1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 11:

AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

(Łączna liczba godzin szkolenia: 16)

2 – OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

- Donat Dawiec
- Katarzyna Pankiewicz
- Wiesław Zaleszczuk

3 - LISTA I OPIS ZADAŃ ZAWODOWYCH DORADCY KLIENTA DO REALIZACJI, KTÓRYCH PRZYGOTOWUJE PROGRAM SZKOLENIA:

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Rozpoznawanie i analiza potencjału zatrudnieniowego oraz stopnia oddalenia od rynku pracy klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Działania i czynności:
  - identyfikowanie i analiza stopnia oddalenia od rynku pracy klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy,
  - identyfikowanie i analiza potencjału zatrudnieniowego klienta mającego specyficzne problemy na rynku pracy,
  - rozpoznawanie głównych problemów i sytuacji klienta,
  - porządkowanie i analiza informacji o klientach mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy
  - rozpoznawanie kluczowych barier uniemożliwiających wejście lub powrót na rynek pracy klientów mających specyficzne problemy.

- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Planowanie działań dla klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Działania i czynności:
  - analizowanie sposobów postępowania z klientem mającym specyficzne problemy na rynku pracy,
  - dobór form pomocy klientowi mającemu specyficzne problemy,
  - identyfikowanie instytucji wspierających klienta mającego specyficzne problemy na rynku pracy i warunków współpracy,
  - tworzenie Indywidualnego Planu Działania (IPD) uwzględniającego niwelowanie barier klienta mającego specyficzne problemy,
  - dokumentowanie przebiegu współpracy z klientem mającym specyficzne problemy i instytucjami współpracującymi.

- **Nazwa zadania 3 (Z3):** Zwiększanie motywacji do zmiany klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy w ramach zindywidualizowanych usług.

  Działania i czynności:
  - stosowanie technik i narzędzi motywacyjnych,
  - monitorowanie poziomu motywacji klienta mającego specyficzne problemy,
  - monitorowanie efektów działań wprowadzonych w celu niwelowania barier klienta mającego specyficzne problemy.

4 - CELE SZKOLENIA:

- **Dla zadania Z1**

Aby poprawnie wykonać Z1 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- pojęć dotyczących potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy i oddalenia od rynku pracy,
- rodzajów problemów klienta mającego specyficzne problemy,
- głównych barier wejścia lub powrotu na rynek pracy klienta mającego specyficzne problemy w tym zakresie,
- podstawową wiedzę odnośnie możliwych problemów i barier związanych z obsługą cudzoziemców (w tym uchodźców) wynikających m.in. z odmienności kulturowej,

oraz umiejętności w zakresie:

- analizowania potencjału zatrudnieniowego i stopnia oddalenia od rynku pracy klienta mającego specyficzne problemy,
- określania przyczyn i skutków braku aktywności klienta mającego specyficzne problemy,
- diagnozowania głównych problemów i sytuacji klienta,
- analizowania informacji o kliencie mającym specyficzne problemy.

- **Dla zadania Z2**

Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- sposobów postępowania z klientem mającym specyficzne problemy na rynku pracy,
- form pomocy klientowi mającemu specyficzne problemy,
- instytucji wspierających klienta mającego specyficzne problemy na rynku pracy,
- rodzajów problemów klienta mającego specyficzne problemy na rynku pracy,
- typów klientów mających specyficzne problemy,

oraz umiejętności w zakresie:

- opracowywania wariantów postępowania z klientem mającym specyficzne problemy na rynku pracy,
- realizacji różnych form pomocy klientowi mającemu specyficzne problemy,
- pozyskiwania informacji o instytucjach zewnętrznych, wspierających klientów ze specyficznymi problemami,
- planowania IPD ukierunkowanego na zniwelowanie barier u klienta mającego specyficzne problemy,
- ustalania z klientem i instytucjami współpracującymi reguł realizacji planu i przebiegu współpracy,
- prowadzenia dokumentacji dotyczącej pracy z klientem i współpracy z innymi instytucjami.

- **Dla zadania Z3**

Aby poprawnie wykonać Z3 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:

- podstawowych zasad i warunków skutecznej motywacji,

- metod i narzędzi badania stopnia motywacji,
- monitorowanie efektów działań wprowadzonych w celu niwelowania barier klienta mającego specyficzne problemy.

oraz umiejętności w zakresie:

- stosowania technik i narzędzi motywacyjnych,
- dobierania technik i narzędzi zwiększających motywację do zmiany klienta mającego specyficzne problemy na rynku pracy,
- monitorowania poziomu motywacji klienta mającego specyficzne problemy,
- monitorowanie efektów działań wprowadzonych w celu niwelowania barier klienta mającego specyficzne problemy.

5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:

(Tematy zajęć oraz zagadnienia poruszane w ramach tematu i orientacyjna liczba godzin dydaktycznych przeznaczona na ich realizację.)

Temat 1: BADANIE POTENCJAŁU ZATRUDNIENIOWEGO ORAZ STOPNIA ODDALENIA OD RYNKU PRACY KLIENTA MAJĄCEGO SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY
(łączna liczba godzin: 5)

- Z1.1: Pojęcie potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz stopnia oddalenia od rynku pracy,
- Z1.2: Przyczyny braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy,
- Z1.3: Skutki braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy,
- Z1.4: Analiza i porządkowanie informacji o problemach klienta,
- Z1.5: Rodzaje specyficznych problemów klientów.

Temat 2: WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM MAJĄCYM SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY (łączna liczba godzin: 7,5)

- Z2.1: Podstawowe grupy klientów według specyficznych problemów z wejściem lub powrotem na rynek pracy,
- Z2.1.1: Specyfika pracy z klientem mającymi trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych,
- Z2.1.2: Specyfika pracy z klientem napotykającym na trudności związane z jego przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową,
- Z2.1.3: Specyfika pracy z klientami, których zachowanie może wskazywać na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających
- Z2.1.4: Specyfika pracy z klientem dotkniętym bezdomnością,
- Z2.1.5: Specyfika pracy z klientem po opuszczeniu zakładu karnego,
- Z2.1.6: Specyfika pracy z klientem korzystającym z pomocy społecznej,
- Z2.1.7: Specyfika pracy z klientem funkcjonującym w szarej strefie zatrudnienia,
- Z2.1.8: Specyfika pracy z klientem niepełnosprawnym,
- Z2.1.9: Specyfika pracy z klientem nieuprawnionym do wcześniejszego wieku emerytalnego (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych Dz. U. z 2008 r. nr 237 poz. 1656, z późn. zm.) z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze,
- Z2.1.10: Specyfika pracy z klientem z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy,
- Z2.2: Najczęściej występujące bariery w przypadku klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy,
- Z2.3: Formy pomocy klientom mającym specyficzne problemy określone w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.),

- Z2.4: Instytucje zewnętrzne wspierające klienta mającego specyficzne problemy, zakres i formy ich działań na rzecz klientów mających specyficzne problemy,
- Z2.5: Tworzenie IPD uwzględniającego rozwiązania problemów klienta we współpracy z instytucjami zewnętrznymi.

Temat 3: ZWIĘKSZANIE MOTYWACJI DO ZMIANY KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY (łączna liczba godzin: 3)

- Z3.1: Wprowadzenie w zagadnienie motywacji do zmian,
- Z3.2: Narzędzia badania motywacji klienta mającego specyficzne problemy,
- Z3.3: Prowadzenie działań motywacyjnych w ramach zindywidualizowanej pomocy na rzecz klienta mającego specyficzne problemy,
- Z3.4: Sposoby motywowania klienta mającego specyficzne problemy i dobieranie odpowiednich metod aktywizacji.

ZAKOŃCZENIE:

- Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu (0,5 godz.).

TYTUŁ SZKOLENIA: AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM”

ADRESACI / WYMAGANIA WSTĘPNE DLA UCZESTNIKÓW:
ADRESACI: Pracownicy instytucji rynku pracy (IRP), w tym pracownicy publicznych służb zatrudnienia (PSZ) wymienieni w art. 91 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.), pełniący lub przygotowujący się do pełnienia funkcji doradcy klienta.
WYMAGANIA: Wykształcenie średnie lub wyższe oraz zatrudnienie w instytucji rynku pracy, wykonywanie pracy na stanowisku związanym z prowadzeniem usług rynku pracy.

PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody Prowadzenia zajęć	Czas
1.	**BADANIE POTENCJAŁU ZATRUDNIENIOWEGO ORAZ STOPNIA ODDALENIA OD RYNKU PRACY KLIENTA MAJĄCEGO SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**	Z1.1: Pojęcie potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz stopnia oddalenia od rynku pracy.	mini wykład dyskusja kierowana ćwiczenia(odgrywanie ról, praca w grupach)	**23 min**
		Z1.2: Przyczyny braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.		**90 min**
		Z1.3: Skutki braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.		**22 min**
		Z1.4: Analiza i porządkowanie informacji o problemach klienta.		**90 min**
		Z1.5: Rodzaje specyficznych problemów klientów.		
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 1			**5 godz.**

2.	**WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM MAJĄCYM SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**	Z2.1: Podstawowe grupy klientów według specyficznych problemów z wejściem lub powrotem na rynek pracy. Z2.1.1: Specyfika pracy z klientem mającymi trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych. Z2.1.2: Specyfika pracy z klientem napotykającym na trudności związane z jego przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową. Z2.1.3: Specyfika pracy z klientami, których zachowanie może wskazywać na spożycie bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających Z2.1.4: Specyfika pracy z klientem dotkniętym bezdomnością. Z2.1.5: Specyfika pracy z klientem po opuszczeniu zakładu karnego. Z2.1.6: Specyfika pracy z klientem korzystającym z pomocy społecznej. Z2.1.7: Specyfika pracy z klientem funkcjonującym w szarej strefie zatrudnienia. Z2.1.8: Specyfika pracy z klientem niepełnosprawnym. Z2.1.9: Specyfika pracy z klientem nieuprawnionym do wcześniejszego wieku emerytalnego (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19.12.2008 r. o emeryturach pomostowych Dz. U. 2008 nr 237 poz. 1656 z późn. zm.)z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze. Z2.1.10: Specyfika pracy z klientem z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy.	mini wykład ćwiczenia(praca w grupach, praca indywidualna) dyskusja kierowana praca z tekstem metaplan	**150 min**
		Z2.2: Zachowania charakterystyczne dla klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.		**45 min**
		Z2.3: Formy pomocy klientom mającym specyficzne problemy określone w ustawie z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.).		**45 min**
		Z2.4: Instytucje zewnętrzne wspierające klienta mającego specyficzne problemy, zakres i formy ich działań na rzecz klientów mających specyficzne problemy.		**45 min**

		Z2.5: Tworzenie IPD uwzględniającego rozwiązania problemów klienta we współpracy z instytucjami zewnętrznymi.		**45 min**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 2			**7,5 godz.**
3.	**ZWIĘKSZANIE MOTYWACJI DO ZMIANY KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**	Z3.1: Wprowadzenie w zagadnienie motywacji do zmian.	mini wykład dyskusja kierowana ćwiczenia(praca w grupach)	**45 min**
		Z3.2: Narzędzia badania motywacji klienta mającego specyficzne problemy.		
		Z3.3 Prowadzenie działań motywacyjnych w ramach zindywidualizowanej pomocy na rzecz klienta mającego specyficzne problemy.		**90 min**
		Z3.4: Sposoby motywowania klienta mającego specyficzne problemy i dobieranie odpowiednich metod aktywizacji.		
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 3			**3 godz.**
4.	**ZAKOŃCZENIE**	Sesja pytań i odpowiedzi oraz wypełnienie sprawdzianu.		**0,5 godz.**
	Łączna liczba godzin dydaktycznych szkolenia			**16 godz.**

WYKAZ SPRZĘTU I ŚRODKÓW DYDAKTYCZNYCH NIEZBĘDNYCH DO REALIZACJI ZAJĘĆ:

Lp.	Nazwa / opis	Ilość *
1.	Zestaw komputerowy /laptop/	1
2.	Projektor multimedialny	1
3.	Tablica flipchart	1
4.	Papier flipchart /opakowanie	1
5.	Markery /komplet 4 kolory/	4
6.	Kartki papieru formatu A4 /ryza/	1
7.	Opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej	2
8.	Długopisy	16
9.	Karteczki samoprzylepne /bloczek/	1
10.	Kartki papieru formatu A5 w 4 kolorach /komplet: 20 białych, 20 żółtych, 20 zielonych, 20 czerwonych/	1
11.	Taśma klejąca	2
12.	Nożyczki	2
13.	Tekst ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z	16
14.	późn..zm.)Przykładowy formularz Indywidualnego Planu Działania	16

** Ilość środków dydaktycznych i materiałów pomocniczych przewidziana jest dla 16 osobowej grupy uczestników*

SZKOLENIE NR 11	AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

PORADNIK I MATERIAŁY DLA TRENERA

WSKAZÓWKI METODYCZNE DOTYCZĄCE REALIZACJI ZAJĘĆ

Trener przed przystąpieniem do realizacji zajęć w ramach poszczególnych tematów, powinien zapoznać się z celami szkolenia, materiałami do studiowania dla uczestników oraz literaturą uzupełniającą.

Realizując poszczególne ćwiczenia trener może dokonywać weryfikacji czasu ich trwania (np. ze względu na liczebność grupy lub jej specyfikę) oraz niekiedy odstąpić od realizacji niektórych ich etapów, przy założeniu, że cele szkolenia zostaną osiągnięte.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 1: BADANIE POTENCJAŁU ZATRUDNIENIOWEGO ORAZ STOPNIA ODDALENIA OD RYNKU PRACY KLIENTA MAJĄCEGO SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY

ZAGADNIENIE:
Z1.1: Pojęcie potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz stopnia oddalenia od rynku pracy.

We wstępnej części zajęć należy w formie wykładu przybliżyć uczestnikom pojęcie oddalenia klientów od rynku pracy (O), oraz gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy, w tym charakterystyki poszczególnych profili pomocy (G). Należy również omówić kiedy i w jakich sytuacjach badany jest potencjał zatrudnieniowy klienta budowany na podstawie czynników (O) i (G) . Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie – 8 min.

OPIS ĆWICZEŃ I ZADAŃ

Ćwiczenie 1.1: Potrzebne pojęcia

Cel ćwiczenia: uporządkowanie i ugruntowanie wiedzy z zakresu pojęć: oddalenie od rynku pracy, gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy, potencjału zatrudnieniowego.
Czas ćwiczenia: 15 min.
Środki dydaktyczne: ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.), zwana dalej ustawą o promocji zatrudnienia (...), materiały dla uczestnika, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na 2 zespoły zadaniowe. Zespoły otrzymują tekst ustawy o promocji zatrudnienia (...) i materiały dla uczestnika (str. 29, 31).
Zespoły mają za zadanie:

- zespół 1: opracować i przedstawić pozostałym uczestnikom definicję oddalenia od rynku pracy oraz przykłady sytuacji zawodowych, kiedy wiedza w tym zakresie jest wykorzystywana;
- zespół 2: opracować i przedstawić pozostałym uczestnikom definicję gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz przykłady sytuacji zawodowych, kiedy wiedza w tym zakresie jest wykorzystywana (materiały dla uczestnika, str. 31)

Po wykonaniu zadania zespoły prezentują wyniki swojej pracy na forum. Ocena poprawności wykonania ćwiczenia prowadzona jest przez trenera oraz pozostałych uczestników. Trener wprowadza pojęcie potencjału zatrudnieniowego, bazując na wynikach prac zespołu 1 i 2.
Czas realizacji ćwiczenia – 10 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener zwraca uwagę uczestnikom na konieczność rozumienia i swobodnego posługiwania się pojęciami z zakresu rynku pracy, takimi jak: oddalenie od rynku pracy, gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy, potencjału zatrudnieniowego..
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.2: Przyczyny braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy

We wstępnej części zajęć trener w formie mini wykładu charakteryzuje przyczyny braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy. Omawia czynniki wewnętrzne oraz czynniki zewnętrzne, które mają wpływ na: oddalenie od rynku pracy i związane z wejściem lub powrotem na rynek pracy i trwałe zatrudnienie. Celem utrwalenia wiedzy z tego zakresu należy wykorzystać poniższe ćwiczenia.
Czas na wprowadzenie – 20 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.2-1: Przyczyny braku aktywności klientów
Czas ćwiczenia: 40 min.
Cel ćwiczenia: usystematyzowanie wiedzy z zakresu przyczyn braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Środki dydaktyczne: tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na 2 zespoły, których zadaniem jest wskazanie, przyczyn braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy w obszarach:

Zespół 1: oddalenie od rynku pracy.
Zespół 2: gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy.
Po przygotowaniu materiału przedstawiciele zespołów prezentują na forum wyniki swojej pracy. Podczas prezentacji trener zachęca do dyskusji na temat własnych spostrzeżeń i doświadczeń uczestników. Trener wraz z całą grupą uzupełnia je o czynniki, które przez uczestników nie zostały wskazane. Następnie prosi uczestników o zaznaczenie przy każdej pozycji, czy jest ona czynnikiem wewnętrznym (zależnym od osoby bezrobotnej), czy zewnętrznym (niezależnym od osoby bezrobotnej).
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener zwraca uczestnikom uwagę na temat przyczyn braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy w szczególności na czynniki wewnętrzne, które mogą być wskazówką do dalszej pracy z konkretnym klientem.
Czas na podsumowanie – 10 min.

Ćwiczenie 1.2-2: Rozmowa z klientem
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności identyfikowania przyczyn braku aktywności na rynku pracy w trakcie pracy z klientem mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: długopisy, kartki papieru formatu A4.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na trzyosobowe zespoły, w których pierwsza osoba będzie odgrywała rolę klienta, druga rolę doradcy klienta, a trzecia będzie obserwatorem. Wszystkie zespoły otrzymują do wykonania to samo zadanie: przygotowanie i odegranie rozmowy doradcy klienta z klientem korzystającym z pomocy społecznej, mającym problemy z powrotem na rynek pracy. Poprzez rozmowę doradca klienta ma poznać przyczyny braku aktywności klienta. Obserwator przez czas odgrywania scenki obserwuje obie osoby, notuje swoje uwagi, a po zakończeniu rozmowy przekazuje informację zawierającą wnioski dotyczące skuteczności doradcy klienta, tzn. czy doradca poznał prawdziwe przyczyny braku aktywności klienta na rynku pracy.
Czas realizacji ćwiczenia – 20 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener omawia wskazane przez obserwatorów oraz wynikające z własnej obserwacji odgrywanych scenek, umiejętności badania przyczyn braku aktywności klientów na rynku pracy. Zwraca także uwagę na konieczność przygotowania się do takiej rozmowy, szczególnie wcześniejsze rozpoznanie specyfiki problemu klienta na podstawie danych zawartych w karcie rejestracyjnej. Ponadto uzupełnia wyniki ćwiczenia (przypomnienie, ugruntowanie) o te zasady i reguły komunikowania się z klientem, które są szczególnie przydatne w pracy z klientem mającym specyficzne problemy z powrotem lub wejściem na rynek pracy (słuchanie, mówienie, zadawanie pytań, elementy asertywności w pracy z klientem).
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.3: Skutki braku aktywności

We wstępnej części zajęć trener w formie mini wykładu charakteryzuje skutki braku aktywności klienta. Omawia skutki społeczne, psychologiczne i zdrowotne, które mają wpływ na sposób funkcjonowania klienta pozostającego bez pracy. Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenia.
Czas na wprowadzenie – 7 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.3:Skutki braku aktywności
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności identyfikowania skutków braku aktywności klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 15 min.
Środki dydaktyczne: materiał wypracowany w ćwiczeniu 1 zagadnienia: Z1.2 w obszarach: oddalenie od rynku pracy oraz gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy), tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Trener wykorzystując materiał wypracowany w ćwiczeniu 1 zagadnienia: Z1.2:, wybiera osiem przyczyn i dzieli grupę na cztery zespoły. Zespoły otrzymują po jednym arkuszu papieru, markery i mają za zadanie wypisać skutki braku aktywności klientów: społeczne, psychologiczne i zdrowotne w tych konkretnych przypadkach. Po zakończeniu pracy zespoły prezentują przygotowany materiał, a oceny poprawności wykonania zadania dokonują trener oraz uczestnicy pozostałych zespołów.
Czas realizacji ćwiczenia – 10 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener weryfikuje opracowany materiał i komentuje jego poprawność. Ponadto w przypadku, gdy uczestnicy zaprezentują jedynie część skutków uzupełnia wyniki ćwiczenia o skutki społeczne, psychologiczne i zdrowotne. Zwraca uwagę na różnorodność skutków braku aktywności zawodowej oraz na fakt, iż skutki te będą zindywidualizowane w zależności od wielu czynników (np. cech osobowych klienta, długości pozostawania bezrobotnym, wsparcia otoczenia, itp.) Wskazuje także, że skutki te determinują trudności związane z podjęciem pracy, np. brak środków na dojazdy na rozmowy kwalifikacyjne, widoczna niepewność podczas rozmów kwalifikacyjnych, brak obowiązkowości, dyscypliny itp. Rolą doradcy klienta jest w tym przypadku trafna diagnoza problemów, tak by w procesie pracy z nim znaleźć możliwe rozwiązania łagodzące / niwelujące skutki braku aktywności. Wskazuje także, gdzie te zagadnienia są szczegółowo omówione w materiałach.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.4: Analiza i porządkowanie informacji o problemach klienta
Z1.5: Rodzaje specyficznych problemów klientów

We wstępnej części zajęć trener krótko podsumowuje w formie dyskusji poprzednie zagadnienie dotyczące przyczyn braku aktywności klientów. Porusza temat skutków braku tej aktywności i zachęca uczestników do przedstawiania przykładów z własnych doświadczeń. W formie krótkiego wykładu przedstawia wybrane specyficzne problemy klientów korzystając z treści z materiałów dla uczestnika „Współpraca z klientem mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy" wskazując powiązanie przyczyn i skutków z problemami klienta. Następnie trener na podstawie posiadanej przez uczestników wiedzy (własne doświadczenia, informacje z mediów, itp.) tworzy wykaz rodzajów specyficznych problemów klientów uzupełniając je o problemy niewskazane przez uczestników. celem utrwalenia wiedzy dotyczącej zagadnień w tym zakresie należy wykorzystać poniższe ćwiczenia.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ I ZADAŃ

Ćwiczenie 1.4:Problemy klientów – analiza i porządkowanie informacji
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności diagnozowania, analizy i porządkowania informacji związanych z problemami klientów mającymi specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 45 min.
Środki dydaktyczne: materiały dla uczestnika- krótkie definicje stosowanych pojęć w trakcie ćwiczenia, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory), karteczki samoprzylepne, długopisy, nożyczki, taśma klejąca.

