedzę na temat możliwości korzystania z porad doradcy zawodowego i przydatności jego działań w rozwiązywaniu problemów osób bezrobotnych, przygotowanie merytoryczne doradców zawodowych, metody i techniki pracy przez nich stosowane.

Badania miały charakter pilotażowy, przeprowadzono je metodą sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem ankiety. Wzięło w nich udział losowo dobranych 86 bezrobotnych osób: 60 kobiet i 26 mężczyzn. Charakterystyka społeczno-demograficzna badanych bezrobotnych została przedstawiona w tabelach poniżej.

Tabela 7. Płeć i wiek badanych bezrobotnych

Lp.	Płeć	Wiek				Razem
		18 – 24 lat	25 – 34 lat	35 – 44 lat	45 lat i więcej	
1	Kobieta	8	16	14	22	60
2	Mężczyzna	3	12	6	5	26
Razem		11	28	20	27	86

Źródło: opracowanie własne.

Cechy demograficzne charakteryzujące osoby badane potwierdzają znane tendencje wśród polskich bezrobotnych, jedną z nich jest feminizacja bezrobocia, oznaczająca, że wśród osób bezrobotnych przeważają kobiety, ta tendencja odzwierciedlona została także wśród respondentów: 60 kobiet i 26 mężczyzn i dotyczy albo ludzi młodych (25–34 lat 16 wskazań wśród kobiet i 12 męż-

czyn), albo tych, dla których reorientacja zawodowa i odnalezienie na rynku pracy może rodzić określone trudności wynikające między innymi z dezaktualizacji wiedzy i umiejętności w odpowiedzi na specyficzne potrzeby rynku (45 lat i więcej 27 badanych).

Tabela 8. Płeć i wykształcenie badanych bezrobotnych

Lp.	Płeć	Wykształcenie				Razem
		podstawowe	zasadnicze zawodowe	średnie	wyższe	
1	Kobieta	8	15	21	16	60
2	Mężczyzna	3	7	15	1	26
Razem		11	22	36	17	86

Źródło: opracowanie własne.

Charakterystyka społeczno-demograficzna badanej grupy pokazuje także, że kobiety posiadają relatywnie wyższe wykształcenie – w tej grupie 16 wskazań na wykształcenie wyższe przy tylko 1 wskazaniu wśród mężczyzn.

Tabela 9. Płeć i czas pozostawania bez pracy badanych bezrobotnych

Lp.	Płeć	Czas pozostawania bez pracy (w miesiącach)				Razem
		> 3	3 – 6	6 – 12	12 <	
1	Kobieta	2	12	8	38	60
2	Mężczyzna	2	8	7	9	26
Razem		4	20	15	47	86

Źródło: opracowanie własne.

Najliczniejsza grupa wiekowa badanych bezrobotnych to 25–34 lat (28 osób). Możemy wnioskować, że są to w większości absolwenci wyższych uczelni zaczynający swoją „przygodę” z rynkiem pracy. Aktualnie uległ przesunięciu wiek, w którym młodzi wchodzi na rynek pracy, związane jest to z coraz dłuższym trwaniem edukacji. Również biorąc pod uwagę, że większość badanych to kobiety, możemy przyjąć, że są to bezrobotne powracające na rynek pracy po urlopie wychowawczym. Druga równie liczna grupa to przedział wiekowy 45+ (27 badanych). Sytuacja osób po 45 roku życia jest szczególna, postrzegane są one jako mniej mobilne, mające opory w podejmowaniu nauki i szkoleń niezbędnych do podniesienia swoich kwalifikacji.

