

Problemy i potrzeby zawodowe klientów w opinii kadry doradczej powiatowych urzędów pracy.
Materiał przygotowany w oparciu o ankietę z PUP.

Jedną z usług oferowanych przez powiatowe urzędy pracy na rzecz osób zarejestrowanych jest poradnictwo zawodowe. Zalecane szczególnie tym osobom, które z różnych powodów czują się zagubione na rynku pracy. Doradca pomaga przyjrzeć się problemom, które utrudniają skuteczne funkcjonowanie zawodowe. Celem doradczych spotkań jest lepsze poznanie siebie – swoich potrzeb, zainteresowań, kompetencji, możliwości i deficytów, po to by nauczyć się podejmować trafne decyzje. W zależności od klienta, spotkania z doradcą ukierunkowane są na różne cele. Czasami doradztwo ma bardziej charakter informacyjny, np. gdy klient dowiadyuje się jak wygląda lokalny rynek pracy, jak należy przygotować i składać dokumenty aplikacyjne, czy jakimi sposobami docierać do informacji o wolnych miejscach w firmach. Jednak w wielu przypadkach informacja zawodowa jest „tylko” dodatkiem do pracy nad postawami osób bezrobotnych. Bardzo często to obszar motywacji, wartości, potrzeb i oczekiwań oraz innych problemów, również tych osobistych, odgrywa kluczową rolę w aktywizacji klientów.

Aby przyjrzeć się problematyce związanej z realizacją poradnictwa zawodowego w powiatowych urzędach pracy, zapytaliśmy u źródła. Poprosiliśmy kadrę doradczą PUP o wypełnienie ankiety, w której znalazły się pytania m.in. o rodzaj problemów zawodowych zgłaszanych przez klientów, w tym osoby młode do 30 roku życia i osoby dojrzałe 50 plus, o oczekiwania klientów względem doradztwa i innych usług urzędu pracy, a także o działania doradcze przynoszące zdaniem pracowników PUP najlepsze rezultaty. Ankieta dotyczyła 2023 roku, choć w części przypadków udzielone odpowiedzi miały charakter uniwersalny, nie odnoszący się tylko i wyłącznie do tego okresu.

Niezmiennie od lat, spośród działań doradczych podejmowanych w powiatach, to rozmowie doradczej w największym stopniu przypisywane są pozytywne efekty. Oczywiście, jeśli klient jest zainteresowany ofertą pracy, stażem czy szkoleniem, to tego rodzaju propozycja ze strony urzędu, w największym stopniu usatysfakcjonuje klienta. Trzeba jednak mieć na uwadze, że część osób bezrobotnych zanim podejmie pracę, boryka się z dylematami – Jaka praca? Jakie szkolenie? Do czego ja się jeszcze nadaję? Komu potrzebne są moje umiejętności i doświadczenie? A to już są wątpliwości, nad którymi warto zastanowić się właśnie z doradcą zawodowym. Pomimo niskiej stopy bezrobocia w przeważającej części Wielkopolski, w dalszym ciągu w rejestrach PUP są osoby odczuwające duże trudności w znalezieniu i utrzymaniu pracy, tak więc oferta doradca



jest bardzo potrzebna. Liczba osób zarejestrowanych w danym PUP, częstotliwość zgłaszanej przez nich potrzeby skorzystania z doradczego wsparcia, a także sama liczba doradców zawodowych zatrudnionych w urzędzie, to czynniki mające wpływ na czasowy wymiar spotkań doradczych. Jednak bez względu na to czy rozmowa doradcza potrwa godzinę, czy 20 minut, jeśli prowadzona jest w aurze życzliwości i otwartości, a jej celem jest zachęcenie klienta do spojrzenia na swój problem, w inny niż dotychczas sposób, takie spotkanie bądź cykl spotkań mogą przyczynić się do pokonania lub przynajmniej zminimalizowania przeżywanych trudności. Dla niektórych klientów doradca bywa jedyną



osobą, z którą mogą porozmawiać o swoich problemach, nie chcą lub nie mogą obarczać nimi swojej rodziny lub po prostu nie mają nikogo bliskiego. Niektóre trudności nawarstwiają się latami i później niełatwo znaleźć sensowne rozwiązanie. Aby pokonać problemy często trzeba zmienić życiowe postawy, zrobić ten pierwszy, najtrudniejszy krok. Praca z obniżoną motywacją klientów to często chleb

powszedni doradców z powiatowych urzędów pracy. To trudna i długofalowa praca. Tym większa satysfakcja, jeśli uda się zaaktywizować kogoś, kto długo pozostawał poza rynkiem pracy.

Równie ważna co rozmowa doradcza jest rzetelna informacja zawodowa. Nie zawsze spotkanie z klientem dotyczy jego mentalnego podejścia do szukania pracy. Często jest to potrzeba konkretnych informacji o lokalnym rynku, pracodawcach, dostępnych usługach urzędu pracy, dokumentach aplikacyjnych czy rozmowach kwalifikacyjnych, a także innych instytucjach, które mogą pomóc w załatwieniu konkretnej sprawy. Brak takiej wiedzy znacząco utrudnia poszukiwanie zatrudnienia.