Opis ćwiczenia:
Trener rozdaje uczestnikom po 4 karteczki i prosi o wypisanie na każdej z nich po 1 konkretnym problemie osoby bezrobotnej związanym z jej wejściem/powrotem na rynek pracy. Rozdaje także materiał z definicjami pojęć stosowanymi podczas ćwiczenia. Przed zajęciami trener przygotowuje na papierze flipchart poniższą tabelę, podzieloną na obszary, w których mogą pojawiać się problemy klienta.

1	**Doświadczenie zawodowe**	
2	**Wykształcenie**	
3	**Finanse osobiste**	
4	**Kompetencje społeczne**	
5	**Kultura/tradycja**	
6	**Kwalifikacje zawodowe**	

7	**Miejsce zamieszkania**	
8	**Motywacja/postawa**	
9	**Płeć**	
10	**Pozycja społeczna**	
11	**Aktywność w poszukiwaniu pracy**	
12	**Sytuacja rodzinna**	
13	**Uzależnienia**	
14	**Wiek**	
15	**Zdrowie/niepełnosprawność**	
16	**Narodowość/religia**	
17	**Inne**	

Po wypisaniu na karteczkach konkretnych problemów uczestnicy przyporządkowują zapisany problem do konkretnego obszaru i przyklejają karteczki na prawej kolumnie. Następnie wspólnie z trenerem dokonują analizy wyników pracy.
Czas realizacji ćwiczenia – 35 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener podkreśla znaczenie analizowania i porządkowania informacji związanych z problemami klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy. Zwraca uwagę na trafne identyfikowanie problemu klienta oraz przyporządkowanie go do określonego obszaru, ponieważ może to w istotny sposób wpłynąć na wybór proponowanych rozwiązań, możliwych form wsparcia czy sposobów ich realizacji służących rozwiązaniu problemu klienta dot. podjęcia zatrudnienia.
Czas na podsumowanie – 10 min.

Ćwiczenie 1.5:Specyficzne problemy klientów
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności analizowania informacji o kliencie mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 20 min.
Środki dydaktyczne: tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Trener prosi, by każdy z uczestników podał jeden przykład specyficznego problemu klienta (między innymi na podstawie wykazu specyficznych problemów klienta ze wstępu do zagadnienia 1.4 i 1.5), który utrudnia wejście lub powrót na rynek pracy. Podane problemy zapisuje na papierze flipchart, a następnie krótko je charakteryzuje. Następnie prosi po kolei każdego z uczestników o podanie

przyczyn i skutków poszczególnych problemów. Wykorzystując przygotowany w czasie ćwiczenia materiał trener prosi, aby każdy uczestnik postawił znaczek obok problemu, z którym spotykał się najczęściej w swojej pracy zawodowej. W ten sposób powstanie ranking wybranych specyficznych problemów, z którymi uczestnicy danej grupy mają najczęściej kontakt w pracy ze swoimi klientami.
Czas realizacji ćwiczenia – 20 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener prosi uczestników o podanie, w jaki sposób mogą zwiększyć skuteczność i efektywność pomocy na rzecz klientów borykających się z określonymi problemami.
Czas na podsumowanie – 10 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 2: WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM MAJĄCYM SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY

ZAGADNIENIE:
Z2.1: Podstawowe grupy klientów według specyficznych problemów z wejściem lub powrotem na rynek pracy
Z2.1.1: Specyfika pracy z klientem mającymi trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych
Z2.1.2: Specyfika pracy z klientem napotykającym na trudności związane z jego przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową.
Z2.1.3: Specyfika pracy z klientem, którego zachowanie może wskazywać na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.
Z2.1.4: Specyfika pracy z klientem dotkniętym bezdomnością
Z2.1.5: Specyfika pracy z klientem po opuszczeniu zakładu karnego
Z2.1.6: Specyfika pracy z klientem korzystającym z pomocy społecznej
Z2.1.7: Specyfika pracy z klientem funkcjonującym w szarej strefie zatrudnienia
Z2.1.8: Specyfika pracy z klientem niepełnosprawnym
Z2.1.9: Specyfika pracy z klientem nieuprawnionym do wcześniejszego wieku emerytalnego (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych) z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze
Z2.1.10: Specyfika pracy z klientem z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy

Realizacja zajęć dotyczących zagadnienia: Podstawowe grupy klientów według specyficznych problemów z wejściem lub powrotem na rynek pracy przewidziana została na 4 godziny. W związku z tym we wstępnej części zajęć trener w formie wykładu powinien dokonać charakterystyki klientów ze specyficznymi problemami z uwzględnieniem problemów w grupach wskazanych od Z.2.1.1 do Z.2.1.9 oraz przeanalizować te obszary współpracy, które mogą sprawiać największe trudności w każdej z grup. Następnie razem z uczestnikami, w formie dyskusji, analizuje różne problemy tych klientów. Celem utrwalenia wiedzy z tych zagadnień należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie – 40 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.1: Specyfika pracy z klientem mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy
Cel ćwiczenia: pozyskanie i uporządkowanie wiedzy oraz nabycie umiejętności w zakresie specyfiki pracy z klientem mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 110 min.
Środki dydaktyczne: materiały dla uczestnika, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory), długopisy, kartki papieru formatu A4.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na 5 zespołów, które otrzymują następujące zadanie: opisać cechy charakteryzujące daną grupę klientów (w oparciu o własne doświadczenia lub informacje zawarte w materiałach dla uczestnika), wskazać obszary współpracy, które potencjalnie mogą stwarzać trudności w pracy z poszczególnymi klientami oraz określić metody pracy z daną grupą klientów. Poszczególnym zespołom przydzielone zostają następujące grupy:

- zespół 1: klienci mający trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych oraz klienci napotykający na trudności związane ze swoją przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową;
- zespół 2: klienci dotknięci bezdomnością oraz klienci, których zachowanie może wskazywać na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających;
- zespół 3: klienci po opuszczeniu zakładu karnego oraz klienci korzystający z pomocy społecznej;
- zespół 4: klienci funkcjonujący w szarej strefie zatrudnienia oraz z klienci niepełnosprawni;
- zespół 5: klienci nieuprawnieni do wcześniejszego wieku emerytalnego z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze.

Przed zajęciami trener na papierze flipchart przygotowuje poniższą tabelę.

Klienci - grupa	Charakterystyczne cechy danej grupy klientów	Problemy z wejściem /powrotem na rynek pracy	Metody pracy z klientami

Po wykonaniu zadania przedstawiciele zespołów prezentują wyniki pracy i uzupełniają tabelę. Następnie trener inicjuje dyskusję podsumowująca wyniki zadania
Czas realizacji ćwiczenia – 85 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener weryfikuje opracowane materiały w zakresie poprawności wykonania zadania, charakteryzuje poszczególne grupy i ich problemy oraz metody pracy z tymi grupami, podkreśla podobieństwa i różnice w pracy z tymi

grupami, uzupełnia ostatnią kolumnę o te metody, których nie przedstawili uczestnicy uzasadniając ich rolę w pracy z określoną grupą klientów oraz wskazuje, że uzyskana wiedza wspomaga pracę doradcy klienta z klientami mającymi specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas na podsumowanie – 25 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.2: Zachowania charakterystyczne dla klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy

We wstępnej części zajęć trener inicjuje dyskusję na temat doświadczeń uczestników szkolenia w przeprowadzaniu trudnych rozmów z różnymi klientami mającymi specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy. W przypadku uczestników szkolenia, którzy nie mają takiego doświadczenia trener w formie wykładu omawia zachowania charakterystyczne dla poszczególnych grup klientów. Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie – 15 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.2: Zachowania klientów
Cel ćwiczenia: pozyskanie i uporządkowanie wiedzy oraz nabycie umiejętności w zakresie analizy i oceny zachowań klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: materiały dla uczestnika, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na 5 zespołów, które otrzymują następujące zadanie: podać najbardziej charakterystyczne zachowania klientów mających specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy w relacjach z pracownikami instytucji rynku pracy. Wyniki pracy zespoły zapisują na papierze flipchart. Poszczególnym zespołom przydzielone zostają następujące grupy:

- zespół 1: klienci mający trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych oraz klienci napotykający na trudności związane ze swoją przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową;
- zespół 2: klienci dotknięci bezdomnością oraz klienci, których zachowanie może wskazywać na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających;
- zespół 3: klienci po opuszczeniu zakładu karnego oraz klienci korzystający z pomocy społecznej;
- zespół 4: klienci funkcjonujący w szarej strefie zatrudnienia oraz z klienci niepełnosprawni;
- zespół 5: klienci nieuprawnieni do wcześniejszego wieku emerytalnego z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym

charakterze oraz klienci z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy.

Uwaga: należy inaczej dobrać skład zespołów niż w ćw. 2.1

Po wykonaniu zadania przedstawiciele zespołów prezentują wyniki pracy i tworzą wspólną listę zachowań charakterystycznych dla klientów mających specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy (trener zapisuje je na papierze flipchart). Następnie trener wspólnie z uczestnikami analizuje te zachowania zwracając uwagę na zachowania jednakowe oraz odmienne, specyficzne dla poszczególnych grup klientów.

Czas realizacji ćwiczenia – 20 min.

Na zakończenie ćwiczenia trener zwraca uczestnikom uwagę na znaczenie umiejętności analizy zachowań klientów, mogących świadczyć o ich przynależności do określonych grup oraz zachowań, które mogą być problemem lub barierą w pracy z takim klientem. Podkreśla także rolę samoświadomości własnych zachowań w pracy z klientem, reakcji pracowników instytucji rynku pracy na specyficzne zachowania trudnych klientów i znaczenie stosowania odpowiedniej komunikacji interpersonalnej w relacjach z tego typu klientami.

Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:

Z2.3: Formy pomocy określone w ustawie o promocji zatrudnienia (...), które mogą być zastosowane wobec klientów mających specyficzne problemy

We wstępnej części zajęć trener inicjuje krótką dyskusję na temat form pomocy, które mogą być zastosowane wobec klientów mających specyficzne problemy, określone w ustawie o promocji zatrudnienia (...). Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.

Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.3: Formy pomocy

Cel ćwiczenia: uporządkowanie informacji w zakresie stosowania form pomocy dedykowanych klientom mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Czas ćwiczenia: 30 minut

Środki dydaktyczne: ustawa o promocji zatrudnienia (...), długopisy, kartki papieru formatu A4

Opis ćwiczenia:

Trener dzieli uczestników na 5 zespołów, z których każdy ma za zadanie odnaleźć w ustawie o promocji zatrudnienia (...) i wypisać formy pomocy dla osób mających problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy w podziale na grupy klientów:

- zespół 1: mających trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych;
- zespół 2: dotkniętych bezdomnością;
- zespół 3: korzystających z pomocy społecznej;

- zespół 4: niepełnosprawnych;
- zespół 5: nieuprawnionych do wcześniejszego wieku emerytalnego z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia.

Podczas pracy uczestnicy mogą wykorzystać także informacje z materiałów dla uczestników. Po zakończeniu pracy przedstawiciele poszczególnych zespołów prezentują pozostałym uczestnikom wyniki swoich prac, a oceny poprawności wykonania zadania dokonują trener oraz uczestnicy pozostałych zespołów.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Na zakończenie ćwiczenia trener uzupełnia i porządkuje wiedzę uczestników na temat form pomocy, które mogą być zastosowane wobec klientów mających specyficzne problemy, określone w ustawie o promocji zatrudnienia (...). Zwraca także uwagę na analizę planowanych do zastosowania form pomocy w odniesieniu do właściwego profilu pomocy.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.4: Instytucje zewnętrzne wspierające klientów mających specyficzne problemy, zakres i formy ich działań na rzecz klientów mających specyficzne problemy

We wstępnej części zajęć trener w formie wykładu krótko charakteryzuje instytucje zewnętrzne (zakres i formy ich działań) wspierające klienta mającego specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy. Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie – 20 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.4: Ocena, jakości współpracy z zewnętrznymi instytucjami wspierającymi – metaplan*

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności analizy sytuacji na lokalnym rynku pracy w zakresie, jakości i efektywności współpracy zewnętrznych instytucji wspierających z instytucjami rynku pracy na rzecz klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 35 min.

---

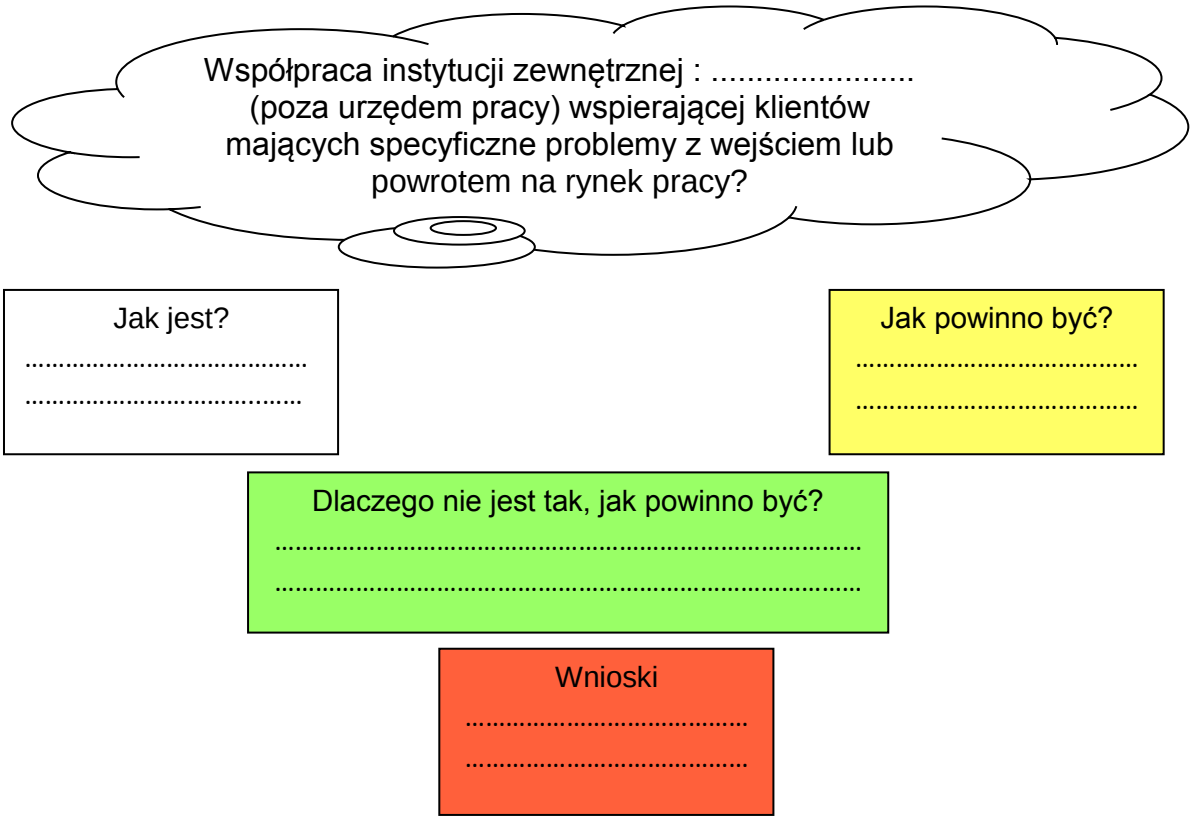
*Metaplan – aktywizująca metoda nauczania, w której tworzy się graficzny zapis prowadzonej w grupie (lub w kilku równolegle pracujących grupach) dyskusji. Pole plakatu jest podzielone na obszary:
- Problem / temat,
- Jak jest?
- Jak być powinno?
- Dlaczego nie jest tak, jak być powinno?
- Wnioski.

Celem tej metody jest analiza problemu i poszukiwanie rozwiązania. Służy temu przygotowanie kolorowych kartoników, bywa że o różnych kształtach, które są wypełniane i umieszczane na plakacie przez uczestników szkolenia. Wspólne dochodzenie do rozwiązania problemu odbywa się poprzez analizę zamieszczanych na plakacie indywidualnych wpisów.

Środki dydaktyczne: długopisy, kartki papieru formatu A5 w 4 kolorach, taśma klejąca, nożyczki, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Na początku ćwiczenia trener, w trakcie dyskusji z uczestnikami oraz w oparciu o własne propozycje zapisuje na papierze flipchart wykaz instytucji zewnętrznych współpracujących z instytucjami rynku pracy oraz charakteryzuje zakres tej współpracy. Trener dzieli uczestników na 2 zespoły, które mają przeprowadzić dyskusję metodą metaplanu na temat współpracy instytucji zewnętrznych wspierających klientów mających specyficzne problemy. Problem do rozwiązania: Każdy z zespołów wybiera określoną instytucję zewnętrzną (poza urzędem pracy) wspierającą klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy (każdy zespół inną). Następnie każdy zespół pracuje według schematu:

1. Jak jest? – na kartkach koloru białego umieszcza się opis aktualnego stanu;
2. Jak powinno być? – na kartkach koloru żółtego umieszcza się informacje o stanie idealnym;
3. Dlaczego nie jest tak, jak powinno być? – na kartkach koloru zielonego umieszcza się informacje dotyczące przyczyn rozbieżności między stanem aktualnym a idealnym;
4. Wnioski, czyli co zrobić, by było tak jak być powinno? – na kartkach koloru czerwonego umieszcza się myśli, które powinny posłużyć, jako bodziec do dalszego działania i poprawy, jakości współpracy na rzecz klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.



Po wykonaniu zadania każda grupa prezentuje wyniki swojej pracy na forum, a trener razem z pozostałymi uczestnikami, w formie dyskusji, analizuje przedstawione propozycje. Trener podkreśla, iż formuła tego ćwiczenia i jego realizacja na przykładach instytucji zewnętrznych może służyć w przyszłości (o ile zajdą takie przesłanki) dokonaniu analizy jakości współpracy z dowolnie wybraną instytucją zewnętrzną oraz wskazaniu możliwych rozwiązań usprawniających tę współpracę.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Podsumowanie:
Na zakończenie ćwiczenia trener ogólnie wskazuje na różnice pomiędzy obszarem „jak jest" a „jak powinno być" w przypadku współpracy urzędów pracy z instytucjami zewnętrznymi, wspierającymi klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy. W obszarze, „dlaczego nie jest tak, jak powinno być" wskazuje wspólne problemy we współpracy urzędów pracy instytucjami zewnętrznymi. W obszarze „wniosków" dzieli je na zależne / niezależne od pracowników urzędów pracy.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.5: Tworzenie IPD uwzględniającego rozwiązania problemów klienta we współpracy z instytucjami zewnętrznymi

We wstępnej części zajęć trener w formie mini wykładu przedstawia uczestnikom podstawowe zagadnienia związane z metodologią opracowywania Indywidualnego Planu Działania (IPD), jego zawartością oraz zasadami współpracy z klientem. Charakteryzuje również krótko usługi m.in. instytucji rynku pracy, ośrodków pomocy społecznej, centrów pomocy rodzinie. Celem utrwalenia wiedzy z tego zagadnienia należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie –10 min.