Analizując poziom wykształcenia, zauważamy, że najliczniejsza grupa to osoby bezrobotne posiadające wykształcenie średnie (36 osób), równie liczna jest grupa osób o wykształceniu zasadniczym zawodowym (22 osoby), kolejne

grupy to osoby o wykształceniu wyższym (17 osób) i podstawowym (11 osób). Wśród badanych 17 z 86 osób legitymuje się wykształceniem wyższym, co potwierdza tezę, że wykształcenie wyższe nie „chroni” już przed bezrobociem. Powodem tej sytuacji jest duża liczba absolwentów wyższych uczelni, którzy wchodzi na rynek pracy oraz niewłaściwy wybór kierunku kształcenia. Na każdym etapie szkolnictwa (podstawowe, średnie, wyższe) można odczuć niedopasowanie do potrzeb rynku pracy.

W badanej grupie dominują osoby długotrwale bezrobotne – pozostające bez pracy powyżej 12 miesięcy – 47 osób, co stanowi ponad połowę badanej grupy. Aktywizacja osób długotrwale bezrobotnych jest trudna ze względu na fakt, że osoby te często zaprzestają podejmowania starań ukierunkowanych na zdobycie pracy. Przestają wierzyć w efektywność swoich działań, mają osłabione poczucie sprawstwa, zaniżone poczucie własnej wartości i brak wiary w możliwość ponownego odnalezienia się na rynku pracy, co może często prowadzić do syndromu wyuczonej bezradności i uzależnienia od instytucji pomocowych. Dlatego tak ważne jest, aby działania urzędów pracy w sposób efektywny prowadziły aktywizację osób bezrobotnych, nie dopuszczając do wydłużania się okresu pozostawania bez pracy. Pomocnymi w takim działaniu są właśnie doradcy zawodowi.

Formy i metody pracy doradcy zawodowego

Poradnictwo zawodowe jest świadczone w formie porad indywidualnych i grupowych. Obie z wymienionych form są równie ważne w pracy z osobami bezrobotnymi, często uzupełniają się wzajemnie, badane osoby korzystały zarówno z jednej, jak i drugiej formy z przewagą dla poradnictwa indywidualnego. Obok wymienionych form pracy z bezrobotnymi wykorzystuje się także metodę edukacyjną i kurs inspiracji.

Poradnictwo indywidualne jest procesem, podczas którego doradca zawodowy za pomocą procedur i technik rozmowy doprowadza klienta do świadomego i samodzielnego określenia problemu zawodowego oraz motywacji do aktywnego współdziałania przy jego rozwiązywaniu. Podstawową metodą pracy doradcy jest rozmowa doradcza, która przebiega według ściśle określonych etapów z wykorzystaniem odpowiednich technik. Rozmowa nastawiona jest na definiowanie problemu, wskazanie potencjału bezrobotnego, możliwości rynkowe oraz zaproponowanie adekwatnych rozwiązań.

Podczas porady indywidualnej wypracowany zostaje Indywidualny Plan Działania – zaplanowanie dalszych kroków, ustaleń, działań klienta, jakie powinien on zrealizować po zakończeniu porady.

Ponad 50% badanych uznało indywidualną formę poradnictwa za bardziej skuteczną oraz formę, z której chętniej korzystają. Argumentują to bliższym kontaktem, większą możliwością dotarcia do sedna problemu i otwartością w rozmowie, większą efektywnością w porównaniu z poradami grupowymi.

Nacisk jest tu kładziony na indywidualne podejście do potrzeb klienta. Wśród badanych osób bezrobotnych przeważają osoby korzystające z indywidualnego poradnictwa zawodowego (62 osoby) i pozostające bez pracy powyżej 12 miesięcy – aż 30 badanych. Osoby te – zwane długotrwale bezrobotnymi – kierowane są na obowiązkowe spotkanie z doradcą zawodowym. Drugą co do liczby wskazań była grupa osób pozostająca bez pracy od 3 do 6 miesięcy – 18 wskazań.

Tabela 10. Czas pozostawania bez pracy i formy poradnictwa zawodowego, z jakich korzystali badani

Lp.	Czas pozostawania bez pracy	Formy poradnictwa zawodowego	
		Indywidualne	Grupowe
1	do 3 miesięcy	2	2
2	3–6 miesięcy	18	2
3	6–12 miesięcy	12	4
4	12 miesięcy i dłużej	30	20
Razem *		62	28

* badani bezrobotni mogli korzystać z obu form poradnictwa zawodowego.