Z ankiet wynika również, że to kompleksowość usług, z których korzysta klient przyczynia się do sukcesu. Rozmowa doradcza, informacja zawodowa, spotkanie z pośrednikiem pracy bądź innym specjalistą, propozycja stażu, szkolenia czy oferta pracy, to różne usługi urzędu, które stopniowo, etapami mogą pomóc w powrocie na rynek pracy.

Spójrzmy teraz jakim rodzajem wsparcia zainteresowani są sami klienci. Poprosiliśmy pracowników PUP o podzielenie się swoimi spostrzeżeniami w tym zakresie. W ich opinii ofertą pomocy, z której chętnie korzystają klienci, jest właśnie spotkanie z doradcą zawodowym. O czym klienci chcą rozmawiać z doradcą? Wśród wymienionych tematów pojawiły się m.in. zredagowanie dokumentów aplikacyjnych, przygotowanie się do rozmowy z pracodawcą, określenie predyspozycji zawodowych, bilans mocnych i słabych stron jak również psychologiczne wzmocnienie, pokazanie, że jest szansa, i że okres bezrobocia nie jest sytuacją bez wyjścia.

Doradcy odpowiadający na pytania w ankiecie spojrzeli szerzej na ofertę wsparcia, którą ich zdaniem zainteresowani są klienci. To usługi, które choć prawdopodobnie pojawiały się podczas

rozmów doradczych, same w sobie już doradztwem zawodowym nie są. Wśród tych, które wymieniane były najczęściej znalazły się: możliwość skorzystania ze środków na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej, uczestnictwo w szkoleniach zawodowych, a także konkretne oferty pracy i oferty pracy subsydiowanej typu staże i prace interwencyjne. Jeżeli chodzi o poziom zainteresowania środkami na otwarcie firmy, w większości PUP utrzymuje się on na podobnym poziomie co w ubiegłych latach.

Przyczyny trudności w podjęciu zatrudnienia nie są jednakowe u poszczególnych osób zarejestrowanych w PUP. Co człowiek to inna historia.

U części osób na drodze do zatrudnienia stoją w głównej mierze bariery wewnętrzne, u innych zewnętrzne, a często jest to mieszanka jednych i drugich trudności. Zapytaliśmy doradców o ich opinię w tym zakresie. Gdzie oni upatrują największych trudności? Wymienionych zostało wiele czynników.



Skupimy się tu przede wszystkim na tych, które powtarzały się w kolejnych ankietach.

- Brak mobilności – np. brak prawa jazdy, brak samochodu, brak połączeń w komunikacji publicznej.
- Brak dyspozycyjności – np. konieczność opieki nad dzieckiem/dziećmi, konieczność opieki nad innymi chorymi członkami rodziny.
- Zły stan zdrowia – głównie choroby o charakterze przewlekłym, schorzenia uniemożliwiające pracę w dotychczasowym zawodzie np. w pracach fizycznych, zaburzenia psychiczne.
- Uzależnienia – głównie od alkoholu.
- Wyuczona bezradność – stan, w którym człowiek po wielokrotnym doświadczeniu sytuacji, które nie podlegały jego kontroli, traci poczucie wpływu na otoczenie i przestaje podejmować próby zmiany swojej sytuacji zawodowej i życiowej, nawet gdy istnieją okazje do jej poprawy.
- Niska motywacja do podjęcia pracy z uwagi na już otrzymywane wsparcie finansowe z pomocy społecznej.

Jak widać, wskazane przez doradców główne bariery utrudniające lub uniemożliwiające podjęcie aktywności zawodowej wynikają z przyjmowania określonych postaw życiowych, pogarszającego się stanu zdrowia, opiekowania się członkami rodziny bądź z trudności komunikacyjnych. Oczywiście nie bez znaczenia jest również niedopasowanie kwalifikacji do rynku pracy, ale nie była to najczęściej wskazywana bariera. W części przypadków możemy mieć do czynienia z sytuacją, w której ten brak odpowiednich kwalifikacji jest problemem wtórnym. Pierwotny stanowią kwestie motywacyjne do podjęcia szkolenia, co nie jest takie rzadkie w przypadku osób z tak zwanym syndromem wyuczonej bezradności.

Zapytaliśmy również o to jakie czynniki w opinii pracowników PUP stanowią największą barierę w funkcjonowaniu społeczno – zawodowym młodych osób do 30 roku życia i osób po 50-tce.