OPIS ĆWICZEŃ I ZADAŃ

Ćwiczenie 2.5: Przykładowe Indywidualne Plany Działania

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności opracowania IPD z klientami mającymi specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: przykładowy formularz IPD, długopisy, kartki papieru formatu A4.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników na 3 zespoły, z których każdy dostaje do opracowania inne zadanie:
- zespół 1: opracowanie IPD dla klienta korzystającego z pomocy społecznej,
- zespół 2: opracowanie IPD dla klienta z niepełnosprawnością,
- zespół3: opracowanie IPD dla klienta będącego cudzoziemcem, w tym beneficjenta ochrony międzynarodowej.

Trener nadmienia, iż wybrane przez niego grupy klientów są jedynie przykładowe. W takcie ćwiczenia uczestnicy nabędą umiejętności tworzenia IPD dla pozostałych

grup klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy. Opracowując przykładowe IPD uczestnicy bazować będą na wiedzy pozyskanej w Zadaniach Z1 i Z2.

Po zakończeniu pracy przedstawiciele poszczególnych zespołów prezentują wyniki swoich prac na forum. Następnie trener przy współudziale uczestników szkolenia dokonuje porównania sporządzonych IPD według poniższych punktów:

a) ustalone możliwe działania i formy pomocy świadczone przez urząd;
b) planowane, prowadzące do podjęcia aktywności zawodowej działania osoby bezrobotnej / poszukującej pracy;
c) terminy realizacji ustalonych działań;
d) formy, planowaną liczbę i terminy kontaktów z doradcą klienta lub innym pracownikiem urzędu;
e) termin i warunki zakończenia realizacji IPD;
f) formy współpracy z pracownikami instytucji zewnętrznych oraz planowane działania prowadzące do rozwiązania problemu osoby bezrobotnej/ poszukującej pracy.

Analizuje także różnice i podobieństwa zarówno w obszarze dotyczącym klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy, jak i sporządzanego dla standardowego klienta urzędu pracy.

Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.

Na zakończenie ćwiczenia trener zwraca uczestnikom uwagę na cechy wspólne w opracowanych Indywidualnych Planach Działania oraz takie, które mogą wynikać ze specyfiki pracy z daną grupą mającą specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Czas na podsumowanie – 5 min.

INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁANIA (IPD)

Nazwisko i imię …….. PESEL ……
Adres zamieszkania …….
……..

Data sporządzenia planu …… Termin zakończenia …….

Warunki zakończenia …….
…….

Działania do zastosowania przez Urząd w ramach pomocy określonej w ustawie:
1. ……
2. ……

Działania do samodzielnej realizacji w celu poszukiwania pracy:
1. ……
2. ……

Planowane kontakty z pośrednikiem pracy, doradcą zawodowym, innym pracownikiem urzędu (terminy i forma):
1. ……
2. ……

Działania we współpracy z pracownikami instytucji zewnętrznych w celu rozwiązania problemu:
1. ……
2. ……

Oświadczam, że deklaruję udział w tworzeniu i realizacji Indywidualnego Planu Działania zgodnie z art. 34 a ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20.04.2004 r. z późn. zm.
Jednocześnie oświadczam, że zostałem/am poinformowany/a, iż zgodnie z art. 33 ust. 4 pkt 3 i 7 w/w ustawy w przypadku odmowy podjęcia lub przerwania IPD zostanę pozbawiony/a statusu osoby bezrobotnej.

Oświadczam, że zapoznałem/am się z Indywidualnym Planem Działania i przyjmuję go do realizacji.

…….. …….
data i podpis pracownika data i podpis osoby bezrobotnej

Uwagi:
……
……

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 3: ANALIZA MOTYWACJI DO ZMIANY U KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY

ZAGADNIENIE:
Z3.1: Wprowadzenie w zagadnienie motywacji do zmian
Z3.2: Narzędzia badania motywacji klienta mającego specyficzne problemy

We wstępnej części zajęć trener w formie wykładu wprowadza uczestników w zagadnienie motywacji do zmian. Przedstawia wybrane teorie motywacji (np. teoria potrzeb Maslowa, dwuczynnikowa teoria Herzberga) przydatne w pracy pracowników instytucji rynku pracy. Zwraca także uwagę na konieczność uwzględniania w planowaniu zmian udziału klienta, dlatego, że każdy krok musi być powiązany z jego osobistą gotowością do zmian i jego rozumieniem sytuacji. Przypomina także, iż Kwestionariusz *do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* zawiera określone pytania, a na podstawie odpowiedzi na nie określa się potrzebę i chęć osoby bezrobotnej do podjęcia pracy poprzez określenie jej gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy. Trener omawia także narzędzia do badania motywacji stosowane przez doradców zawodowych. Celem utrwalenia wiedzy z tych zagadnień należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.
Czas na wprowadzenie – 20 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.1: Co mnie motywuje
Cel ćwiczenia: identyfikacja czynników motywujących do zmiany.
Czas ćwiczenia: 25 min.
Środki dydaktyczne: materiały dla uczestnika - krótkie definicje stosowanych pojęć w trakcie ćwiczenia, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:
Na wstępie trener wyjaśnia pojęcia: motywacja, motywator, demotywator które będą wykorzystane w tym ćwiczeniu i rozdaje materiały z definicjami uczestnikom.
Trener prosi każdego z uczestników o podanie przykładu największego sukcesu w życiu osobistym i zapisuje je w kolumnie po lewej stronie na papierze flipchart. Następnie prosi, aby każdy dopisał jeden najważniejszy czynnik - motywator (po prawej stronie), który pomógł mu osiągnąć ten sukces i jeden demotywator, który utrudniał działania.

Sukces	Motywator osobisty	Demotywator

W dalszej kolejności uczestnicy charakteryzują sytuację, w której osiągnęli sukces poprzez odpowiedzi na pytania:

1. Czy osiągnięty sukces był zawiązany z wyznaczeniem osobistego celu?
2. Czy do osiągnięcia wyznaczonego celu opracowany został harmonogram działań?
3. Czy aby osiągnąć sukces należało monitorować postępy w działaniu,?
4. Czy osiągnięcie sukcesu wymagało przełamywania rutyny?
5. Czy i jakie demotywatory występowały w czasie działania nakierowanego na osiągnięcie celu?
6. Czy w celu pobudzania automotywacji uczestnik stosował nagrody?

Czas realizacji ćwiczenia: 15 min.

Na zakończenie ćwiczenia trener uzupełnia i porządkuje wiedzę uczestników na temat identyfikacji czynników motywujących do zmiany. Omawia znaczenie automotywacji dla efektywności działań, znaczenie określania rankingu osobistych motywatorów i demotywatorów związanych ze zmianą oraz uwarunkowań zachowania równowagi w sytuacjach trudnych, tj. poczucia koherencji i poczucia sprawstwa.

Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:

Z3.3: Prowadzenie działań motywacyjnych w ramach zindywidualizowanej pomocy na rzecz klienta mającego specyficzne problemy

Z3.4: Sposoby motywowania klienta mającego specyficzne problemy i dobieranie odpowiednich metod aktywizacji

We wstępnej części zajęć trener w formie wykładu dokonuje wprowadzenia do tematu motywacji, porusza m.in. zagadnienia motywacji zewnętrznej i motywacji wewnętrznej. Przedstawia teorię potrzeb Abrahama Maslowa, dwuczynnikową teorię motywacji Fredericka Herzberga oraz zagadnienia motywacji w ujęciu Claytona Alderfera. Omawia także prowadzenie działań motywacyjnych w stosunku do klienta mającego specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy oraz sposoby jego motywowania. Celem utrwalenia wiedzy z tych zagadnień należy wykorzystać poniższe ćwiczenie.

Czas na wprowadzenie – 30 min.

OPIS ĆWICZEŃ I ZADAŃ

Ćwiczenie 3.2: Co motywuje klienta

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności identyfikowania czynników motywujących klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy oraz stosowania metod mających wpływ na jego motywację.

Czas ćwiczenia: 60 min.

Środki dydaktyczne: materiały dla uczestnika, tablica i papier flipchart, markery (komplet 4 kolory).

Opis ćwiczenia:

Trener dzieli uczestników na 3 zespoły, z których każdy dostaje do opracowania inne zadanie:

- zespół 1: opracować odpowiedź na pytanie: jak identyfikować i wzmacniać obszary pozytywnej motywacji?
- zespół 2: opracować odpowiedź na pytanie: jak obniżać wpływ czynników odbierających motywację?
- zespół 3: opracować odpowiedź na pytanie:, co może motywować klienta mającego specyficzne problemy do wejścia / powrotu na rynek pracy w kontekście braku / niemożności zaspokojenia określonych potrzeb np. w oparciu o teorię potrzeb A. Maslowa: niższego (fizjologiczne, bezpieczeństwa) i wyższego rzędu (społeczne, szacunek, samorealizacja) w oparciu między innymi o materiały dla uczestnika.

Po zakończeniu pracy przedstawiciele poszczególnych zespołów prezentują pozostałym uczestnikom wyniki swoich prac, a oceny poprawności wykonania zadania dokonują trener i pozostali uczestnicy.

Czas realizacji ćwiczenia – 40 min.

Na zakończenie ćwiczenia trener podsumowuje kwestię identyfikowania przez doradcę klienta czynników motywujących klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy oraz stosowania metod mających wpływ na jego motywację. Omawia także warunki skutecznego motywowania polegające na zbudowaniu z klientem relacji opartej na współpracy, wzajemnej akceptacji i szacunku oraz na założeniu, że to klient dysponuje zasobami i motywacją do zmiany, a zadaniem pomagającego jest ich wydobycie, wzmocnienie oraz wsparcie klienta w działaniu[1].Zwraca uwagę na zmienność w czasie i siłę oddziaływania motywatorów oraz ich indywidualny charakter oddziaływania na każdego z klientów. Inicjuje także dyskusję na temat możliwych do zastosowania, przez pracowników instytucji rynku pracy, argumentów (opartych głównie na deficytach określonych potrzeb u konkretnego klienta) które będą sprzyjać aktywizacji klientów i motywować ich do zmiany.

Czas na podsumowanie – 20 min.

ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA:

1. Sesja pytań i odpowiedzi
2. Wypełnienie sprawdzianu

Czas: ok. 0,5 godz.

[1] Miller W.R., Rollnick S., *Dialog motywujący*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014

SZKOLENIE NR 11	AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA:

SPIS TREŚCI

I.	**BADANIE POTENCJAŁU ZATRUDNIENIOWEGO ORAZ STOPNIA ODDALENIA OD RYNKU PRACY KLIENTA MAJĄCEGO SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**		31
	1.	Pojęcie potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz stopnia oddalenia od rynku pracy.	31
	2.	Przyczyny oraz skutki braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy	32
	3.	Analiza i porządkowanie informacji o problemach klienta oraz rodzaje specyficznych problemów klientów	35
II.	**WSPÓŁPRACA Z KLIENTEM MAJĄCYM SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**		41
	1.	Specyfika pracy z klientem mającym trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych	41
	2.	Specyfika pracy z klientem napotykającym na trudności związane z jego przynależnością etniczną, narodowością lub kulturową	42
	3.	Specyfika pracy z klientami, których zachowanie może wskazywać na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających	48
	4.	Specyfika pracy z klientem dotkniętym bezdomnością	48
	5.	Specyfika pracy z klientem po opuszczeniu zakładu karnego	49
	6.	Specyfika pracy z klientem korzystającym z pomocy społecznej	51
	7.	Specyfika pracy z klientem funkcjonującym w szarej strefie zatrudnienia	52
	8.	Specyfika pracy z klientem niepełnosprawnym	52
	9.	Specyfika pracy z klientem nieuprawnionym do wcześniejszego wieku emerytalnego (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych) z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze	53
	10.	Specyfika pracy z klientem z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy	54

11.	Problemy charakterystyczne dla klientów mających specyficzne trudności z wejściem lub powrotem na rynek pracy	57
12.	Formy pomocy klientom mającym specyficzne problemy określone w ustawie o promocji zatrudnienia (...)	62
	a. Formy pomocy dla osób bezrobotnych	63
	b. Formy pomocy dla osób poszukujących pracy	64
	c. Formy wsparcia dla osób niepełnosprawnych poszukujących pracy zarejestrowanych w powiatowym urzędzie pracy	65
13.	Instytucje zewnętrzne wspierające klienta mającego specyficzne problemy, zakres i formy ich działań na rzecz klientów mających specyficzne problemy	70
III.	**ZWIĘKSZANIE MOTYWACJI DO ZMIANY KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY**	77
1.	Wprowadzenie w zagadnienie motywacji do zmian oraz narzędzia badania motywacji klienta mającego specyficzne problemy	78
2.	Prowadzenie działań motywacyjnych w ramach zindywidualizowanej pomocy na rzecz klienta mającego specyficzne problemy oraz sposoby motywowania klienta mającego specyficzne problemy i dobieranie odpowiednich metod aktywizacji	82

I. BADANIE POTENCJAŁU ZATRUDNIENIOWEGO ORAZ STOPNIA ODDALENIA OD RYNKU PRACY KLIENTA MAJĄCEGO SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY

1. Pojęcie potencjału zatrudnieniowego, gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz stopnia oddalenia od rynku pracy.

Znowelizowana w 2014 roku ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.), zwana dalej ustawą o promocji zatrudnienia (...), nałożyła na urzędy pracy obowiązki wpisane w zakres usług opierających się na pogłębionej diagnozie klientów. Służy temu określanie ich potencjału zatrudnieniowego, czyli „bilans, jaki można wykonać biorąc pod uwagę zarówno silne i słabe strony cechujące bezrobotnego z punktu widzenia jego sytuacji na rynku jak i czynniki obiektywne, które mają wpływ na to jak łatwo może on wyjść z bezrobocia i podjąć pracę"[2]. Jako narzędzie do określania potencjału wykorzystuje się *Kwestionariusz do profilowania pomocy dla bezrobotnych,* zwany dalej *Kwestionariuszem.* Zadanie to realizowane jest przez doradcę klienta. Do tej pory określaniem potencjału zajmowali się z doradcy zawodowi, obecnie analizę potencjału zatrudnieniowego klienta realizują doradcy zawodowi, pośrednicy pracy, specjaliści ds. rozwoju zawodowego oraz specjaliści ds. programów, którym powierzono funkcję doradcy klienta. *Kwestionariusz* jest narzędziem pomocniczym, przy pomocy, którego doradca klienta, ustala profil pomocy dla osoby bezrobotnej Kwestionariusz zawiera 24 pytania (12 pytań dotyczy ustalania oddalenia od rynku pracy[3], 11 pytań - gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy, a 1 pytanie dotyczy obu kwestii). Odpowiedzi charakteryzują obecną sytuację klienta i służą do ustalenia profilu pomocy. W zależności od analizy deklarowanych odpowiedzi dla klienta zostaje ustalony jeden z trzech profili pomocy:

- profil pomocy I to klienci najmniej oddaleni od rynku pracy, którzy praktycznie nie potrzebują pomocy ze strony instytucji rynku pracy, są aktywni i dokładnie doinformowani o tym, co dzieje się na rynku pracy; osoby te charakteryzują się wysokim potencjałem zatrudnieniowym na rynku pracy – uzyskują niską liczbę punktów dla obu zmiennych;
- profil pomocy II to klienci, do których jest kierowana największa i najbogatsza oferta wsparcia w postaci usług i instrumentów rynku pracy, posiadają wysoką motywację do uzupełniania kompetencji lub nabywania nowych;
- profil pomocy III to klienci najbardziej oddaleni od rynku pracy, wobec których stosuje się działania aktywizacyjne zlecone przez urząd pracy, udział w Programie Aktywizacja i Integracja (PAI), programy specjalne, skierowanie do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy lub podjęcia pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne oraz w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe;

[2] Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Departament Rynku Pracy. Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych: podręcznik dla pracowników powiatowych urzędów pracy. Warszawa, MPiPS, 2014.
[3]Przez *Oddalenie od rynku pracy* rozumie się czynniki utrudniające bezrobotnemu wejście lub powrót na rynek pracy – MPiPS DPR. Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych: podręcznik (…). Warszawa, MPiPS, 2014.

osoby te charakteryzują się niskim potencjałem zatrudnieniowym na rynku pracy – uzyskują wysoką liczbę punktów dla obu zmiennych.

Zmienna gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy uwzględnia kwestie związane z motywacją osoby bezrobotnej do podejmowania zatrudnienia. W koncepcji profilowania pomocy generalnie przyjmuje się, że osoby z profilu pomocy I charakteryzuje wysoka motywacja do zmian, w tym przypadku zmiany własnej sytuacji na rynku pracy, natomiast osoby z profilem pomocy III niska motywacja do zmian i najmniejsze chęci do wejścia lub powrotu na rynek pracy. Aktywizacja zawodowa przyporządkowana odpowiednio do profilu pomocy, skupia się wokół następujących problemów:

- trudności materialne,
- utrata statusu społecznego,
- obniżenie samooceny i wiary we własne siły,
- problemy rodzinne[4].

Wczesna identyfikacja osób zagrożonych długookresowym bezrobociem jest jednym z podstawowych zadań instytucji rynku pracy. W zależności od czasu pozostawania bez pracy i braku działań aktywizacyjnych związanych z zatrudnieniem oraz od czynników osobowościowych i sytuacyjnych doradca klienta analizuje możliwe do zastosowania formy wsparcia określone ustawą o promocji zatrudnienia (…).

2. Przyczyny oraz skutki braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Przyczyny braku aktywności klientów mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy nie są zależne tylko od samych osób bezrobotnych. Brak aktywności klientów w poszukiwaniu zatrudnienia jest sytuacją złożoną, na którą mają wpływ:

1. otoczenie zewnętrzne, w którym żyje klient, tj. środowisko rodzinne, otoczenie społeczno – gospodarcze, warunki na rynku pracy, instytucjonalny system wsparcia osób bezrobotnych;
2. postawy pracodawców, zbyt wysokie koszty pracy, kondycja zakładu, uprzedzenia i stereotypy dotyczące jakości pracy osób bezrobotnych;
3. postawy osób bezrobotnych wobec poszukiwania i podejmowania pracy, ich ograniczenia zdrowotne, rodzinne etc., przygotowanie zawodowe, wyznawane wartości, brak motywacji.

Wpływ osoby bezrobotnej na zmianę dwóch pierwszych czynników jest bardzo ograniczony lub wręcz niemożliwy. Brak ofert pracy w danym zawodzie na lokalnym rynku jest także barierą niezależną od osoby bezrobotnej – może ona przekwalifikować się, ale nie zmieni to zapotrzebowania na jej zawód wyuczony. Podobnie zbyt duża odległość miejsca pracy od miejsca zamieszkania może być przyczyną nie podejmowania zatrudnienia. Na podstawie informacji pozyskanych w trakcie wieloletniej praktyki zawodowej w PUP od wielu pracowników kluczowych PUP oraz IRP (spotkania, szkolenia, seminaria, konferencje itp.) można stwierdzić,

[3] Z. Wołk, P. Bogdańska (red) Osoba długotrwale bezrobotna, jako klient oporujący. Zeszyty Informacyjno-Metodyczne Doradcy Zawodowego – zeszyt nr 43, wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej Warszawa 2009

że najczęstszymi przyczynami braku aktywności w poszukiwaniu pracy przez klientów mających specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy są:

- apatia, załamania nerwowe, bezsenność,
- poczucie nieprzydatności dla społeczeństwa, narastającej agresji,
- zaburzenia psychiczne i lękowe (depresja, wahania nastroju),
- uzależnienia,
- akceptacja swojej niekorzystnej sytuacji życiowej i zawodowej,
- niechęć w zakresie mobilności zawodowej,
- zaburzona wizja aktywności zawodowej (dana osoba widzi w podjęciu pracy więcej zagrożeń niż korzyści),
- syndrom wyuczonej bezradności – przeświadczenie, że podejmowanie wysiłku w celu znalezienia pracy oraz poprawy swojej sytuacji osobistej i zawodowej jest działaniem pozbawionym sensu (skutkiem są często deficyty poznawcze, motywacyjne i emocjonalne),
- braki w sferze zachowań społecznych oraz w komunikacji interpersonalnej,
- wtórny analfabetyzm, który utrudnia aktywność zawodową ze względu na nie rozumienie treści prostych komunikatów i instrukcji oraz brak umiejętności wypełnienia koniecznych w pracy np. druków, formularzy, etc.,
- brak wartości, bądź wadliwa hierarchia wartości, kiedy praca, aktywność zawodowa (czyli wartość, która pozwala zaspakajać wiele ważnych potrzeb) nie jest traktowana jako wartość sama w sobie;
- brak umiejętności autoanalizy i konstruowania celów życiowych,
- niechęć do korzystania ze zinstytucjonalizowanych form wsparcia,
- wpływ społeczny najbliższego środowiska,
- brak wiedzy o sposobach poszukiwania pracy,
- zbyt mała różnica pomiędzy otrzymywanym zasiłkiem (z różnych źródeł), a proponowanym wynagrodzeniem,
- zbyt niskie zarobki,
- niskie lub nieodpowiednie kwalifikacje do wymagań pracodawców,
- niedogodne godziny pracy lub pracy zmianowa,
- bariera wieku,
- bariera językowa lub/i kulturowa,
- stan zdrowia.