Źródło: opracowanie własne.

Aby rozmowa doradcza przyniosła efekt, potrzebny jest odpowiedni czas przeznaczony na rozmowę, koncentracja na osobie poszukującej porady i jej problemie. Jednoznaczne określenie czasu trwania rozmowy doradczej nie jest możliwe, gdyż każdy przypadek jest inny – są klienci otwarcie mówiący o swoich oczekiwaniach, problemie, są również osoby zamknięte w sobie, z którymi nawiązanie kontaktu wymaga poświęcenia większej ilości czasu. Najczęściej wskazywany czas trwania porady indywidualnej kształtuje się na poziomie 20–40 min, tak twierdziło 49 badanych osób, pozostałe 13 osób wskazywało na rozmowę doradcą trwającą ok. 60 min.

Poradnictwo grupowe jest skutecznym sposobem pracy z ludźmi, którzy będąc członkami grupy mają możliwość zdefiniowania własnego problemu zawodowego, w atmosferze akceptacji i wsparcia dokonać oceny siebie oraz rozwijania umiejętności podejmowania decyzji zawodowych. Praca w grupie pozwala też nabrać do własnego problemu dystansu i umiejętnie uczyć się na doświadczeniach innych ludzi.

Poradnictwo grupowe może być prowadzone w formie treningów, warsztatów, zajęć aktywizacyjnych, które poświęcone są problematyce rynku pracy, autoprezentacji i umiejętności planowania kariery zawodowej.

Ta forma pracy jest dobrym sposobem oddziaływania na zmianę postaw, przekonań ludzi dotyczących ocen samych siebie i innych. Uczestnicy lepiej rozumieją siebie w stosunku do innych. Uczestnictwo w zajęciach grupowych dostarcza jej uczestnikom możliwości: wsparcia emocjonalnego, oceny własnych problemów, wzmocnienia motywacji, poczucia solidarności, poszukiwania nowych rozwiązań i zachowań.

W poradnictwie grupowym głównie stosowanymi metodami są: metoda edukacyjna i kurs inspiracji. Zajęcia prowadzone metodą edukacyjną mają pomóc uczestnikom w rozwiązaniu ich problemów poprzez:

- analizę umiejętności w oparciu o przeżycia i doświadczenia;
- dotarcie do swoich wartości i potrzeb;
- rozpoznanie własnych predyspozycji i oczekiwań zawodowych;
- nabycie umiejętności zdobywania informacji zawodowych;
- poznanie i zrozumienie trendów na rynku pracy;
- nabycie umiejętności opracowania szczegółowego planu działania i jego realizacji.

Kurs inspiracji ukierunkowany jest przede wszystkim na wzbudzenie w uczestnikach motywacji do tego, by aktywnie podchodzili do swojej przyszłości zawodowej. Celami szczegółowymi i najczęściej realizowanymi w trakcie kursu są:

- motywacja do aktywności i stałego podtrzymywania więzi z rynkiem pracy jako warunek działania i zmiany sytuacji bezrobotnego;
- wskazywanie uczestnikom ich możliwości działania, praw i obowiązków oraz poinformowanie o możliwościach kształcenia się, zmiany kwalifikacji itp.;
- wtórne motywowanie do aktywnego poszukiwania pracy poprzez analizę ograniczeń, ale i możliwości tkwiące w bezrobotnych, doświadczenia uczestników przetwarza się w kontekście psychologicznym i społecznym, podkreślając ich własne możliwości działania oraz pokazując uwarunkowania zjawiska bezrobocia;
- wskazywanie na konieczność podejmowania wyborów i brania za nie odpowiedzialności.

Jako produkt kursu wszyscy jego uczestnicy muszą opracować „Indywidualny Plan Działania”.