U osób młodych będących klientami PUP doradcy często zauważają oczekiwania nieprzystające do realiów rynku pracy. W zależności od sytuacji co innego oznacza wspomniane niedopasowanie. Część osób ma określone, być może zbyt idealistyczne, wyobrażenie o pracy w danej branży i dość szybko reaguje zniechęceniem, wycofaniem, rezygnacją. W tej grupie czynników są również oczekiwania finansowe. Niektórzy młodzi nie patrząc na to, że nie zdobyli jeszcze praktyki, chcieliby zarabiać podobnie jak doświadczony pracownik. Jednak temat finansów jest bardziej złożony. W części przypadków te pozornie wygórowane oczekiwania finansowe młodych, to w rzeczywistości niskie stawki proponowane przez niektórych pracodawców. Niedostosowanie dotyczy także obszaru wiedzy, umiejętności i kwalifikacji.

Do tego dochodzi brak doświadczenia. W dalszym ciągu pracodawca chciałby zatrudnić pracownika, którego nie będzie musiał długo szkolić. Ale jest też druga strona medalu. Niektórzy doradcy zwracali uwagę na to, że w dzisiejszych czasach nie takie rzadkie są sytuacje kiedy osoba



w wieku 30 lat nie ma jeszcze na koncie żadnego doświadczenia, co może być efektem późniejszego wchodzenia w dorosłość i przeżywania innych problemów ogólnozyciowych. To właśnie na te ostatnie trudności doradcy dość często zwracali uwagę. Charakteryzowali swoich młodych klientów jako osoby często pogubione, niesamodzielne, zaleźnione, z niską gotowością do mobilności. Zwrócono również uwagę na to, że z jednej strony to osoby, które nie przywiązują się do miejsca pracy jak pokolenie ich rodziców, a z drugiej strony jest w nich potrzeba stabilizacji.

Jak to natomiast wygląda w pokoleniu osób 50 plus? Doradcy udzielający wsparcia tej grupie klientów, zwrócili uwagę na następujące czynniki decydujące o braku efektywności w poszukiwaniu pracy. Na pierwszy plan wysuwają się problemy zdrowotne. Tak jak wcześniej wspominaliśmy są to głównie choroby o charakterze przewlekłym, schorzenia uniemożliwiające pracę w dotychczasowym zawodzie np. w pracach fizycznych. Równie często doradcy zwracali uwagę na bariery cyfrowe. Tego rodzaju bariery nie występują tylko w tej grupie wiekowej, jednak w tej są znacznie liczniejsze niż w grupie osób młodych, których nauka i wychowanie odbywały się już w erze cyfrowej. To nie tylko mniejszy zasób wiedzy w tym obszarze, ale także mniejsza motywacja do uczenia się nowych rzeczy, gdy ma się poczucie, że całe życie zawodowe trzeba było być na bieżąco w swojej dziedzinie. Nie bez znaczenia jest również to, że świat cyfrowy podlega ciągłym zmianom i nie wystarczy „raz się nauczyć”.

To może blokować kogoś, kto ma w większym stopniu potrzebę bezpieczeństwa - „żeby było tak jak było”, czy po prostu potrzebę spokojnego dotrwania do emerytury. Wśród czynników, na które doradcy zwrócili uwagę znalazły się także niedostosowane (często przedawnione) do rynku pracy kwalifikacje. Nową wiedzę i umiejętności można oczywiście nabyć, jednak w tej grupie klientów dość często brakuje motywacji do rozwoju zawodowego. Nie można też zapomnieć o funkcjonujących na rynku stereotypach np. obawie, że pracownik częściej będzie przebywał na zwolnieniu lekarskim. Stereotypizacja tej grupy kandydatów do pracy może przyczyniać się do ich niskiej samooceny i poczucia, że nikomu już nie jest przydatne ich doświadczenie.



Negatywne efekty stereotypów dotyczą również na rynku osoby z niepełnosprawnościami. A stereotypy to strach przed zatrudnieniem i nadmiernie uogólniony obraz funkcjonowania tej grupy osób, co bywa krzywdzące dla osób, które są gotowe by podjąć pracę. Problem nie dotyczy tylko stereotypów. Doradcy zwrócili również uwagę na brak ofert pracy bądź niedostosowanie miejsc pracy do orzeczonego stopnia niepełnosprawności oraz na niewystarczającą liczbę zakładów pracy chronionej i spółdzielni socjalnych.

Na koniec trochę statystyki. W 2023 roku w powiatowych urzędach pracy województwa wielkopolskiego zatrudnionych było 99 doradców zawodowych. W tym okresie:

- z porad indywidualnych skorzystały 11 983 osoby,
- z indywidualnej informacji zawodowej skorzystało 19 418 osób,
- z porady grupowej skorzystało 2 809 osób,
- z grupowych spotkań informacyjnych skorzystały 6 484 osoby.

Zdjęcia z platformy Pexels

Autorzy wg kolejności zdjęć w tekście

1. Sora Shimazaki
2. Nathan Cowey
3. Leeloo The First
4. Fox
5. Marcus Aurelius
6. Marcus Aurelius