Niektóre z powyższych przyczyn braku aktywności mogą być równocześnie jego skutkami. Utrata zatrudnienia powoduje często brak możliwości korzystania z dóbr konsumpcyjnych, brak perspektyw na przyszłość oraz brak zaspokojenia podstawowych potrzeb. Może to prowadzić do uzależnień, bezdomności, wkroczenia na drogę przestępczą, problemów zdrowotnych, zaburzeń w sferze osobowościowej etc.

1. Najbardziej widoczną, indywidualną konsekwencją braku aktywności jest niski standard życia, problemy ekonomiczne, ubóstwo oraz poczucie obniżenia statusu społecznego. Przyczynia się to do przymusowej zależności od innych osób czy instytucji, co dla wielu osób może być sytuacją upokarzającą, prowadzącą do obniżenia samooceny własnej pozycji społecznej oraz postrzegania statusu bezrobotnego, jako zdecydowanie niższego. W konsekwencji może pojawić się izolacja społeczna, której przejawem może być wycofanie z życia towarzyskiego społecznego, kulturalnego, obniżenie ogólnej aktywności danej osoby.

2. Osoby bezrobotne doświadczają bardzo silnych negatywnych emocji, mają poczucie bezsilności, beznadziejności, niepokoju o przyszłość i rodzinę oraz następuje pogorszenie ich stanu zdrowia psychicznego (np. depresja) i fizycznego (problemy z sercem, wrzody żołądka, wzrost ciśnienia krwi, ogólne zmęczenie). Może to prowadzić do alkoholizmu, narkomanii, przestępczości oraz zmian osobowości.
3. Skutkiem braku pracy, która wyznacza codzienny rozkład zajęć, jest często zaburzenie gospodarowania czasem, co objawia się trudnością w planowaniu, organizowaniu i wykorzystaniu czasu, w tym czasu wolnego, stopniową utratą dyscypliny i w konsekwencji problemami z motywacją do jakiejkolwiek aktywności.
4. Osoby bezrobotne odbywają często wiele nieudanych prób rozmów kwalifikacyjnych, a doświadczane niepowodzenia osłabiają ich poczucie sprawstwa. Może to doprowadzić do powstania wyuczonej bezradności.

Nie u wszystkich osób bezrobotnych obserwowane są opisane powyżej skutki braku aktywności zawodowej, trzeba je jednak znać i brać pod uwagę w planowaniu i realizacji działań aktywizacyjnych.

Społeczne skutki bezrobocia:

Społeczne skutki bezrobocia odczuwane są nie tylko przez jednostki i rodziny dotknięte przymusowym brakiem pracy, ale także przez całe społeczeństwo. W sferze indywidualnych skutków bezrobocia podstawowe znaczenie ma sytuacja, w której ludzie żyją poniżej socjalno-kulturowego minimum egzystencji lub dochody znajdują się poniżej pewnego, ustalonego poziomu. Społecznym skutkiem bezrobocia odczuwanym w skali całego społeczeństwa jest wzrost napięć i konfliktów, które stwarzają zagrożenie dla pokoju społecznego. Sytuacja taka wiąże się z ponoszonymi przez społeczeństwo dużymi kosztami świadczeń socjalnych, a także zakłóceniami w funkcjonowaniu stworzonego przez państwo systemu świadczeń społecznych, który ma na celu zagwarantowanie ogółowi ludności bezpieczeństwa socjalnego. Zjawiskiem równie niepokojącym jest wzrost przestępczości w okresie bezrobocia. Na działanie negatywnych skutków bezrobocia narażeni są szczególnie ludzie młodzi. Brak pracy tworzy atmosferę frustracji i skłania ich do emigracji wobec braku miejsc pracy i mieszkań[5].

Psychologiczne skutki bezrobocia:

Na stan psychologiczny osób bezrobotnych mają wpływ „utrata dochodów, utrata zdrowia, obniżenie poziomu intelektualnego funkcjonowania, utrata dobrowolnej wymiany przywilejów i zobowiązań, utrata zależności instytucjonalnej. Zmniejszają swoją aktywność we wszystkich dziedzinach życia, ograniczają kontakty towarzyskie nawet z osobami również dotkniętymi bezrobociem, bo nawet takie spotkania nie podnoszą ich na duchu, lecz pogłębiają frustrację i nie dają wsparcia psychicznego. Bezrobotnych cechuje fatalizm, apatia, jak również obniża się ich sprawność psychofizyczna[6].Psychologiczne skutki bezrobocia objawiają się m.in. zakłóceniami procesów przeżywania, np. smutkiem, poczuciem winy bądź krzywdy, wrogością do samego siebie i/lub otoczenia. Istotnym czynnikiem jest tutaj przeświadczenie

[5] https://pracebezrobocie.wordpress.com/tag/ekonomiczne-i-psychologiczne-skutki-bezrobocia/
[6]Borkowski T., Marcinkowski A. Socjologia bezrobocia ,BPS,Warszawa 1996

o braku perspektyw na zmianę sytuacji, które może powodować narastającą nieśmiałość i niepewność. Psychologowie twierdzą, że ten szczególny rodzaj stresu, który pojawia się wraz z utratą pracy, wpływa na to, iż osoba bezrobotna czuje się wyobcowana, izolowana, nie czuje kontroli nad własnym życiem, co w rezultacie prowadzi do podwyższonego ryzyka zawału serca.

Zdrowotne skutki bezrobocia:
Długotrwały brak zatrudnienia może wywoływać nowe lub nasilać przebieg już istniejących chorób. Przedłużający się brak zatrudnienia, występowanie zaburzeń w sferze psychicznej i pogarszająca się sytuacja finansowa może doprowadzić do obniżenia samooceny kondycji zdrowotnej, zwiększonego występowania zaburzeń psychosomatycznych, a także chorób somatycznych. Badania dowodzą istnienie związku miedzy długotrwałym bezrobociem a pogorszeniem stanu zdrowia, występowaniem chorób układu krążenia, zwiększoną umieralnością na choroby układu krążenia i wzrostem korzystania z usług medycznych i psychiatrycznych[7].
Skutki zdrowotne bezrobocia mogą być natychmiastowe lub niejako odłożone w czasie – pokonanie szoku związanego ze stanem utraty pracy, a następnie uczucie rezygnacji i bezsilności mogą powodować silny stres i w konsekwencji zaburzenia szczególnie psychiczne i układu krążenia. Mogą pojawić się np. nadużywanie leków i alkoholu, różnego rodzaju zaburzenia psychosomatyczne, bezsenność, bóle głowy, zakłócenia łaknienia, zakłócenia w pracy układy krążenia, układu pokarmowego lub oddechowego.

3. Analiza i porządkowanie informacji o problemach klienta oraz rodzaje specyficznych problemów klientów.

Problemy, które mogą utrudniać bądź uniemożliwiać klientowi podjęcie zatrudnienia mają różne podłoże, różne też są ich przyczyny i skutki. Można je sklasyfikować w oparciu o określone przyczyny:

1. problemy związane z przygotowaniem zawodowym i poszukiwaniem pracy: dotyczą nieaktualnych lub nieadekwatnych do potrzeb rynku pracy kwalifikacji i kompetencji, deficytów w poruszaniu się na rynku pracy, nieumiejętności korzystania z zasobów własnych i otoczenia w celu aktywizacji zawodowej, braku pomocy w opiece nad osobami zależnymi, braku adekwatnych do kwalifikacji klienta ofert pracy, niekorzystnych warunków pracy, zbyt wysokich kosztów i długiego czasu związanego z dojazdem do pracy etc.;
2. problemy społeczno – ekonomiczne: dotyczą stereotypów w postrzeganiu osób bezrobotnych, ubogiego, mało elastycznego rynku pracy, ograniczonych środków finansowych na poszukiwanie pracy, możliwości transportu, mobilności zawodowej, uzależnienia od zasiłków społecznych, dochodów innych członków rodziny, braku umiejętności adaptacji do nowego środowiska, różnic kulturowych, nieznajomości języka pracodawcy etc.;
3. problemy osobiste: dotyczą kondycji psychofizycznej klienta, wieku, stanu zdrowia, niepełnosprawności, niskiego poczucia własnej wartości, braku motywacji do działania, przemocy w rodzinie, uzależnienia, niezaradności, braku

[7] http://www.phie.pl/pdf/phe-2008/phe-2008-4-504.pdf

umiejętności samodzielnego zaspakajania potrzeb, braku umiejętności interpersonalnych, niskiej kreatywności, braku nawyków zdrowego stylu życia i racjonalnego gospodarowania czasem, przejmowania nieprawidłowych wzorców z najbliższego otoczenia, środowiska rodzinnego etc.

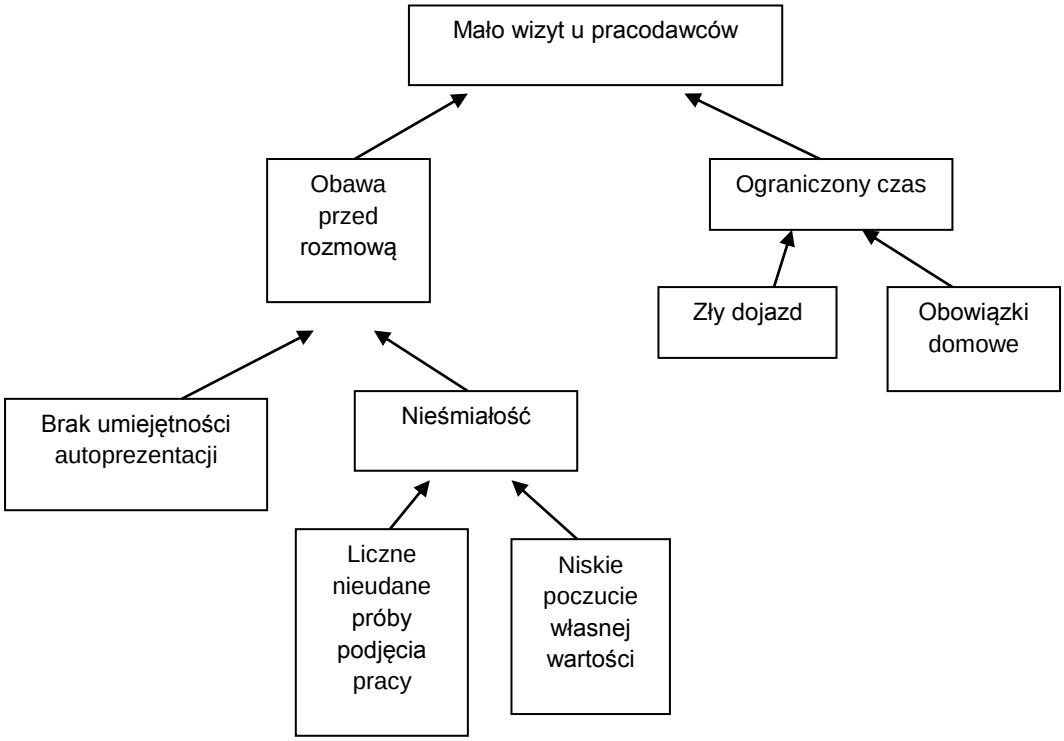
Zaproponowana klasyfikacja kategorii przyczyn problemów jest jedną z wielu możliwych. Podstawowe rozróżnienie rodzajów przyczyn problemów to między innymi przyczyny wewnętrzne i zewnętrzne. W pracy z klientami, których zachowania i potencjał zatrudnieniowy wskazują na różnego rodzaju dysfunkcje niezwykle ważne jest, aby nie poprzestać na prostym zadaniu pytania, „jaka jest główna przyczyna problemu?" W takim przypadku zadaniem doradcy klienta jest pomoc w identyfikacji przyczyn problemu. Można tu stosować, różne testy. Mają jednak one dwie podstawowe wady:
- często są potrzebne szczególne uprawnienia, a zawsze odpowiednie kompetencje do posługiwania się takim narzędziem,
- stosowanie testów często w klientach budzi niepokój, gdyż zazwyczaj jest to przez nich odbierane, jako rodzaj oceny.
Okazuje się, że do analizy problemu i gromadzenia informacji o jego właściwościach można z powodzeniem stosować dobrze znane metody stosowane w tzw. projektach, takie jak wykres Ishikawy czy drzewo problemów. Poniżej proponujemy trzy metody analizy, które są opracowane przez Autorów, jako wypadkowa różnych metod, w tym także wcześniej wymienionych. Można je stosować bezpośrednio lub traktować, jako inspirację do opracowania własnych narzędzi.

DRZEWO PRZYCZYNOWO-SKUTKOWE PROBLEMU.

Celem tej metody jest rozpoznanie przyczyn poniesionych lub potencjalnych niepowodzeń w uzyskaniu zatrudnienia przez osobę bezrobotną w sytuacji, kiedy dotychczasowe analizy i działania nie przyniosły pożądanego skutku.
Sporządzanie wykresu musi być wspólnym wysiłkiem osoby bezrobotnej i doradcy klienta, ponieważ przyczyny niepowodzeń mają swoje źródła zwykle w różnych dziedzinach działania. Do zespołu można włączyć innych specjalistów z PUP, którzy dodatkowo posiadają wolę ujawnienia przyczyn niepowodzeń.
Krok pierwszy to przeprowadzenie rozmowy z klientem w celu zdefiniowania problemu. Może to być na przykład zbyt mało wizyt u pracodawcy, pomimo, że oferty się pojawiają i że klient chce podjąć pracę. Wówczas należy poprosić klienta, aby wypisał na osobnych karteczkach różne tego przyczyny, na przykład: ograniczony czas, nieśmiałość, obawa przed rozmową, obowiązki domowe itd. Im jest ich więcej tym lepiej. Doradca może tu podpowiadać klientowi, który sam ocenia czy są to przyczyny czy nie. Dalsza analiza polega na docieraniu poprzez rozmowę lub metody heurystyczne do kolejnych powiązań przyczynowo skutkowych, które ostatecznie należy ułożyć w schemat. Przykład takiego prostego schematu jest pokazany dalej.

Na podstawie uzyskanego schematu można na przykład od razu proponować trening autoprezentacji i pracę z psychologiem w kierunku podniesienia poczucia własnej wartości. Nie zawsze jest możliwość oddziaływania na wszystkie przyczyny,

ale właściwe ich zidentyfikowanie daje szansę na faktyczną poprawę szans klienta na rynku pracy.



Pokazane na rysunku kategorie przyczyn można wybrać z zestawu:

- klient (kwalifikacje, predyspozycje),
- oferty pracy/ pracodawcy,
- możliwości kształcenia,
- sytuacja rodzinna,
- sytuacja materialna,
- inne.

METODA DRABINY

Polega na zadawaniu pytania, „Dlaczego ….?". Gdy klient opisuje swój problem staramy się dotrzeć do pierwotnej przyczyny poprzez dociekanie, dlaczego ta sytuacja zaistniała. Spośród podawanych przez rozmówców różnych przyczyn klient wybiera tę, która jego zdaniem jest najważniejsza.

ANALIZA SWOT

Analiza silnych i mocnych stron klienta oraz szans i zagrożeń wynikających z otoczenia zewnętrznego dla realizacji planu, działania, osiągnięcia celu. W tej metodzie klient, przy wsparciu doradcy klienta lub doradcy zawodowego wypisuje listę swoich mocnych stron (atutów, zalet) oraz szans i zagrożeń stwarzanych przez otoczenie w kontekście szans na zatrudnienie. Na przykład silną stroną klienta może być odpowiednie wykształcenie do wymagań pracodawców,

a słaba małe doświadczenie. Z kolei szansą może być powstawanie nowego, małego zakładu pracy (chcącego zatrudnić np. 30 pracowników), a zagrożeniem bardzo duże zainteresowanie potencjalnych pracowników także spoza danego powiatu). Po wypisaniu wszystkich możliwych propozycji następuje analiza, w jaki sposób można wykorzystać mocne strony i szanse oraz w jaki sposób można ograniczyć wpływ słabych stron i zagrożeń. W ten sposób łatwiej i precyzyjniej możemy określić przydatność i celowość takich dalszych działań dla klienta jak szkolenia, poradnictwo indywidualne, zajęcia aktywizujące itp. Poniżej kilka przykładów pytań pomocniczych przy tworzeniu listy SWOT.

Moje silne strony:

- Jakie posiadam kwalifikacje? Jaki rodzaj pracy wykonywałem i jak długo? Jaką posiadam wiedzę specjalistyczną?
- Jakie zasoby pieniędzy lub jaką własność posiadam?
- Jak szeroko jestem znany, jaka jest moja reputacja? Czy posiadam mocne oparcie w rodzinie lub w przyjaciołach? Czy mam inne źródła władzy lub możliwości oddziaływania na ludzi?
- Jak silny jestem psychicznie? Czy jestem zdrowy fizycznie?
- Jakie są moje dobre cechy charakteru?
- W czym odniosłem kiedyś sukces? Co ostatnio mi się udało?
- Jakie mam zainteresowania i upodobania? Czy posiadam jakieś niespełnione ambicje; jeśli tak, to jakie? Co jest dla mnie ważne w życiu? W jakich okolicznościach jestem szczególnie chętny do pracy, wysiłku, poświęcenia? W jakich okolicznościach czułem się najlepiej i byłem najbardziej zadowolony z siebie?
- Czy mam silne potrzeby emocjonalne; jeśli tak, to jak je zaspokajam? Kto jest dla mnie ważny? Dla kogo gotów jestem do wyrzeczeń i poświęceń? Co w sobie lubię? Co lubię w innych ludziach?
- Czy mam inne mocne strony oprócz wymienionych na tej liście?

Moje słabe strony:

- Czy są jakieś poważne luki w moich doświadczeniach lub praktyce?
- Czy mam problemy finansowe? Czy mam wrogów?
- Jakie okoliczności w domu sprawiają mi teraz problemy?
- Czy mam problemy ze zdrowiem? Czy przeżywam dużo stresów? Jak sobie radzę psychicznie?
- Jakie są najsłabsze punkty mojego charakteru? Czego w sobie nie lubię?
- Czego ludzie mogą we mnie nie lubić? Dlaczego?
- Gdy mi się coś nie udało – co było przyczyną porażki?
- W jakich okolicznościach czułem się najbardziej nieszczęśliwy i zmartwiony?
- Czy mam inne słabe strony oprócz wymienionych na tej liście?

Szanse:

- Czy jestem świadom specyficznych szans rozwoju mojej kariery teraz lub w dającej się przewidzieć przyszłości?
- Należy wziąć tu pod uwagę:

- Zmiany społeczne w otaczającym świecie, zmiany organizacyjne, zmiany w mentalności ludzi i stawianych wymaganiach społecznych,
- Możliwe zmiany organizacyjne i redukcje personelu w firmie, działające na korzyść (jeżeli pracuje)
- Zmiany środowiska, wpływ społeczny, korzystne relacje interpersonalne,
- Pozytywne zmiany lokalnego lub ogólnego klimatu ekonomicznego,
- Osobiste zmiany życiowe na korzyść i, jeśli to możliwe, podać przykłady.

Zagrożenia:

- Czy jestem świadom specyficznych problemów, jakie mogę napotkać na drodze rozwoju mojej kariery teraz i w przyszłości?
- Należy wziąć tu pod uwagę:
- Niekorzystne zmiany społeczne w otaczającym świecie, zmiany organizacyjne, zmiany w mentalności ludzi i stawianych wymaganiach społecznych,
- Możliwe zmiany organizacyjne i redukcje personelu w firmie, działające na niekorzyść, (jeżeli pracuje)
- Zmiany środowiska, wpływ społeczny o charakterze manipulacji czy szantażu emocjonalnego, niekorzystne relacje interpersonalne,
- Negatywne zmiany lokalnego lub ogólnego klimatu ekonomicznego,
  Osobiste zmiany życiowe na niekorzyść i, jeśli to możliwe, podać przykłady.