W procesie grupowym chodzi o to, by doradca stworzył odpowiednie warunki, tak aby uczestnicy mogli poszukiwać twórczych rozwiązań, dokonywać właściwych wyborów, jak również współpracować z innymi uczestnikami. W poradnictwie zarówno metodyka doradztwa indywidualnego, jak i zajęć grupowych mają bardzo ważną rolę. Wszystko zależy od potrzeb klienta, od braków które należy wypracować. Najważniejsze w pracy doradcy jest indywidualne podejście do osoby bezrobotnej i jej problemu.

Obraz doradcy zawodowego w opinii badanych osób bezrobotnych

Postrzeżenie doradców zawodowych przez bezrobotnych jest niezwykle istotne w nawiązaniu współpracy i osiągnięciu zamierzonych celów. Doradca musi dbać o to, by być dobrze postrzeganym przez radzących się jako osoba

pomocna. Doradcy pracujący w Powiatowym Urzędzie Pracy w Kielcach w większości zostali ocenieni w pozytywny sposób.

Wiedza respondentów o istnieniu stanowiska doradcy zawodowego w PUP wypada dość korzystnie. Spośród badanych 50 osób wiedziało wcześniej o możliwości skorzystania z pomocy doradcy zawodowego, brak takiej wiedzy deklaruje jednak aż 36 badanych. Wyjaśnia to fakt, że większość bezrobotnych trafia do doradcy dopiero po skierowaniu przez innego pracownika urzędu pracy lub innej instytucji – wśród ankietowanych aż 69 z 86 osób skorzystało z usług doradczych dopiero po skierowaniu przez innego pracownika urzędu pracy.

Wśród badanych aż 77 z 86 osób oceniło kompetencje doradców jako właściwe, a 57 uznało, że widoczna jest dbałość o jakość realizowanych usług i obsługa klientów, tylko 8 osób stwierdziło jej brak. Bezrobotni w zdecydowanej większości (68 osób) uważają, że doradcy zawodowi poświęcili im wystarczająco dużo czasu. Ocena pomocy doradcy zawodowego w rozwiązaniu problemu zawodowego przedstawia się w dość zróżnicowany sposób. 45 bezrobotnych stwierdziło, że kontakt z doradcą zawodowym pomógł im w rozwiązaniu problemu zawodowego, 25 osób oceniło jednak pracę doradców zawodowych negatywnie.

Badania pokazały także, że spotkania z doradcą zawodowym spełniają oczekiwania osób bezrobotnych. Łącznie 68 badanych osób uznało, że ich oczekiwania zostały spełnione. Spełnienie oczekiwań ma niewątpliwy wpływ na fakt, czy bezrobotni powrócą na kolejne spotkania, czy będą widzieć sens uczestnictwa w poradach. Badani w liczbie 66 osób przyznali, że biorąc pod uwagę doświadczenia związane z korzystaniem z usług doradczych, zgłosiliby się ponownie do doradcy zawodowego, gdyby mieli problem zawodowy i byłaby to ich samodzielna i indywidualna decyzja.

Do takich ocen i opinii ze strony osób bezrobotnych powinien dążyć każdy doradca zawodowy. Istotą pomocy klientowi jest podjęcie przez niego zatrudnienia, ale również rozbudzenie jego świadomości, że w razie potrzeby są osoby gotowe mu pomóc w planowaniu kariery zawodowej. Osoby te w przyszłości muszą być przekonane o celowości takich spotkań.