Poniżej przedstawiono definicje pojęć przydatnych w dokonywaniu analizy i porządkowaniu informacji o problemach klienta:

1. **Doświadczenie zawodowe** - według ustawy o promocji zatrudnienia (…) definiowane jest, jako doświadczenie uzyskane w trakcie zatrudnienia, wykonywania innej pracy zarobkowej lub prowadzenia działalności gospodarczej przez okres, co najmniej 6 miesięcy. Doświadczenie zawodowe nie musi być powiązane z profilem wykształcenia[8].
2. **Wykształcenie**- poświadczona dokumentem wiedza zdobyta w oficjalnym systemie nauczania (szkoły publiczne, szkoły prywatne). Jest to zasób wiedzy, umiejętności i sprawności umożliwiający jednostce poznanie otaczającego świata i skuteczne w nim działanie, wykonywanie określonego zawodu; wynik kształcenia i samokształcenia[9].
3. **Finanse osobiste** - finanse prywatne, finanse gospodarstwa domowego to pieniądze, które są zarabiane i wydawane oraz sposób, w jaki się nimi zarządza[10].
4. **Kompetencje społeczne** -umiejętność życia wśród ludzi, w tym współpracy z innymi osobami. W niektórych kontekstach *kompetencje społeczne* rozumie się też, jako umiejętności interpersonalne[11].
5. **Kultura** -przekazane i wytworzone treści i wzory wartości, idei i innych symbolicznie znaczących systemów, będące czynnikami kształtującymi ludzkie zachowania oraz wytwory stanowiące produkt zachowania[12].

[8] www.wikipedia.org
[9] tamże
[10] tamże
[11] tamże
[12] tamże

6. **Tradycja** - przekazywane z pokolenia na pokolenie treści kultury takie jak: obyczaje, poglądy, wierzenia, sposoby myślenia i zachowania, normy społeczne, uznane przez zbiorowość za społecznie doniosłe dla jej współczesności i przyszłości[13].
7. **Kwalifikacje zawodowe** - układ umiejętności, wiadomości i cech psychofizycznych niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych wchodzących w skład zawodu[14].
8. **Miejsce zamieszkania** - w polskim prawie cywilnym jest to miejscowość, w której osoba fizyczna przebywa z zamiarem stałego pobytu (art. 25 KC)[15].
9. **Motywacja** - stan gotowości do podjęcia określonego działania, wzbudzony potrzebą, zespół procesów psychicznych, fizycznych i fizjologicznych mający doprowadzić do zaspokojenia określonej potrzeby[16].
10. **Postawa** - uwewnętrzniona przez jednostkę, wyuczona skłonność do reagowania w społecznie określony sposób, szczególnie przez podejmowanie określonych działań w odpowiedzi na oczekiwania społeczne. Źródłem postaw jest przyjęty światopogląd, rozumiany, jako zbiór subiektywnych doświadczeń intelektualnych oraz emocjonalnych określających relację osoby do rzeczywistości[17].
11. **Pozycja społeczna** - wyróżnione i określone w danej kulturze miejsce jednostki społecznej w hierarchii społecznej i szerzej w strukturze społecznej. Pozycja społeczna określa prestiż jednostki. Z zajmowanej pozycji społecznej wynika społeczna, jaką odgrywać powinna jednostka. Osoba znajdująca się na pewnej pozycji społecznej związana jest też z określonymi przywilejami i obowiązkami, jakie powinna pełnić wobec grupy czy społeczeństwa[18].
12. **Aktywność w poszukiwaniu pracy** -według definicji Głównego Urzędu Statystycznego - osoba, która poczyniła konkretne starania, aby znaleźć pracę, m.in. podjęła jedno z następujących działań:
    - zgłosiła się do powiatowego urzędu pracy,
    - poszukiwała pracy przez krewnych, znajomych lub bezpośrednio w zakładach pracy, poprzez ogłoszenia w prasie, poprzez prywatne biuro pośrednictwa pracy,
    - uczestniczyła w testach, rozmowach kwalifikacyjnych,
    - starała się zorganizować własną firmę lub warsztat pracy[19].
13. **Uzależnienie** - nabyty stan zaburzenia, który charakteryzuje się okresowym lub stałym przymusem wykonywania określonej czynności lub zażywania psychoaktywnej substancji chemicznej[20].
14. **Zdrowie** - stan pełnego fizycznego, umysłowego i społecznego dobrostanu, a nie tylko całkowity brak choroby czy niepełnosprawność. W ostatnich latach

[13] tamże
[14] Kwiatkowski S. M., Symela K., Standardy kwalifikacji zawodowych. Teoria. Metodologia. Projekty, IBE, Warszawa 2001
[15] tamże
[16] www.wikipedia.org
[17] tamże
[18] tamże
[19] www.rynekpracy.org
[20] www.wikipedia.org

definicja ta została uzupełniona o sprawność do „prowadzenia produktywnego życia społecznego i ekonomicznego"[21].

15. **Niepełnosprawność** - według WHO osoba niepełnosprawna to taka, która nie może samodzielnie, częściowo lub całkowicie zapewnić sobie możliwości normalnego życia indywidualnego i społecznego na skutek wrodzonego lub nabytego upośledzenia sprawności fizycznej lub psychicznej[22].
16. **Narodowość** - pochodzenie określane w naszym kręgu kulturowym zwykle zgodnie z pochodzeniem rodzica bądź też jego przodka, przynależność do określonego narodu (np. polskiego, niemieckiego, rosyjskiego), poczucie przynależności do narodu. W przyjętej przez GUS definicji "Narodowość jest deklaratywną (opartą na subiektywnym odczuciu) cechą indywidualną każdego człowieka, wyrażającą jego związek emocjonalny (uczuciowy), kulturowy lub genealogiczny (ze względu na pochodzenie rodziców) z określonym narodem"[23].
17. **Religia**- system wierzeń i praktyk, określający relację pomiędzy różnie pojmowaną sferą *sacrum* (świętością) i sferą boską, a określonym społeczeństwem, grupą lub jednostką. Manifestuje się ona w wymiarze doktrynalnym (doktryna, wiara), w czynnościach religijnych (np. kult czy rytuały), w sferze społeczno-organizacyjnej (wspólnota religijna, np. Kościół) i w sferze duchowości indywidualnej (m.in. mistyka)[24].

II. WSPÓŁPRACA ZKLIENTEM MAJĄCYM SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY

1. Specyfika pracy z klientem mającym trudności w pogodzeniu ról zawodowych i rodzinnych.

Klient wchodzący lub powracający na rynek pracy w okresie opieki nad osobą zależną wymaga przygotowania do takiego powrotu, które powinno dziać się harmonijnie i stopniowo i obejmować nie tylko klienta, ale także np. resztę rodziny, żeby wszyscy mieli czas zaadoptować się do zmiany. Jeżeli klient musi wrócić na rynek pracy i nie jest to decyzja zgodna z jego preferencjami, warto rozważyć z nim takie rozwiązania jak praca w mniejszym wymiarze czasu, praca z domu, założenie własnej działalności gospodarczej. Wobec tego w IPD powinny znaleźć się nie tylko działania ukierunkowane na podjęcie pracy, ale także spotkania indywidualne bądź grupowe, podczas których klient będzie mógł weryfikować własne postawy i preferencje mające ułatwić mu podjęcie zatrudnienia.
Kwestie problemów godzenia ról zawodowych z rodzinnymi były i są poruszane w wielu publikacjach i projektach dotyczących tzw. elastycznego zatrudnienia oraz polityki zwanej flexicurity (bezpieczeństwo elastycznego zatrudnienia[25]). W trakcie

[21] tamże
[22] tamże
[23] http://www.szkolnictwo.pl/szukaj,Narodowo%C5%9B%C4%87
[24] www.wikipedia.org
Więcej informacji można znaleźć w następujących pozycjach:

procesu świadczenia pomocy klientowi z takim problemem warto zapoznać się z różnymi rozwiązaniami, które pomagają w godzeniu tych dwóch ról takimi jak np. telepraca czy uelastycznianie czasu pracy. Zanim jednak zaproponuje się jakiekolwiek rozwiązanie należy uświadomić sobie, że trudność godzenia ról zawodowych i rodzinnych wynika z konfliktu wewnętrznego u klienta pomiędzy wyborem tzw. „dobra" rodziny a pracą (karierą). Ten konflikt jest o tyle groźny, że zazwyczaj praca zawodowa ma służyć dobru rodziny, często jednak tak nie jest. Takie funkcjonowanie, w wewnętrznym konflikcie może doprowadzić u klienta do dychotomii myślenia, czyli postrzeganiem różnych zjawisk tylko w skrajnych aspektach, o czym mogą świadczyć wypowiedzi takie jak:
- „ja się zapracowuję, a oni nie są mi wdzięczni!"
- „chcę być z rodziną, ale nie mogę – muszę pracować – nie mam innego wyjścia"
- „jak ja czegoś nie zrobię, to nikt to za mnie nie zrobi",
- itp.

Trwanie w takim skrajnym myśleniu i emocjach może doprowadzić do problemów psychicznych. Pokazywanie różnych rozwiązań w zakresie elastycznego zatrudnienia może doprowadzić do zmiany sposobu myślenia dychotomicznego w racjonalne. Należy w pracy z takim klientem unikać emocji czy empatii i starać się przeanalizować problem, który jest najczęściej problemem natury organizacyjnej. Można tu zastosować metodę analizy problemu opisaną we wcześniejszym podrozdziale.

2. Specyfika pracy z klientem napotykającym na trudności związane z jego przynależnością etniczną, narodowością lub odmiennością kulturową.

Osoby posiadające status umożliwiający im formalne korzystanie z usług instytucji rynku pracy napotykają czasem na trudności wynikające z barier kulturowych, etnicznych lub narodowościowych (np. w kontaktach z pracodawcami). Przełamywanie tych barier jest trudne gdyż jest związane z wartościami i postawami życiowymi. Za podstawowy cel w pracy z takimi osobami należy przyjąć zwiększenie integracji danej społeczności w życiu społeczeństwa obywatelskiego dzięki wsparciu udzielanemu w czterech dziedzinach: edukacji (w tym edukacji kulturowej, historycznej i obywatelskiej), mieszkalnictwa, zdrowia oraz działaniach prozatrudnieniowych. Dla skuteczności takich działań bardzo istotna jest współpraca z jednostkami samorządu terytorialnego, które podejmują działania na rzecz

1. Adamkiewicz J., *Czy leasing pracowniczy i praca tymczasowa to te same pojęcia?,* Wadwicz – agencja pracy tymczasowej, http://www.wadwicz.pl/pl/agencja-pracy-tyczasowej-aktualnosci,a-37, stan z dnia: 26.03.2015.
2. Barczewska A., *Na czas nieobecności pracownika – umowa na zastępstwo*, Bankier.pl, http://www.bankier.pl/wiadomosc/Na-czas-nieobecnosci-pracownika-umowa-na-zastepstwo-1683424.html, stan z dnia: 01.04.2015.
3. Bąk E. (2006) *Elastyczne formy zatrudnienia*, Warszawa, wyd. C.H. Beck.
4. Bąk E. (2009) *Nietypowe formy zatrudnienia na rynku pracy*, Warszawa, wyd. C. H. Beck.
5. Duda W., Kukla D., Zając M. (2012) *Grupa ryzyka na rynku pracy. Poradnik dla osób współpracujących z grupą 45+*, Warszawa, wyd. Difin.
6. Polański G., *Cechy pokolenia sieci w perspektywie pokolenia Y – raport z badań*, http://www.ktime.up.krakow.pl/symp2014/referaty_2014_10/polanski.pdf, stan z dnia: 03.04.2015.

zwiększenia integracji swoich mieszkańców, organizacjami pozarządowymi oraz innym instytucjami, dla których mniejszości w Polsce nie są obojętne.

W Polsce w 2011 roku 3,6%[26] społeczeństwa stanowiły osoby innej niż polska narodowości. Oto kilka głównych grup, które możemy uznać za odmienne kulturowo i których przedstawiciele mogą stać się klientami urzędów pracy.

Imigranci
Są to osoby, które zmieniają kraj zamieszkania z własnej woli dla polepszenia warunków życia, z chęci rozwoju lub poznania innych krajów. Wśród imigrantów można wymienić dwie kategorie, które zarówno z prawnego jak i psychologicznego punktu widzenia mają ogromne znaczenie. Pierwsza z nich to imigranci legalnie przebywający w Polsce, druga – osoby bez prawa pobytu.
Możliwość podjęcia legalnej pracy w Polsce mają tylko ci migranci, których podstawa pobytu w Polsce daje taki prawo. Tylko te osoby też mogą korzystać z usług publicznych służb zatrudnienia.

Uchodźcy
Zgodnie z zapisem w *Konwencji genewskiej – Konwencji dotyczącej statusu uchodźców, sporządzonej w Genewie dnia 28 lipca 1951 r.* (Dz. U, 1991, nr 119, poz. 515 i 516), uchodźca jest to osoba, która: *(…) na skutek uzasadnionej obawy przed prześladowaniem z powodu swojej rasy, religii, narodowości, przynależności do określonej grupy społecznej lub z powodu przekonań politycznych przebywa poza granicami państwa, którego jest obywatelem i nie może lub nie chce z powodu tych obaw korzystać z ochrony tego państwa, albo, która nie ma żadnego obywatelstwa i znajdując się na skutek podobnych zdarzeń, poza państwem swojego dawnego stałego zamieszkania i nie może lub nie chce z powodu tych obaw powrócić do tego państwa*.
Pierwsze statusy uchodźcy w Polsce zostały przyznane Albańczykom szukającym schronienia podczas konfliktu na Bałkanach. Obecnie w Polsce mamy głównie do czynienia z uchodźcami będącymi obywatelami Rosji narodowości czeczeńskiej.

Repatrianci
Osoby, które z różnych powodów znalazły się poza granicami swojego państwa i decydują się na zorganizowany przez administrację państwa lub inne instytucje publiczne powrót do ojczyzny. U repatriantów i reemigrantów występują podobne procesy adaptowania się w bliskiej, lecz już nie tak dobrze znanej kulturze.

Reemigranci
Są to osoby, które podjęły decyzję o opuszczeniu kraju i osiedleniu się poza jego granicami, a po wielu latach życia za granicą zdecydowały się na powrót do kraju. Wyjazdy reemigrantów podyktowane są prywatnymi powodami i organizowane są bez udziału administracji państwa czy innych instytucji publicznych. Reemigranci mają polskie korzenie, ale często są związani z dwoma, a nie z jednym krajem - posługują się dwoma językami i dwoma skryptami kulturowymi. W sytuacji powrotu po wielu latach muszą na nowo poznać m.in. zmienione obyczaje, normy i wartości.

[26]http://stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/lu_nps2011_wyniki_nsp2011_22032012.pdf.

Osoby z mieszanych małżeństw
Dzieci wychowujące się w małżeństwach mieszanych od początku uczą się funkcjonowania w dwóch systemach kulturowych. Oczywiście, dominujący jest system kulturowy kraju, w którym mieszkają.

Mniejszości narodowe i etniczne
W Polsce zamieszkuje 9 mniejszości narodowych (Białorusini, Czesi, Litwini, Niemcy, Ormianie, Rosjanie, Słowacy, Ukraińcy i Żydzi) oraz 4 mniejszości etniczne (Karaimi, Łemkowie, Romowie i Tatarzy). Ich obecność i rozmieszczenie w Polsce są uwarunkowane historycznie. W swoich społecznościach kultywują tradycje narodowe i religijne, ale są też częścią tego samego co wszyscy Polacy systemu kulturowego. W związku z tym, osoby należące do mniejszości narodowych czy etnicznych nie będą znacznie różniły się kulturowo od większości społeczeństwa.

Obsługa przez urzędy pracy uchodźców i innych cudzoziemców
Zadania związane z obsługą w powiatowych urzędach uchodźców i innych kategorii cudzoziemców często nie mieszczą się w ramach dotychczasowych procedur stosowanych w odniesieniu do innych kategorii klientów będących w najtrudniejszej sytuacji na rynku pracy. Kontakt z takimi osobami będzie wymagać dodatkowej wiedzy na temat np. przepisów w zakresie legalizacji pobytu, znajomości języka, lub innych szczególnych kompetencji w zakresie komunikacji czy też podjęcia niestandardowych działań wspierająco-informacyjnych (np. pomoc w wypełnieniu wniosku, przykazanie w przystępny sposób dodatkowych istotnych informacji itp.)
Obecnie skala bezrobotnych cudzoziemców zarejestrowanych w powiatowych urzędach pracy jest marginalna. Cudzoziemcy stanowią ok. 0,2% ogółu zarejestrowanych bezrobotnych - nieco ponad 3,6 tys. na koniec sierpnia 2015 r. Tylko w 3 powiatach jest więcej niż 100 zarejestrowanych bezrobotnych cudzoziemców (najwięcej w Warszawie – ok. 650). Można przypuszczać jednak, że wraz z przewidywanym stopniowym zwiększeniem skali napływu migrantów, głównie zarobkowych i objętych ochroną międzynarodową, przed publicznymi służbami zatrudnienia w niektórych regionach kraju staną nowe wyzwania związane z obsługą obywateli krajów trzecich - klientów o specyficznych potrzebach, często odmiennych kulturowo.

Zmiany wprowadzone nowelizacją (2014 r.) ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy poszerzyły katalog cudzoziemców uprawnionych do świadczeń z tytułu bezrobocia oraz części usług rynku pracy (np. dot. osób przebywających w Polsce na podstawie zezwolenia czasowego czy też wiz w celu wykonywania pracy). Wśród tych osób dominują przede wszystkim obywatele Ukrainy i Białorusi, w przypadku, których nie można mówić o dużej odmienności kulturowej, a podobieństwo języków ułatwia komunikację.

Osoby objęte ochrona międzynarodową (uchodźcy i osoby, które otrzymały ochronę uzupełniającą) mogą korzystać z usług i instrumentów rynku pracy na równi z obywatelami Polski. Tę grupę cudzoziemców często cechuje odmienność kulturowa, religijna i rasowa; osoby te często mają niski poziom wykształcenia lub nie posiadają formalnych kwalifikacji, co może komplikować obsługę takich klientów przez pup. Kontakt dodatkowo może utrudniać zły stan psychiczny i zdrowotny tych

osób, nierzadko będących po przeżyciach traumatycznych. Jednocześnie kontakt z powiatowym urzędem pracy jest jednym z warunków realizacji programu integracyjnego uchodźców IPI (Indywidualnego Programu Integracji), w ramach, którego, na podstawie umowy z Powiatowym Centrum Pomocy Rodzinie (PCPR), uchodźca otrzymuje pomoc integracyjną. Obecnie program ten trwa do 12 miesięcy. W ciągu ostatnich 3 lat Indywidualnym Programem Integracji było objętych ok. 300-500 osób rocznie, a programy były realizowane przede wszystkim w województwach mazowieckim, lubelskim i podlaskim. Obecnie, w związku z udziałem Polski w unijnych programach relokacji i przesiedleń uchodźców należy oczekiwać, że w perspektywie kilku lat obciążenie związane z obsługą uchodźców, zwłaszcza w niektórych powiatowych urzędach pracy zwiększy się znacznie (ogółem w skali kraju tylko w najbliższych 2 latach można się spodziewać kilku tysięcy bezrobotnych posiadających status uchodźcy). Część uchodźców będzie zapewne wymagała objęcia usługami powiatowych urzędów pracy także po zakończeniu IPI.

Cudzoziemcy, którzy chcą **zarejestrować się w powiatowym urzędzie pracy, jako osoby bezrobotne**, muszą posiadać jeden ze wskazanych poniżej tytułów pobytowych:

- status uchodźcy;
- zezwolenie na pobyt stały
- zezwolenie na pobyt rezydenta długoterminowego Unii Europejskiej;
- zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w celu wykonywania pracy w zawodzie wymagającym wysokich kwalifikacji
- zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w celu przeprowadzenia badań naukowych,
- zezwolenie na pobyt czasowy udzielone w związku z posiadaniem zezwolenia na pobyt rezydenta długoterminowego UE w innym państwie UE
- zgoda na pobyt ze względów humanitarnych lub zgoda na pobyt tolerowany;
- korzystanie w Polsce z ochrony czasowej lub ochrony uzupełniającej
- Zezwolenie na pobyt czasowy dla członka rodziny obywatela polskiego lub stempel w dokumencie podróży potwierdzający złożenie wniosku o wydanie zezwolenia na pobyt czasowy, stały lub rezydenta długoterminowego UE, jeżeli bezpośrednio przed złożeniem wniosku posiadali zezwolenie na pobyt czasowy.
- Zezwolenie na pobyt czasowy i pracę lub wizę wydaną w celu wykonywania pracy pod warunkiem, że bezpośrednio przed rejestracją, jako bezrobotni byli nieprzerwanie zatrudnieni w Polsce przez okres, co najmniej 6 miesięcy
- oraz spełnią warunki określone w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Po zarejestrowaniu osoby te będą miały dostęp do zasiłków dla bezrobotnych oraz usług rynku pracy, tj. do pośrednictwa pracy, poradnictwa zawodowego i informacji zawodowej, pomocy w aktywnym poszukiwaniu pracy oraz udziału w szkoleniach organizowanych przez urząd pracy. Ponadto będą podlegać ubezpieczeniu zdrowotnemu, i tym samym korzystać z bezpłatnej opieki zdrowotnej. W przypadku cudzoziemców, którzy posiadają tzw. "jednolite zezwolenie" oraz wizę wydaną w celu wykonywania pracy udział w szkoleniach nie będzie obejmował pomocy finansowej związanej z dokształcaniem w ramach szkoleń i studiów podyplomowych.