Doradca w ciągu całej pracy zawodowej musi również dbać o tematykę i formę prowadzenia porad. Tylko odpowiednio dopasowane problematycznie spotkania dla osób bezrobotnych są w stanie wzbudzić w nich zainteresowanie. Dla osób pozostających bez pracy z góry narzucone, nieadekwatne do ich sytuacji życiowej spotkania czy warsztaty są w ich mniemaniu stratą czasu i pieniędzy. Tematyka zajęć z doradcą zawodowym została oceniona przez badanych bezrobotnych pozytywnie. Spośród 86 badanych aż 60 oceniło spotkanie z doradcą jako bardzo interesujące lub raczej interesujące, negatywne opinie pojawiły się natomiast u 17 badanych. Należy również wziąć pod uwagę fakt, że u osób długotrwale bezrobotnych pojawia się dość dużo negatywnych ocen urzędu pracy jako instytucji. Może to mieć związek nie tyle z nieciekawą ofertą ze strony doradcy zawodowego i jego warsztatem pracy, co z samym faktem braku pracy.

Z badań wynika, że doradcy zawodowi są ogólnie dobrze oceniani przez bezrobotnych. 73 ankietowanych uważa, że usługi oferowane przez doradców są potrzebne bezrobotnym, 6 osób uznało, że potrzeby takiej raczej nie ma, a 7 osób nie zajęło w tej kwestii jednoznacznego stanowiska.

Podsumowanie i wnioski

Badaniu została poddana przydatność pracy doradcy zawodowego w ocenie osób bezrobotnych. Prawie połowa, bo 45 z 86 badanych bezrobotnych uznało, że kontakt z doradcą pomógł w rozwiązaniu ich problemu zawodowego, 68 ankietowanych stwierdziło, że spotkanie z doradcą spełniło ich oczekiwania. Badani ocenie poddawali też poziom atrakcyjności spotkań z doradcami zawodowymi, i tak 23 badanych oceniło, że spotkanie te było bardzo interesujące, a 37 – raczej interesujące. 73 bezrobotnych uznało, że usługi oferowane przez doradców są potrzebne bezrobotnym. Bezrobotni oceniają pracę doradcy zawodowego jako przydatną i pomocną w budowaniu własnej ścieżki kariery zawodowej i rozwiązywaniu problemów wynikających z faktu pozostawania na bezrobociu.

Podsumowując dokonane analizy efektywności szkoleń prowadzonych przez urząd pracy, można stwierdzić, że są one na dość wysokim poziomie. Prowadzone formy aktywizacji są skuteczne i mają odzwierciedlenie w szybkim znalezieniu pracy przez osoby bezrobotne. Aż 4 na 10 osób znajduje zatrudnienie już w pierwszych trzech miesiącach od zdania egzaminu końcowego. Napawa to optymizmem, mimo przeszkód w aktywizacji wynikających z ograniczonych funduszy urzędów pracy. Większość z akcji aktywizacyjnych wspierana jest z funduszy europejskich.

Skorzystanie z usług doradztwa zawodowego, czy to w formie zajęć grupowych czy spotkań indywidualnych staje się drogą do podjęcia działań, przeanalizowania naszego wykształcenia, przebytych szkoleń, doświadczenia zawodowego, zainteresowań, umiejętności, cech osobistych i możliwości fizycznych. Rolą doradcy zawodowego jest nie tylko udzielenie doraźnej pomocy, takiej jak np. skierowanie na szkolenie, ale pomoc długofalowa. Zadaniem doradcy jest motywacja do wszelkiej aktywności, która może i często przyczynia się do ponownego, wtórnego wejścia na rynek pracy.

Należy również zwrócić uwagę na fakt, że najkorzystniej byłoby rozpocząć współpracę doradców zawodowych z bezrobotnymi już na samym początku pozostawania bez pracy. U osób długotrwale bezrobotnych oprócz pomocy w rozwiązaniu problemu zawodowego często dochodzą również problemy natury psychologicznej i ekonomicznej. U osób takich trudniej jest wypracować otwartość na zmiany, a postawy ich są bardziej odporne na współpracę. Wśród osób bezrobotnych należy wypracowywać świadomość celowości działań doradców zawodowych. Dbać o to muszą wszyscy pracownicy urzędu pracy. Konieczne jest propagowanie roli doradztwa zawodowego, jak i pozostałych działań urzędu pracy. Promocja tych działań, a w szczególności doradców zawodo-

wych jest konieczna, gdyż nadal bardzo wiele osób nie zdaje sobie sprawy z możliwości skorzystania z takiej pomocy. W dużej mierze promocja taka powinna być skierowana do potencjalnych pracodawców. Konieczne jest zaprezentowanie korzyści wynikających ze zgłaszania wolnych miejsc pracy do urzędu, bo tylko zwiększając tę liczbę urząd pracy ma możliwość udzielenia najcenniejszej pomocy – zaoferowanie konkretnego miejsca pracy.

Musimy pamiętać, że najlepszą reklamą działań doradcy zawodowego jest pozytywna ocena wśród osób bezrobotnych. Osoby zadowolone ze spotkań z doradcą na pewno będą polecać taką możliwość w swoim otoczeniu.

Co więcej – należy wskazywać na fakt, że nawet najlepsza współpraca doradców zawodowych i pracodawców nie przyniesie żadnych efektów bez zaangażowania i inicjatywy osób bezrobotnych. To w ich rękach spoczywa ich los, od nich zależą wszystkie podjęte decyzje – doradca zawodowych może im jedynie w tej drodze towarzyszyć, okazując wsparcie i udzielając niezbędnych informacji.

Bibliografia

1. *Council Resolution on better integrating lifelong guidance into lifelong learning strategies*. Bruksela 2008.
2. *Guidance Throughout Life In Europe*. Bruksela 2004.
3. Kargulowa A. (2010), *O teorii i praktyce poradnictwa. Odmiany poradczo-nawczego dyskursu*. Warszawa.
4. Krawczyk-Blicharska M. (2012), *Szkolny doradca zawodowy wobec potrzeb edukacyjno-zawodowych młodzieży*. Kielce.
5. Kwiatkowski S.M., Sirojć Z. (red.), (2006), *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*, Warszawa.
6. *Memorandum o kształceniu ustawicznym*. Bruksela 2000.
7. Noworol C. (2006), *Profil zawodowy eurodoradcy XXI wieku*, [w:] *Edukacja dla rynku pracy. Problemy poradnictwa zawodowego*, (red.) S.M. Kwiatkowski, Z. Sirojć, Warszawa.
8. Paszkowska-Rogacz A. (2002), *Warsztaty pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*. Warszawa.
9. Sepkowska Z., Symela K., Figurski J. (2005), *Projekt drugiej wersji standardów kwalifikacji zawodowych dla specjalności zawodowych występujących w Publicznych Służbach Zatrudnienia. Standard Kwalifikacji Zawodowych – Zawód – Doradca zawodowy – 241 303*. Radom.
10. Ustawa z 14 marca 2014 r. o zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2014, poz. 598).
11. Ustawa z 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2013 r. poz. 674, z późniejszymi zmianami).
12. Sarzyńska E. (2009), *Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych*. Lublin.
13. Zalecenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/ C 111/ 01/ WE z 23.04.2008 r. w sprawie ustalenia europejskich ram kwalifikacji dla uczenia się przez całe życie.

The role of career counsellor in activation of the unemployed

Key words: activation, career counsellor, competences of counsellor, unemployed person.

Summary: The article makes an attempt at showing modern understanding of career counselling as an important tool supporting personal, professional and social development of an individual through promotion of any pro-active and self-fulfilling forms throughout the life.

It shows the competences areas of a career counsellor in relation to European standards and their influence on shaping an independent person. The presented areas have become a basis for establishing a new study of counsellor's competences.

This article is also a source of information on the research devoted to the specific nature and tools of the career counsellor's job within the public employment services.

Dane do korespondencji:

Dr Małgorzata Krawczyk-Blicharska

Uniwersytet Jana Kochanowskiego

ul. Krakowska 11

25-029 Kielce

e-mail:goskk@o2.pl

Dr Agata Chabior

Uniwersytet Jana Kochanowskiego

ul. Krakowska 11

25-029 Kielce

e-mail:haga@o2.pl