Zarejestrowany cudzoziemiec może mieć również prawo do zasiłku dla bezrobotnych, jeżeli przebywa na podstawie jednego z wymienionych powyżej tytułów pobytowych oraz spełni warunki nabycia tego prawa określone w ustawie o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, (co do zasady obejmują one obowiązek wykonywania pracy i opłacania składek na Fundusz Pracy łącznie przez 365 dni w okresie 18 miesięcy przed dniem rejestracji, jako osoba bezrobotna)

Cudzoziemcy, którzy nie spełnią warunków niezbędnych do rejestracji, jako bezrobotnie mogą zarejestrować się, jako osoby poszukujące pracy. Uzyskują oni dostęp do usług świadczonych przez urzędy pracy, m.in. do pośrednictwa pracy i poradnictwa zawodowego.

Niezależnie od tego, czy zostaną zarejestrowani, jako bezrobotni lub poszukujący pracy, cudzoziemcy posiadający zezwolenie na pobyt czasowy i pracę albo wizy wydanej w celu wykonywania pracy lub innych zezwoleń na pobyt czasowy mogą korzystać z:

- ogólnie dostępnych usług pośrednictwa pracy świadczonych przez urzędy pracy
- informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwości szkolenia i kształcenia udzielanych przez urzędy pracy;
- informacji i elektronicznych baz danych służących uzyskaniu umiejętności poszukiwania pracy i samozatrudnienia.

Prawo do korzystania ze świadczeń i usług rynku pracy jest uzależnione od rodzaju tytułu pobytowego, który posiada cudzoziemiec i przysługuje tylko w okresie jego ważności. Po cofnięciu wizy lub zezwolenia na pobyt czasowy albo upływie okresu ważności tych dokumentów cudzoziemiec traci status bezrobotnego lub poszukującego pracy.

Mnogość grup i osób o zróżnicowanej kulturze i pochodzeniu jest na tyle duża, że trudno tu zaproponować jakieś uniwersalne podejście. Poza tym stosowanie zbyt odmiennych metod i narzędzi może doprowadzić do odwrotnego skutku niż zamierzony. Nie mniej jednak warto przyswoić sobie kilka zasad, które w pracy z takimi klientami nabierają szczególnego znaczenia:

- przełamywanie stereotypów – to wydaje się najważniejsza zasada, jeśli chcemy w miarę obiektywnie postrzegać daną osobę,
- współpraca z IRP, innymi instytucjami społecznego wsparcia (w tym np. w przypadku uchodźców powiatowymi centrami pomocy rodzinie) oraz organizacjami pozarządowymi specjalizującymi się w tematyce migracyjnej – przy specyficznych problemach i trudnym kliencie jest potrzebna współpraca z różnymi specjalistami,
- wyjątkowe wsparcie – klient trudny wymagać będzie od nas większego zaangażowania i sięgania po niekonwencjonalne rozwiązania,
- tolerancja – ta zasada uniwersalna, ale w tym przypadku nabiera szczególnego znaczenia.

Pomocą w pracy z cudzoziemcami może być także współpraca z organizacjami i instytucjami, które dysponują szeroką wiedzą na temat różnych aspektów funkcjonowania cudzoziemców w Polsce i w przypadku wątpliwości można się ich poradzić lub zadać pytanie. Na stronie portalu publicznych służb zatrudnienia

(http://psz.praca.gov.pl/dla-bezrobotnych-i-poszukujacych-pracy/dla-cudzoziemcow/wazne-kontakty-i-linki) znajduje się wykaz niektórych z nich zawierający nazwę instytucji/organizacji, adres, numer telefonu oraz przekierowanie do ich strony internetowej.

Podczas pracy z osobami odmiennymi kulturowo wiele może zaskakiwać doradcę klienta. Zwłaszcza pierwsze kontakty międzykulturowe niosą za sobą niespodzianki lub nieporozumienia. Warto pamiętać, że zrozumienia dla odmienności kulturowej oraz skutecznej komunikacji międzykulturowej można się nauczyć, a umiejętność ta z pewnością wzbogaci warsztat pracy. Jedne z naszych zachowań będą nam ten kontakt ułatwiały, a inne utrudniały. Wiedza na temat różnorodności kulturowej i jej skutków dla komunikacji, umiejętność takiej komunikacji oraz otwartość na odmienność kulturową tworzą trzon kompetencji międzykulturowych i wzajemnie się uzupełniają.

Czynnikami, które sprawiają, że kontakt międzykulturowy jest konstruktywny są:

- <u>wiedza</u>
  - świadomość komunikatywności – wiedza na temat różnych możliwych nieporozumień w komunikacji zarówno werbalnej jak i niewerbalnej, znaczenia słów, tonu głosu czy gestów oraz idąca za nią gotowość do wyjaśniania nieporozumień;
  - wiedza kulturowa – wiedza o różnorodności kulturowej świata i naszego bliskiego otoczenia, świadomość tego jak różnice kulturowe warunkują zachowanie, wiedza o wartościach, normach i ukrytych wzorach kulturowych;
  - własna świadomość kulturowa – wiedza dotycząca własnych uwarunkowań kulturowych i ich wpływu na nasze postrzeganie świata i zachowanie oraz świadomość ograniczeń i subiektywności naszych norm kulturowych;
- <u>umiejętności:</u>
  - elastyczność zachowania – umiejętność dostosowania swojego zachowania do kontekstu kulturowego, zdolność radzenia sobie w sytuacjach niejednoznacznych i problemowych;
  - nawiązywanie i budowanie pozytywnych relacji międzykulturowych – zdolności komunikacyjne, umiejętność słuchania, zdolność do działania w grupach międzykulturowych;
  - diagnozowanie – umiejętność diagnozowania mechanizmów własnych uprzedzeń, przekonań i zasad;
- <u>postawy:</u>
  - tolerancja dla niejednoznaczności – postawa, która pozwala cieszyć się i czerpać z tego, co nieznane i nieoczekiwane, nie odrzucając tego czego nie rozumiemy;
  - ciekawość poznawcza – chęć do uczenia się, poznawania kultur i czerpania wiedzy ze spotkań międzykulturowych, a także podejmowanie wysiłków w celu pogłębienia wiedzy na temat wartości i norm, kryjących się za zachowaniem osób z odmiennych kręgów kulturowych;
  - szacunek dla odmienności – gotowość do przestrzegania wartości innych ludzi, bez konieczności dzielenia i promowania ich we własnym życiu.

3.Specyfika pracy z klientami, których zachowanie może wskazywać na bycie pod wpływem alkoholu lub innych środków odurzających.

Doradca klienta nie musi być wyposażony w wiedzę na temat chorób wynikających z danego uzależnienia, ale powinien rozróżniać typy zachowań klienta zdiagnozowanego lub sygnalizującego tego typu problemy. Zdarza się, że brak doświadczenia w tym zakresie, prowadzi do konfliktów z klientem już podczas pierwszych spotkań. Wynika to w głównej mierze z małego poziomu akceptacji problemów chorobowych klientów, ale także z lęków i oporu pojawiającego się w rozmowach aktywizacyjnych zarówno po stronie klienta, jaki doradcy klienta.
Doradca klienta przeprowadzając wywiad z taką osobą powinien koncentrować się na wydobyciu tkwiących w kliencie wewnętrznych motywacji do zmiany oraz zidentyfikować zewnętrzne czynniki motywacyjne. Rzetelna, rzeczowa i konkretna analiza sytuacji klienta oraz jego problemu uzależnienia jest niezbędnym wstępem do dalszej współpracy i zaprojektowania działań aktywizacyjnych. Podkreślić tu należy, że zadaniem doradcy klienta nie jest pomóc danej osobie uporać się z uzależnieniem, lecz doprowadzić do sytuacji, w której będzie możliwa współpraca w zakresie aktywizacji zawodowej. W związku z tym w pierwszej kolejności doradca klienta musi zapanować nad określonym zachowaniem takiej osoby, do których to zachowań można zaliczyć:
- bierność, wycofanie,
- uległość,
- apatia,
- agresja.

Pierwsze trzy stany wymagają dodatkowych wysiłków ze strony doradcy klienta w kierunku pobudzenia lub wzmocnienia motywacji. W przypadku agresji należy najpierw nad nią zapanować.

Doświadczenie pracowników PUP, w szczególności doradców zawodowych i pośredników pracy wskazuje na to, że jeśli klient jest faktycznie pod wpływem alkoholu lub środków odurzających to jakakolwiek próba aktywizacji czy pomocy w znalezieniu zatrudnienia mija się z celem. Osoba tak po wyjściu z urzędu może za chwilę w ogóle zapomnieć, że gdziekolwiek była. Jeśli natomiast nie jest pod wpływem tych środków, ale zachodzi podejrzenie, że ma problem z uzależnieniem, to możemy próbować podjąć współpracę licząc się z tym, że będziemy musieli więcej czasu i wysiłku (zwłaszcza emocjonalnego) włożyć w pracę z taką osobą. Szczególne znaczenie mają tutaj takie predyspozycje doradcy klienta jak kreatywność, cierpliwość, stanowczość, zrozumienie,

4. Specyfika pracy z klientem dotkniętym bezdomnością.

Klientami IRP są także osoby bezdomne. Charakteryzują się wysokim poziomem wymagań ukierunkowanych na wsparcie instytucjonalne w zakresie pomocy materialnej, a jednocześnie niskim poziomem chęci współpracy. Ponadto problemy wynikające z trudnych warunków bytowych wpływają na pojawianie się problemów natury psychologicznej i psychiatrycznej.

Są to osoby, które niechętnie rejestrują się w urzędach pracy i częściej sięgają po pomoc pracowników socjalnych, trenerów pracy i pracowników różnych organizacji wspierających inicjatywy społeczne z obszaru ekonomii społecznej. Podczas spotkań ze specjalistami urzędu pracy sygnalizują podstawowe potrzeby do zaspokojenia, więc często ustalany jest dla nich trzeci profil pomocy z powodów wynikających z ich aktualnej sytuacji kryzysowej i niemożności poradzenia sobie z podstawowymi obowiązkami życiowymi. Często tracą status osoby podlegającej ubezpieczeniu zdrowotnemu z powodu niestawienia się w urzędzie pracy w wyznaczonych terminach.

Ich aktywizacja zawodowa powinna zawsze przebiegać dwuwymiarowo, to znaczy najpierw w zakresie aktywizacji społecznej, a dopiero potem (w odpowiednio dobranym czasie) aktywizacji zawodowej. Ważne, by problemy natury psychologicznej były rozwiązywane przez specjalistów z równoległą aktywnością tych osób w programach specjalnie dla nich przygotowanych. Deklaratywne zapewnienia o potrzebie pracy ze strony osób bezdomnych powinny być weryfikowane we współpracy z innymi specjalistami pracy socjalnej. Z doświadczeń doradców zawodowych, pośredników pracy (obecnie z doradców klienta) wynika, iż najbardziej mobilizujące są tutaj działania zawarte w kontraktach społecznych, programach usamodzielniających, które są planowane adekwatnie do możliwości bezdomnego klienta.

Aktywizacja zawodowa tej grupy społecznej jest niezwykle trudna przy stale wzrastającej liczbie tych osób, zgłaszających się do PUP. Wielu bezdomnych nie korzysta np. z pomocy noclegowni gdyż wymagane tam jest podporządkowanie się pewnym zasadom, które dla przeciętnego człowiek nie są czymś nadzwyczajnym (np. zakaz spożywania alkoholu). Dlatego spełnienie przez nich różnych wymagań wynikających ze statusu osoby bezrobotnej jest w rozumieniu osoby bezdomnej niemożliwe. Trudności te wynikają też z najmniejszych doświadczeń pracowników PUP w tym zakresie w porównaniu z innymi grupami zagrożonymi wykluczeniem społecznym (a w tym przypadku już wykluczonymi). Najważniejszym jednak działaniem, aby jakakolwiek aktywizacja zawodowa była możliwa wobec tych osób jest wzbudzenie poczucia bezpieczeństwa u osób bezdomnych poprzez współpracę z organizacjami i specjalistami w dziedzinie radzenia sobie z bezdomnością.

5. Specyfika pracy z klientem po opuszczeniu zakładu karnego.

Pierwsze projekty i programy aktywizacyjne skierowane do osób opuszczających zakłady karne pojawiły się już z końcem lat 90 ubiegłego wieku. Jednak liczba osób objętych tymi programami jest niewspółmierna do faktycznych potrzeb. Doświadczenia i informacje zdobyte w takich projektach jak np. „Model aktywizacji zawodowej i społecznej osób skazanych z wykorzystaniem narzędzi z obszaru ekonomii społecznej realizowany w ramach Programu „Ekonomia ku Wolności" przez Ośrodek Wsparcia Ekonomii Społecznej w Gdańsku (2014 rok) czy też „Skazani i byli skazani na rynku pracy – ocena problemu z punktu widzenia organizacji pozarządowych" realizowany przez Fundację Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych w Warszawie (2006 rok, w ramach programu „Bezrobocie, – Co Robić"

współfinansowanego przez Polsko Amerykańską Fundację Wolności" są nieocenione przy pracy z byłymi skazanymi w celu aktywizacji zawodowej[27].

Praca z klientem, który opuścił zakład karny wymaga poznania specyfiki problemów, jakie łącza się z powrotem do życia społecznego i zawodowego po odbywaniu kary więzienia. Te kwestie są przedmiotem pracy specjalistów ds. resocjalizacji w zakładach zamkniętych. Często byli osadzeni przechodzili wstępne programy aktywizacji, byli uczestnikami projektów dla osób wymagających wsparcia. Grupa ta ma już w miarę jasno określony plan na poszukiwanie pracy. Jednak istnieje też dużo osób, które prezentują bezradność i niskie kompetencje społeczno – zawodowe wynikające z wcześniejszych doświadczeń życiowych. Nie potrafią one konstruować dokumentów aplikacyjnych, nie mają odwagi rozmawiać bezpośrednio z pracodawcami, często sygnalizują uczucie wyalienowania z rzeczywistości i z grup społecznych, do których wcześniej należeli (środowisko rodzinne, grupy nieformalne). Mają także poczucie wykluczenia z bieżącej rzeczywistości z powodu niepełnych informacji na temat przemian na rynku pracy – wiedzę o nim czerpali jedynie z mediów udostępnianych przez służby więzienne. Niektóre osoby uczestniczące w programach aktywizująco – socjalizujących doświadczały możliwości dodatkowej pracy w wydzielonych miejscach, prawnie usankcjonowanych umowami cywilnymi z więźniami. Po ukończeniu odbywania wyroków osoby te mają już świadomość odpowiedniego miejsca zatrudnienia – niejednokrotnie ubiegają się później o podobne warunki zatrudnienia. W ramach tego rodzaju działań mają możliwość zdobywania wiedzy praktycznej i rozwijania kompetencji na stanowiskach pracy u wybranych pracodawców. Trafiając do urzędów pracy sygnalizują chęć współpracy w branżach najczęściej kojarzących się z branżą usług wykonawczych, z prostymi i jasno określonymi warunkami. Chodzi głównie o takie środowiska, gdzie nie trzeba specjalistycznych uprawnień (osoby karane często prezentują niskie kwalifikacje zawodowe). Pracodawcy, którzy często stawiają warunek niekaralności nie są przygotowani na przyjęcie takich kandydatów – w takich przypadkach droga do zatrudnienia jest zamknięta, szczególnie w branży usług ochroniarskich (były więzień nie może zostać konwojentem, osobą dozorującą obiekty, stróżem czy strażnikiem). Rozmowy kwalifikacyjne w takich przypadkach kończą się często niepowodzeniem.

[27]Więcej informacji można znaleźć w następujących pozycjach:

1. Banerski G. (red.), Zmiana na lepsze. Raport z realizacji projektu „Proces aktywizacji zawodowej i społecznej byłych więźniów", Wyd. SMG/KRC, Warszawa 2011.
2. Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach POKL, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2010.
3. Sytuacja osób opuszczających zakłady karne na terenie województwa łódzkiego – raport z badania, Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, http://www.rcpslodz.pl/admin/zdjecia/file/2014/2014-01-29-ZPS/Sytuacja%20os%C3%B3b%20opuszczaj%C4%85cych%20zak%C5%82ady%20karne%20na%20terenie%20wojew%C3%B3dztwa%20%C5%82%C3%B3dzkiego.pdf.
4. Dybalska I., Trudności w przystosowaniu do życia po zwolnieniu z zakładu karnego – między diagnozą a działaniem, https://irss.pl/wp-content/uploads/2013/11/ Trudno%C5%9Bci%20w%20przystosowaniu%20do%20%C5%BCycia%20po%20zwolnieniu%20z%20zak%C5%82adu%20karnego.pdf.

6. Specyfika pracy z klientem korzystającym z pomocy społecznej.

Osoby korzystające z pomocy społecznej (ośrodków pomocy społecznej lub innych jednostek wspierających) to najczęściej klienci, którzy są oddaleni od rynku pracy. Ich aktywność zawodowa jest obniżona, a nierzadko są to przedstawiciele tzw. szarej strefy. Wśród nich liczną i znaczącą grupę stanowią osoby będące w ciężkiej sytuacji ekonomiczno – społecznej, które są nastawione na rozwiązanie problemów w krótkiej perspektywie czasu, ale samo poszukiwanie pracy i legalne zatrudnienie nie stanowi dla nich nadrzędnej wartości. Przyjmują pomoc doraźną i skupiają się na rozwiązywaniu problemów życiowych na zasadzie „tu i teraz". Wśród tych klientów obserwuje się postawy bierne lub agresywne, wyrażające się brakiem chęci do współpracy ze specjalistami różnych instytucji, których zadaniem jest wprowadzenie tych osób na rynek pracy. Głównym powodem rejestracji w urzędzie pracy jest zdobycie zaświadczeń dla innych instytucji, (np. zaświadczenie o posiadaniu statusu osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy potrzebne do uzasadnienia potrzeby udzielenia pomocy klientowi przez ośrodek pomocy społecznej), a nie potrzeba czynnego korzystania z różnych form wsparcia w powrocie na rynek pracy[28].
Jedną z form pomocy osobom korzystającym z pomocy społecznej jest kontrakt socjalny. W przypadku osób bezrobotnych podpisanie kontraktu socjalnego, w ramach którego są realizowane działania na rzecz wzmocnienia aktywności osoby bezrobotnej, może być dokonywane na podstawie skierowania powiatowego urzędu pracy na zasadach określonych w art. 50 ust. 3 ustawy o promocji zatrudnienia (…). Wówczas osoba traci status bezrobotnego, pozostaje jedynie klientem pomocy społecznej i realizuje wynikające z kontraktu działania – OPS opłaca wówczas składkę na ubezpieczenie zdrowotne. Inaczej rzecz ma się z bezrobotnymi objętymi PAI. Fakt realizacji kontraktu socjalnego jest jednym z warunków skierowania do PAI, a działania podejmowane przez OPS lub inne podmioty nie mają charakteru aktywizacji zawodowej.
Klienci powinni być motywowani i przygotowywani do zmiany swojej sytuacji, np. poprzez szkolenia zawodowe i z zakresu poszukiwania pracy. Wskazane jest, by w zakresie pomocy w rozwiązywaniu ich problemów osobistych, rodzinnych, utrudniających ich wejście / powrót na rynek pracy włączać specjalistów z określonych dziedzin oraz np. w przypadku osób korzystających z pomocy społecznej weryfikować działania klienta wspólnie z pracownikami socjalnymi.

[28]Więcej informacji można znaleźć w następujących pozycjach:

1. Polakowski D., Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/download/D.Polakowski.pdf.
2. Potencjał aktywizacyjny klientów długotrwale korzystających z pomocy społecznej w województwie kujawsko-pomorskim – raport z badania, Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Toruniu, http://www.ropstorun.home.pl/pliki/opracowania/raport_dot_dlugotrwale_korzystajacych.pdf.
3. M. Grewiński, J. Krzyszkowski (red.), Współczesne tendencje w pomocy społecznej i pracy socjalnej, http://ngo.chorzow.eu/_DOKUMENTY/Wspolczesne_tendencje_w_pomocy_spolecznej.pdf.
4. R. Szarfenberg (red.), Krajowy raport Badawczy: Pomoc i integracja społeczna wobec wybranych grup – diagnoza standaryzacji usług i modeli instytucji, http://www.wrzos.org.pl/projekt1.18/ download/KRB_wersja%20ostateczna.pdf.

7. Specyfika pracy z klientem funkcjonującym w szarej strefie zatrudnienia.

Klienci korzystający z usług urzędu pracy, a jednocześnie wykonujący zlecone prace zarobkowe to szczególna grupa, dla której wartość pracy oznacza tylko jej wartość finansową. W zakresie współpracy z urzędem pracy są zainteresowani czasowym posiadaniem statusu osoby bezrobotnej oraz korzystaniem z możliwości zgłoszenia do ubezpieczenia z pełnym pakietem świadczeń medycznych. Klienci ci chętnie uczestniczą także na przykład w giełdach pracy czy targach pracy, gdzie jest możliwość szybkiego i bezpośredniego spotkania z pracodawcą, osobą rekrutującą do pracy.
Z doświadczenia pracowników publicznych służb zatrudnienia wynika, że osoby te, biorąc pod uwagę ich kwalifikacje zawodowe i motywację faktycznie mogliby się kwalifikować do pierwszego profilu pomocy. Nie jest to jednak zgodne z ich oczekiwaniami. Nie należy także takiej osoby uznać, jako trudny klient, który ze względu na specyficzne problemy osobiste czy zewnętrzne ma problemy ze znalezieniem pracy. Jest to raczej osoba aktywna, która jednak nie zgadza się z proponowanymi przez państwo formami zatrudnienia i kosztami z nimi związanymi. Należy spodziewać się, że uciążliwość pracy z takim klientem będzie polegać jedynie na ciągłych wyrejestrowaniach i ponownych rejestracjach w miarę posiadanego statusu i uprawnień.

8. Specyfika pracy z klientem niepełnosprawnym.

W zakresie współpracy z osobami niepełnosprawnymi, należy bardziej niż w przypadku innych klientów angażować się w nawiązanie kontaktu i utrzymanie dobrego porozumienia. Umiejętne prowadzenie rozmowy pozwala zidentyfikować źródła problemów klienta, które utrudniają mu podjęcie zatrudnienia, ponieważ nie zawsze stan zdrowia jest ich główną przyczyną. Biorąc pod uwagę specyfikę ograniczeń i rodzaj niepełnosprawności, praca z klientem powinna być zindywidualizowana, ale oparta o współpracę z innymi pracownikami, Centrami Aktywizacji Społecznej, Warsztatami Terapii Zajęciowej itp.
W zakresie specyfiki pracy z osobą niepełnosprawną doradca klienta powinien:

- uznać, że punktem najważniejszym w relacji doradca – klient jest klient i to on decyduje o swojej aktywizacji zawodowej;
- być przygotowany do akceptacji inwalidztwa i umiejętności współpracy z osobą niepełnosprawną;
- pamiętać, że klienci z niepełnosprawnością są często zalęknieni, zagubieni i obciążeni dużym bagażem negatywnych doświadczeń;
- umiejętnie kierować klienta do specjalistycznych palcówek wspomagających aktywizację zawodową;
- posiadać i rozwijać umiejętność pracy z osobami niepełnosprawnymi, tj. odrzucać stereotypowe myślowe na temat osób niepełnosprawnych, realnie oceniać ich możliwości;
- bazować na założeniu, że każdy człowiek posiada mocne i słabe strony, więc należy powstrzymywać się od nadinterpretacji i zbędnych komentarzy;
- uwzględniać w rozwiązywaniu problemów klienta współpracę ze specjalistami,

- posiadać elementarną wiedzę dotyczącą technik porozumiewania się osobami niesłyszącymi, niewidzącymi, szczególnie w przypadku pracy z dokumentami;
- dostosować sposób komunikacji do możliwości odbiorcy;
- w koniecznych przypadkach akceptować obecność opiekunów klientów (np. w pracy z klientami z upośledzeniem umysłowym);
- organizować warunki pracy w taki sposób, by możliwa była obsługa klienta z niepełnosprawnością ruchową.

9. Specyfika pracy z klientem nieuprawnionym do wcześniejszego wieku emerytalnego (zgodnie z przepisami ustawy z dnia 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych) z uwagi na pracę w warunkach szkodliwych dla zdrowia albo w szczególnym charakterze.

W przypadku klientów nieuprawnionych do wcześniejszej emerytury doradca klienta powinien skupić się na pracy w obszarze zmiany postawy na bardziej aktywną w zakresie poszukiwania zatrudnienia. W tej grupie spotyka się osoby, które tak organizują swoje życie prywatne, aby pełnić rolę wspierającą i jednocześnie wykluczającą pracę na pełny etat, deklarują przy tym małe potrzeby finansowe do zaspokojenia swoich potrzeb. W grupie tych klientów znajdują się osoby pobierające 6 miesięczne świadczenia z tytułów zasiłkowych (środki z Funduszu Pracy), traktujące to wsparcie, jako coś, co się im należy i co nie wymusza dodatkowej aktywności zawodowej. W ramach projektu „Druga kariera młodych seniorów" realizowanego przez Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich opracowano model postępowania w zakresie reorientacji zawodowej osób, które ze względu na specyfikę zawodu są narażone na przedwczesne zakończenie kariery zawodowej w formie podręcznika zawierającego materiały informacyjno - metodyczne dla pracowników instytucji rynku pracy w zakresie stosowania modelu w praktyce[29]. W publikacji zidentyfikowano „...osoby posiadające tzw. zawody kreatywne – krótkoterminowe, w których następuje wczesne kończenie kariery zawodowej. Do tych zawodów należą: akrobata, aktor cyrkowy, żongler, kaskader filmowy, tancerz, tancerz baletowy oraz zawodnik dyscypliny sportu. Osoby pozostające w tych grupach bezrobotnych są najczęściej osobami młodymi do 35 roku życia, posiadającymi wykształcenie średnie oraz długoletni staż pracy w wyuczonym zawodzie. Osoby posiadające zawody kreatywne generujące wczesne „wychodzenie„ z rynku pracy stanowią niewielki odsetek wszystkich zarejestrowanych bezrobotnych i według ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy posiadanie zawodu krótkoterminowego nie zalicza tych osób do osób będących w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Jednakże biorąc pod uwagę specyfikę kształcenia w tych zawodach, charakter wykonywanej pracy wymagającej bezgranicznego poświęcenia swojego czasu pracy zawodowej, wskazuje, że osoby te powinny być objęte szczególnymi działaniami ułatwiającymi przejście po skończeniu kariery zawodowej do innej pracy zawodowej (…).

[29]Żyśko J. (red.), Druga kariera młodych seniorów - Model postępowania w zakresie reorientacji zawodowej dla grup zawodowych wcześniej kończących karierę - Raport Komisji ekspertów współpracujących przy realizacji projektu, http://senior.gov.pl/source/131218%20Publikacja%20DKMS.pdf.

W ramach projektu na podstawie analizy sytuacji tancerzy (edukacja, system zatrudnienia, system emerytalny) w wielu krajach oraz analizy istniejących rozwiązań systemowych wypracowano szereg rekomendacji. Jedna z kluczowych rekomendacji dotyczy działań koniecznych w ramach programów wsparcia reorientacji zawodowej tancerzy. Są to:

• pomoc psychologiczna,
• doradztwo zawodowe,
• mentoring,
• pomoc organizacyjna i finansowa w procesie przekwalifikowania

Trudność sprawia tancerzom ich transfer na inne pola aktywności zawodowej. Tancerze nie zdają sobie sprawy z posiadanych cech i umiejętności oraz z ich wartości na rynku pracy, a także z możliwości wykorzystania ich na innym polu aktywności zawodowej. Podobnie nieświadomi są tego potencjału pracodawcy, którzy nie postrzegają doświadczenia tancerza w jego profesji, jako istotnego i pożądanego doświadczenia zawodowego"[30].

10. Specyfika pracy z klientem z innymi problemami dotyczącymi wejścia lub powrotu na rynek pracy.

W pracy z klientem, kiedy trudno jest szybko określić, jaki jest jego główny problem związany z wejściem / powrotem na rynek pracy konieczne jest przeprowadzenie wyczerpującego wywiadu wstępnego, zbadanie dokumentów (potwierdzających choroby lub inne ograniczenia aktywności zawodowej) dostarczonych w ramach rejestracji oraz pogłębiona diagnoza sytuacji klienta.

Zazwyczaj inne problemy dotyczące wejścia na lub powrotu na rynek pracy wynikają z trudnej do obserwacji i analizy sfery psychiki i osobowości, która ma wpływ na postawę i zachowania klienta. Część z tych innych problemów i nietypowych przypadków opisano w rozdziałach II.1. oraz II.13. (podrozdział o tworzeniu IPD uwzględniającego rozwiązania problemów klienta we współpracy z instytucjami zewnętrznymi). W tym miejscu podajemy więcej informacji dotyczących nerwic i chorób psychicznych – ich objawów i gdzie szukać pomocy. Podstawowa wiedza w tym zakresie pozwoli przede wszystkim doradcy klienta opanować ewentualne obawy własne (np., co do zasadności pomocy czy bezpieczeństwa) i uprzedzenia oraz wskazać możliwą pomoc z zewnątrz.

Zaburzenia emocjonalne - nerwica[31]

Zaburzenia nerwicowe zwane potocznie nerwicami (albo: neurozami) to grupa zaburzeń psychicznych o bardzo rozmaitych objawach, definiowana, jako *zespoły dysfunkcji narządów, psychogennych zaburzeń emocjonalnych, zakłóceń procesów psychicznych i patologicznych form zachowania* występujących w tym samym czasie i powiązanych ze sobą wzajemnie. Charakterystyczne jest to, że chory często zdaje

[30] tamże
[31] Materiały szkoleniowe Outplacement – Ipd – Obsługa Osób z Zaburzeniami Emocjonalnymi, Grupa Doradcza Projekt Sp. z o. o., Kraków, 2009

sobie sprawę z absurdalności swoich objawów (natręctw, fobii) czy braku podstaw swoich objawów somatycznych, jednakże zmuszony jest do ich powtarzania.
O nerwicy możemy mówić tylko wtedy, gdy występuje wiele objawów utrzymujących się przez dłuższy czas (pocenie się, czerwienienie, uczucie pustki w głowie, skurcze spastyczne jelit, biegunki, jąkanie się, lęk, niepokój, zaburzenie snu). Najczęściej nerwica rozwija się na skutek ujemnych bodźców powtarzających się przez dłuższy okres. W zależności od cech osobniczych nerwica może rozwinąć się po krótszym lub dłuższym okresie stresu.
Znaczna cześć objawów nerwicowych nie wymaga leczenia. Objawy często same ustępują np. po zmianie środowiska zamieszkania, pracy, odpoczynku, porady przyjaciela itd. W większości przypadków w przypadku skutecznej pomocy może udzielić internista. Skierowanie pacjenta do psychiatry jest wskazane tylko w przypadku, kiedy objawy nerwicowe utrzymują się przez dłuższy czas, kiedy występują objawy depresji.

Zaburzenia psychiczne
Zaburzenia psychiczne charakteryzuje ogromne bogactwo objawów. Zdarza się, że są one bardzo charakterystyczne. Wówczas mogą być łatwo zauważone przez doradcę.

Najbardziej podstawowe objawy zaburzeń psychicznych to:
Zblednięcie emocjonalne - osoby dotychczas żywo reagujące emocjonalnie stają się jakby bezduszne, nie zainteresowane sprawami swoimi i swoich bliskich, sprawiają wrażenie ludzi bez uczuć. Wycofywanie się z życia rodzinnego, społecznego i zawodowego- izolowanie się od otoczenia, brak zainteresowania sprawami, które dotychczas były istotne.
Zanik inicjatywy - blisko związany z wycofaniem, powodujący zubożenie aktywnych zachowań dotychczas charakteryzujących daną osobę. Osoby takie wymagają nakłaniania i pokierowania nimi nierzadko w podstawowych czynnościach życiowych.
Zaburzenia myślenia - dezorganizacja myślenia spowodowana rozkojarzeniem lub zupełnym porozrywaniem wątków myślowych.
Ubóstwo myślenia i wypowiedzi - często chorzy wręcz skarżą się na „pustkę w głowie", ograniczenie myślenia do kilku powracających stale, identycznych myśli. Obrazuje to często zubożenie wypowiedzi u osób dotychczas elokwentnych.
Urojenia - fałszywe przekonania, które nie dają się skorygować żadną perswazją, nawet poprzez przytaczanie nieodpartych, z punktu widzenia logiki, argumentów na ich bezsensowność.
Omamy - zwane również halucynacjami, są to fałszywe spostrzeżenia wzrokowe, słuchowe, smakowe, węchowe lub czuciowe. Pacjent doznający omamów słyszy, widzi lub wyczuwa rzeczy, których w rzeczywistości nie ma. Często omamy współistnieją z urojeniami dostarczając choremu „dowodów" na prawdziwość urojeń.
Zmiana uczuć - u chorego pojawiają się uczucia irracjonalne w danej sytuacji np. pobudzenie, gniew lub lęk spowodowany zaburzeniami myślenia i postrzegania. W innej sytuacji może dojść do zubożenia uczuć i osoba sprawia wrażenie obojętnej na to, co się wokół niej dzieje. Nierzadko oba te stany przeplatają się.
Zmiana zachowań - wynikająca ze zmiany uczuć odmienność zachowań w porównaniu z zachowaniem znanym sprzed choroby. Zachowania są konsekwencją innych objawów i zewnętrzną manifestacją uczuć, obejmują, więc

irracjonalne pobudzenie lub apatię, dziwaczne dla otoczenia gesty lub całe sekwencje zachowań wynikających z doznawanych zaburzeń myślenia i postrzegania. Dla przykładu osoba doznająca omamów smakowych i węchowych, przekonana, że jest zatruwana, zmieni swoje zachowanie adekwatnie do tej sytuacji. Będzie odmawiać przyjmowania pokarmów, unikać przebywania w „zatrutych" pomieszczeniach, reagować podejrzliwością lub jawną wrogością i agresją w kontaktach ze swoimi domniemanymi prześladowcami.

Problemy zdrowia psychicznego leczone są przy pomocy *leków, terapii i rehabilitacji psychospołecznej.*

- Leki - mogą pomóc zmniejszyć lub usunąć objawy i zachowania związane z problemami zdrowia psychicznego.
- Terapia - może pomóc pacjentom zrozumieć swoje życie i nim pokierować, poprawić ogólne samopoczucie, a rozwinąć długoterminowe umiejętności społeczne i życiowe.
- Rehabilitacja psychospołeczna - pomaga pacjentom powrócić do zdrowia poprzez tworzenie ich własnej grupy wsparcia, uczenie zaradności, rozwijanie umiejętności społecznych i zawodowych, radzenie sobie z objawami choroby i korzystanie z samopomocy.

Usługi świadczone są w różnych miejscach, między innymi:

- Pomoc świadczona ambulatoryjnie, w Przychodniach Zdrowia Psychicznego lub innych miejscach na poziomie społeczności lokalnej – medycznych placówkach prywatnych lub gabinetach prywatnych, pomaga pacjentom radzić sobie
  z objawami i je ustabilizować, a także zachować umiejętności i opiekę niezbędne do życia w społeczności lokalnej. Usługi te obejmują psychoterapię indywidualną i grupową.
- Pomoc psychiatryczna w nagłych wypadkach jest przeznaczona dla ludzi, którzy przechodzą kryzys i stanowią zagrożenie dla siebie samych lub dla innych. W czasie kryzysu ludzie często czują się bezradni i odczuwają zamieszanie emocjonalne. W przypadku nadejścia takiego kryzysu, należy zadzwonić na pogotowie lub zawieźć członka rodziny do najbliższego szpitala.
- Leczenie w szpitalu zapewnia całodobową, intensywną pomoc pod nadzorem lekarskim i składa się z ewaluacji oraz ponownej oceny objawów danego pacjenta w celu ustabilizowania dolegliwości w czasie kryzysu.
- Leczenie w domu jest alternatywą leczenia w szpitalu i innych ośrodkach zdrowia, dla ludzi przeżywających kryzys lub potrzebujących pomocy w powrocie do społeczności lokalnej, którzy potrzebują całodobowej intensywnej opieki, lecz nie wymagają całodobowego nadzoru lekarskiego.
- Programy resocjalizacji zawodowej pomagają pacjentom poznać swój potencjał i możliwości zawodowe oraz zapewniają pomoc w nauczeniu się umiejętności zawodowych, aby móc zachować swoje miejsce zatrudnienia.
- Programy samopomocy i wsparcia rówieśników zapewniają wsparcie emocjonalne i psychoterapię pomiędzy rówieśnikami. Najważniejszymi celami są nadzieja i wyzdrowienie. Taka pomoc może pomóc w zmniejszeniu poczucia napiętnowania.

W przypadku osób zagrożonych bezrobociem, znajdujących się w fazie utraty pracy ważne jest szybkie dostarczenie klientowi wiarygodnych informacji w zakresie aktywnego poszukiwania zatrudnienia, wymagań pracodawców na lokalnym rynku pracy i w zawiązku z tym informacji możliwościach szybkiego przekwalifikowania się, aktualizacji uprawnień etc.

W przypadku klientów posiadających status uchodźców wskazane jest zwracanie szczególnej uwagi na specyficzne czynniki wpływające na ich migrację zawodową, kulturowe wzorce zachowań sposób adaptacji zawodowej, posługiwanie się różnymi językami. Szerzej to zagadnienie jest omówione w rozdziale II pkt. 2. Jednak najistotniejsze jest jak najszybsze stwierdzenie, czy jest to osoba, która zamierza na stałe pozostać w Polsce.

11. Problemy charakterystyczne dla klientów mających specyficzne trudności z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

Klienci mający specyficzne problemy z wejściem / powrotem na rynek pracy mają różne podejścia do czynników, które mogą być barierą w ich przyszłym zawodowym funkcjonowaniu. Ich sposób reagowania wypływa z określonej wrażliwości na dany czynnik i może w różny sposób wpływać na ich zachowanie. Prosta klasyfikacja na zachowania typu agresywnego, biernego lub uległego może być zawodna, ponieważ każdy klient może w odmienny sposób zachować się w sytuacji diagnozowania jego problemów, próby zmiany jego obecnej sytuacji, wprowadzenia w jego życiu zmian.

1. Klienci mający trudności w godzeniu ról zawodowych i rodzinnych mają czasami problem w pogodzeniu pełnienia określonych ról – młodej mamy lub rodzica samotnie wychowującego dzieci – z rolą pracownika. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - dyspozycyjnością, która jest największym ograniczeniem szczególnie w grupie osób samodzielnie sprawujących opiekę nad dzieckiem – są to osoby najczęściej sygnalizujące bardzo ciężką sytuację finansową i rodzinną oraz problemy prawne (np. trudności wynikające ze zmiany stanu cywilnego i opieki prawnej nad dziećmi małoletnimi);
   - brakiem możliwości podejmowania prac wymagających przebywania poza domem powyżej 8 godzin dziennie;
   - nie podejmowaniem inicjatywy w zakresie samodzielnego kontaktu z pracodawcami;
   - obniżoną motywacją do zmiany;
   - trudnościami w nawiązywaniu kontaktów społecznych związanymi z obniżonymi stanami poziomu energii życiowej – stany lękowe, stany depresyjne, zespoły wycofania itp.;
   - ze zmianą postawy na bardziej aktywną – stosowane są tu taktyki odwracania uwagi od potrzeby zarabiania na własne utrzymanie, tłumaczenia i zasłaniania się rolą matki, opiekuna osoby zależnej.

2. Klienci z różnych grup etnicznych lub narodowościowych, zamieszkujących na terenie Polski, charakteryzują się często odmiennością kulturową, słabą

znajomością języka polskiego. Mają oni często specyficzne problemy, które wpływają na ich możliwość wejścia na rynek pracy. Charakterystyczne problemy dla tych klientów związane są z:

- Trudnościami komunikacyjnymi: niezrozumiałość języka, trudności w poprawnym wypełnianiu dokumentów pisanych w języku polskim, bariera w rozmowie wynikająca z ograniczeń językowych;
- barierami natury odrębności kulturowej: odmienne style zachowania, wychowania, nie zawsze motywujące do zdobywania wykształcenia lub certyfikatów potwierdzających kompetencje zawodowe, odmienne wartości i zwyczaje wyznaniowe, tradycje;
- brakiem ogólnej wiedzy na temat funkcjonowania przepisów prawa i instytucji w Polsce a także brakiem znajomości własnych uprawnień;
- brakiem kwalifikacji, które można byłoby potwierdzić polskim prawem: dyplomy i certyfikaty potwierdzające ukończenie, np. szczegółowych specjalizacji zawodowych;
- barierami i stereotypami w postrzeganiu osób z różnych grup etnicznych, narodowościowych lub kulturowych: sposób reagowania polskich pracodawców na osoby pochodzące z innych grup etnicznych oraz częstotliwość i specyfikę podejścia w kontaktach / procesach rekrutacyjnych;
- negatywnym nastawieniem do ich postaw życiowych, zawodowych: np. Romowie postrzegani są, jako osoby, które pracują nieefektywnie lub sprawdzają się tylko na stanowiskach wykonawczych, itp.;
- podejściem do ważności pracy w życiu człowieka: praca, jako wartość w różnych kulturach nie jest czynnikiem warunkującym egzystowanie;
- brakiem postaw aktywnych, warunkujących efektywność zatrudniania i utrzymania legalnej pracy.

3. Klienci mający problemy związane różnymi uzależnieniami mają specyficzne problemy, które utrudniają bądź uniemożliwiają im powrót / wejście na rynek pracy. Im większy stopień uzależnienia, tym większe obserwuje się trudności w tym obszarze. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - trudnościami w kontaktach interpersonalnych, np. utrzymanie wysokiego poziomu koncentracji uwagi w kontaktach z innymi osobami, w tym z doradcą klienta;
   - utrzymaniem optymalnego i dostosowanego do fazy rozwoju choroby / bądź fazy wychodzenia z nałogu, rytmu aktywizacji zawodowej, planowania i realizacji działań zaplanowanych w IPD;
   - ograniczeniami zdrowotnymi wynikającymi z wyniszczenia organizmu chorobą np. alkoholową;
   - trudnościami w funkcjonowaniu w innych grupach – np. niemożność współpracy w większych skupiskach ludzi/ zespołach;
   - trudnościami w odnajdywaniu się w sytuacjach stresogennych ze względu na niską odporność na stres, co może skutkować brakiem możliwości podjęcia zatrudnienia w sytuacji presji czasowej lub odpowiedzialności materiałowej (finansowej);
   - charakteropatią organiczną (w przypadkach choroby alkoholowej), kiedy zmiany w mózgu warunkują brak możliwości podejmowania zatrudnienia w konkretnych środowiskach pracy i obsługiwania np. przy maszyn w ruchu;

- przejawianiem skłonności do zachowań manipulacyjnych podczas procesu aktywizacji;
- utrzymaniem odpowiedniego poziomu motywacji do poszukiwania pracy.

4. Wśród klientów publicznych służb zatrudnienia można zaobserwować coraz większą grupę osób bezdomnych, szczególnie w większych aglomeracjach miejskich. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - trudnościami w poruszaniu się na lokalnym rynku pracy (często są to osoby migrujące);
   - z nałogami o różnym stopniu nasilenia;
   - trudną sytuacją materialną i społeczną – osoby te często są wykluczone społecznie z kręgów rodziny i innych grup przynależności,
   - trudnościami wynikającymi z konsekwencji pobytu w zakładach karnych;
   - poczuciem oddalenia od rynku pracy i brakiem możliwości zdobycia pracy legalnej;
   - bierną postawą w zakresie samodzielnego poszukiwania pracy;
   - brakiem motywacji do zmiany swojej sytuacji;
   - poczuciem niskiej samooceny, wycofaniem społecznym wyalienowaniem z życia społecznego;
   - niskimi potrzebami realizowania się zawodowego, a w tym niskim poziomem aktywności do działania;
   - wyuczoną bezradnością, pogodzeniem się ze stanem i stylem życia osób bezdomnych;
   - brakiem potrzeby realizacji celów w życiu społecznym i zawodowym;
   - deficytem potrzeby budowania planu na dłuższą perspektywę czasową, wybiegającą w przyszłość powyżej kilku dni lub miesięcy;
   - niską odpowiedzialnością za własne działania, funkcjonowanie na poziomie zaspokajania potrzeb podstawowych.

5. Osoby opuszczające zakłady karne mają szczególne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy, zwłaszcza w zakresie ich możliwości zatrudnieniowych dotyczących kwalifikacji i kompetencji zawodowych. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - trudnościami wynikającymi z pobytu w miejscu odosobnionym;
   - poczuciem alienacji spowodowanym negatywnymi skutkami przebywania poza społeczeństwem;
   - nieznajomością prawidłowości oraz zmienności rynku pracy (inaczej szukało się pracy 10 – 20 lat temu, a inaczej obecnie, na przykład poprzez wykorzystanie mediów społecznościowych);
   - zaburzeniami w zakresie zachowań adaptacyjnych;
   - trudnościami w nawiązywaniu kontaktów społecznych;
   - wycofaniem z życia społecznego i z wchodzeniem w inną od znanej wcześniej, nową rzeczywistość;
   - brakiem potrzeby nadążania za zmianami na rynku pracy;
   - niską aktywnością powodowaną akceptacją/zgodą z/na zaspokajania/e potrzeb podstawowych;
   - obniżonymi aspiracjami zawodowymi;
   - brakiem przekonania o potrzebie pracy legalnej;

- nałogami o różnym stopniu nasilenia;
- trudnościami natury psychicznej; ze stereotypami w myśleniu i postawie pracodawców wobec byłych więźniów.

6. Klienci korzystający z pomocy społecznej są kolejną grupą ze specyficznymi problemami dotyczącymi swojego wejścia/powrotu na rynek pracy. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - ogólnym zniechęceniem do współpracy w zakresie zmiany swojej sytuacji;
   - obniżoną motywacją do podejmowania prób kontaktu z pracodawcą;
   - przekonaniem, że wystarczy regularnie wnioskować o świadczenia społeczne, aby zachować ciągłość finansowania lub dofinansowania warunków życia;
   - wyuczonym sposobem postępowania wobec pracowników społecznych, który pozwala na utrzymanie posiadanego statusu;
   - zachowaniem manipulacyjnym stosowanym dla uzyskania przychylności innych, w tym w kontaktach z pracownikami różnym instytucji wspierających, co powoduje większą skuteczność uzyskiwania świadczeń;
   - tłumaczeniem sytuacji życiowej i zawodowej niepowodzeniami o charakterze zewnętrznym;
   - brakiem chęci do zmiany swojej sytuacji;
   - wyuczoną, często pokoleniową postawą roszczeniową, sięganiem po dobra, środki, które w opinii klientów „im się należą".

7. Klienci korzystający z usług instytucji rynku pracy, a pracujące bez jakiejkolwiek umowy o pracę to najczęściej mężczyźni, którzy opowiadając swoje historie związane z poszukiwaniem pracy akcentują fakt, że pracodawcy nie mogą lub z jakiś powodów nie chcą, podejmować z nimi legalnych umów o pracę (najczęściej są to powody ekonomiczne). Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - małą motywacją do korzystania z ofert pracy;
   - ograniczaniem kontaktów z pracownikami instytucji rynku pracy, na przykład z doradcami klienta (starają się skracać do minimum czas spotkań oraz ich ilość);
   - prowadzeniem komunikacji w taki sposób, sygnały pozawerbalne zniechęcały do dłuższego kontaktu;
   - odwracaniem uwagi od głównego problemu, jakim jest legalne zatrudnienie;
   - wymuszaniem na innych osobach uległości poprzez podwyższony ton głosu;
   - przyjmowaniem postawy ludzi „godzących się na wszystko", to znaczy, że pobierają skierowania do pracy i odbywają rozmowy kwalifikacyjne, ale robią to w taki sposób, że w konsekwencji nie zostają zatrudnieni (są aktywizowani w ten sposób względnie często).

8. Aktywność zawodowa klientów z deficytami zdrowotnymi w dużej mierze zależy od stopnia i rodzaju niepełnosprawności. Charakterystyczne dla tych klientów problemy związane są z:
   - nieumiejętnością określania swoich możliwości, mocnych i słabych stron,
   - trudnościami w formułowaniu myśli, ze rozumieniem pytań i przedmiotu rozmowy (szczególnie z niepełnosprawnością intelektualną);

- pozorną bezradnością i postawą roszczeniową, tj. sięganiem po dobra, środki, które w opinii klientów „im się należą";
- ze zniechęceniem do współpracy w zakresie zmiany swojej sytuacji;
- obniżoną motywacją do podejmowania prób kontaktu z pracodawcą;
- zachowaniem manipulacyjnym stosowanym dla uzyskania przychylności innych, w tym w kontaktach z pracownikami różnym instytucji wspierających;
- niską aktywnością powodowaną akceptacją zaspokajania tylko potrzeb podstawowych;
- obniżonymi aspiracjami zawodowymi;
- zaburzeniami w zakresie zachowań adaptacyjnych;
- trudnościami w nawiązywaniu kontaktów społecznych;
- wycofaniem z życia społecznego i z wchodzeniem w inną nową rzeczywistość.

9. Coraz częściej z usług IRP korzystają klienci o dużym doświadczeniu zawodowym, ale w wieku nieuprawniającym ich do wcześniejszego przejścia na emeryturę. Klientami mogą być byli pracownicy wykonujący prace w szczególnych warunkach – są osoby zatrudnione w pełnym wymiarze czasu pracy przy pracach w szczególnych warunkach wymienionych w załączniku nr 1 ustawy z 19 grudnia 2008 r. o emeryturach pomostowych (Dz. U z 2008 r. Nr 237, poz. 1656 z późn. zm.), zwana dalej ustawą o emeryturach pomostowych (…).Są to m.in. prace pod ziemią, na wodzie i pod wodą, w powietrzu, w warunkach gorącego i zimnego mikroklimatu, prace w warunkach podwyższonego ciśnienia atmosferycznego, a także ciężkie prace fizyczne (np. rybaków morskich), prace w powietrzu wykonywane na statkach powietrznych przez personel pokładowy, prace garbarskie bezpośrednio przy obróbce mokrych skór, prace w podziemnych kanałach ściekowych. Za pracowników wykonujących prace w szczególnych warunkach uważa się także tancerzy zawodowych ubezpieczonych z tytułu działalności artystycznej, wykonujących po dniu wejścia w życie ustawy prace związane z bardzo ciężkim wysiłkiem fizycznym. Wiek emerytalny tej grupy zawodowej został podniesiony u mężczyzn z 45 do 67 lat, a u kobiet z 40 do 67 lat. Artystom odebrano uprawnienia, gdy byli czynni zawodowo – tancerze pracujący w chwili wejścia nowej ustawy, nie mieli zagwarantowanego przechodzenia na emeryturę na dotychczasowych zasadach.
   Pracownikami wykonującymi prace o szczególnym charakterze są także osoby zatrudnione w pełnym wymiarze czasu pracy przy pracach o szczególnym charakterze wymienionych w załączniku nr 2 do ustawy o emeryturach pomostowych (…).Są to prace wymagające szczególnej odpowiedzialności oraz szczególnej sprawności psychofizycznej, których możliwość należytego wykonywania zmniejsza się z wiekiem na skutek pogorszenia tej sprawności, np. prace maszynistów pojazdów trakcyjnych, kierowców pojazdów uprzywilejowanych, niektórych operatorów żurawi wieżowych oraz prace członków zespołów ratownictwa medycznego.Za pracowników wykonujących prace w szczególnych warunkach lub o szczególnym charakterze ustawą o emeryturach pomostowych (…) uważa również osoby zatrudnione przed 1 stycznia 2009 r. stale i w pełnym wymiarze czasu pracy przy pracach w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze w rozumieniu art. 32 lub 33 ustawy z dnia 17 grudnia 1998 r. o emeryturach i rentach

z Funduszu Ubezpieczeń Społecznych oraz rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 7 lutego 1983 r. w sprawie wieku emerytalnego oraz wzrostu emerytur i rent inwalidzkich dla pracowników zatrudnionych w szczególnych warunkach lub w szczególnym charakterze Dz. U. 1983 nr 8 poz. 43 (wykaz A i B stanowiące załącznik do rozporządzenia).Charakterystyczne dla tych klientów są różne zachowania związane są z:

- postawą wycofania;
- brakiem przekonania, że w ich wieku i sytuacji można coś zmienić;
- wyalienowaniem spośród innych klientów instytucji;
- nieznajomością rynku pracy ze względu na przykład na zatrudnienie często powyżej 10 lat w jednym zakładzie pracy, czy przedsiębiorstwie;
- negatywną postawą dotyczącą przekwalifikowania się i samego procesu poszukiwania pracy, spowodowaną wysokim poziomem lęku i rozgoryczenia z powodu ich aktualnej sytuacji życiowej i zawodowej;
- bezradnością i niechęcią do zmian;
- uprzedzeniami dotyczącymi wymagań rynku pracy;
- wyolbrzymianiem problemów zdrowotnych, które nie są jednak potwierdzone dokumentami medycznymi;
- przewartościowaniem swojego stosunku do zatrudnienia, pracy – maleje przekonanie o potrzebie podejmowania pracy (tacy klienci postrzegani są, jako osoby wycofane, niechętne, niezmotywowane i zmęczone pracą);
- wypaleniem zawodowym oraz towarzyszącymi mu objawami psychosomatycznymi.

10. Wśród klientów o innych problemach dotyczących wejścia lub powrotu na rynek pracy charakterystyczne sytuacje, kiedy możliwe są różne zachowania dotyczą:
    - osób zagrożonych bezrobociem (np. w przypadku złej kondycji zakładu) oraz znajdujących się w fazie utraty pracy (w okresie wypowiedzenia umowy o pracę) – następuje zmiana w nastawieniu do lokalnego rynku pracy, pojawiają się stany emocjonalne oscylujące wokół depresyjnych, lękowych itp., ogólne poczucie zagrożenia, następuje zmiana postaw życiowych;
    - osób posiadających status uchodźców z różnych krajów – oprócz zachowań, które są charakterystyczne dla klientów z różnych grup etnicznych lub narodowościowych występują często: poczucie zagrożenia, zagubienia, odmienności, a także postawa przeczekania na wyjazd do innego kraju, a w związku z tym niechęć do podejmowania działań aktywizujących.

12. Formy pomocy klientom mającym specyficzne problemy określone w ustawie o promocji zatrudnienia (…)

W zakresie formy pomocy klientom mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (…) nie przewidują stosowania szczególnych, odmiennych form pomocy od tych, które są przewidziane dla wszystkich bezrobotnych. Klienci mający specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy, co do zasady korzystają z usług i instrumentów wymienionych w ustawie o promocji zatrudnienia (…). Ewentualne

dodatkowe formy pomocy mogą być proponowane w ramach Programu Aktywizacja i Integracja lub programu specjalnego. W celu wsparcia takiego klienta w wejściu/powrocie na rynek pracy stosuje się:

a. Formy pomocy dla osób bezrobotnych.

I. Usługi rynku pracy:
1. pośrednictwo pracy – art. 36 ust. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (…);
2. poradnictwo zawodowe – art. 38 ust. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (…);
3. organizacja szkoleń – art. 40 ust. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (…).

II. Profilowanie:

Profilowane pomocy dla osób bezrobotnych jest nowym sposobem współpracy urzędu pracy z osobami bezrobotnymi. Profil pomocy ustalany jest przez doradcę klienta podczas wywiadu z osobą bezrobotną, dla każdej osoby bezrobotnej, która rejestruje się w powiatowym urzędzie pracy. Osobie bezrobotnej ustala się jeden z trzech profili pomocy i dostosowuje się formy pomocy określone w ustawie o promocji zatrudnienia (…).

Udzielając pomocy określonej w ustawie doradca klienta z osobą bezrobotną przygotowuje IPD dostosowany do profilu pomocy. Przygotowanie IPD następuje nie później niż w terminie 60 dni od dnia ustalenia profilu pomocy.

III. Instrumenty rynku pracy:

Instrumenty rynku pracy wspierają podstawowe usługi rynku pracy. Osoby bezrobotne mogą korzystać z następujących aktywnych form promocji zatrudnienia, przewidzianych w Ustawie o promocji zatrudnienia (...):

- dodatek aktywizacyjny – art. 48 ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- refundacja podmiotowi prowadzącemu działalność gospodarczą kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego – art. 46 ust.1 pkt. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- refundacja podmiotowi prowadzącemu przedszkole lub szkołę niepubliczną refundacji kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego –art. 46 ust. 1 pkt. 1 oraz art. 46 ust. 1a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- refundacja producentowi rolnemu kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy dla skierowanego bezrobotnego –art. 46 ust. 1 pkt. 1a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- finansowanie kosztów zorganizowanego przejazdu bezrobotnych i poszukujących pracy, w związku z udziałem tych osób w targach pracy i giełdach pracy organizowanych przez wojewódzki urząd pracy w ramach pośrednictwa pracy – art. 48 a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- prace interwencyjne – art. 2 ust. 1 pkt. 26, art. 51, art. 56, art. 59, art. 59a, art. 61austawy o promocji zatrudnienia (...);
- prace społecznie użyteczne – art. 2 ust. 1 pkt. 23a, art. 73a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- przyznawanie bezrobotnemu środków na podjęcie działalności gospodarczej, na założenie lub przystąpienie do spółdzielni społecznej– art. 46 ust. 1 pkt. 2 ustawy o promocji zatrudnienia (...);

- roboty publiczne - art.2 ust. 1 pkt. 32, art. 57 ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- staż– art. 2 ust. 1 pkt. 34 i 35, art. 53, art. 54, art. 61a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- przygotowanie zawodowe dorosłych – art. 2 ust.1 pkt. 29a i b, art. 53a-m, art. 54, art. 61a ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- refundacja kosztów poniesionych z tytułu opłaconych składek na ubezpieczenia społeczne w związku z zatrudnieniem skierowanego bezrobotnego – art. 47 ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- stypendium w okresie kontynuowania nauki - art. 55 ustawy o promocji zatrudnienia (...);
- zwrot kosztów przejazdu i zakwaterowania – art. 45 ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- grant na utworzenie stanowiska pracy w formie telepracy –art. 60a ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- świadczenie aktywizacyjne – art. 60b ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- refundacja kosztów składek na ubezpieczenia społeczne za skierowanych do pracy bezrobotnych do 30 roku życia, podejmujących zatrudnienie po raz pierwszy w życiu - art. 60c ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- dofinansowanie wynagrodzenia za zatrudnienie skierowanego bezrobotnego, który ukończył 50 rok życia – art. 60d ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- zwrot kosztów opieki – art. 61 ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- pożyczka na utworzenie stanowiska pracy dla bezrobotnego – art. 61e pkt. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej – art. 61e pkt. 2 ustawy o promocji (…);
- bon szkoleniowy dla bezrobotnych do 30 roku życia – art.66k ustawy o promocji (…);
- bon stażowy dla bezrobotnych do 30 roku życia – art. 66l ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- bon zatrudnieniowy dla bezrobotnych do 30 roku życia – art. 66m ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- bon na zasiedlenie dla bezrobotnych do 30 roku życia – art. 66n ustawy o promocji (…).

b. Formy pomocy dla osób poszukujących pracy.

Osoba zarejestrowana, jako poszukująca pracy może korzystać z usług pośrednictwa pracy oraz poradnictwa zawodowego.
Taką osobę powiatowy urząd pracy (PUP) może skierować do odbycia szkolenia, sfinansować koszty egzaminów i licencji, udzielić pożyczki szkoleniowej lub sfinansować jej koszty studiów podyplomowych.
Z tych form, osoby zarejestrowane, jako poszukujące pracy, korzystają na zasadach jak zarejestrowane osoby bezrobotne z tą różnicą, że w okresie odbywania szkolenia i studiów podyplomowych – stypendium poszukującemu pracy nie przysługuje.
Osobie podlegającej ubezpieczeniu społecznemu rolników, z którą stosunek pracy lub stosunek służbowy został rozwiązany z przyczyn dotyczących zakładu pracy

i która nie jest uprawniona do zasiłku dla bezrobotnych przysługuje pokrycie składek na ubezpieczenia społeczne rolników w okresie pierwszych czterech kwartałów po rozwiązaniu stosunku pracy lub stosunku służbowego, jeżeli:

a) w okresie 18 miesięcy poprzedzających dzień zgłoszenia wniosku o przyznanie świadczenia pozostawała w stosunku pracy lub stosunku służbowym i osiągała wynagrodzenie stanowiące podstawę wymiaru składek na ubezpieczenia społeczne i Fundusz Pracy (FP) wynoszące, co najmniej minimalne wynagrodzenie za pracę przez okres 365 dni i stosunek, i stosunek ten został rozwiązany z przyczyn dotyczących zakładu pracy;
b) podatek z gospodarstwa rolnego lub działu specjalnego nie przekracza kwoty podatku rolnego z 5 ha przeliczeniowych, albo w przeliczeniu na 1 członka gospodarstwa domowego niemającego stałych pozarolniczych źródeł dochodu nie przekracza kwoty podatku rolnego z 1 ha przeliczeniowego.

W przypadku wystąpieniu przez rolnika z wnioskiem o pokrycie składek na ubezpieczenie rolników, po terminie wymagalności pierwszej raty kwartalnej, pokrycie składek na ubezpieczenia społeczne przysługuje za cztery kwartały liczone od następnego kwartału po kwartale, w którym został złożony wniosek. Ponadto rolnikowi zwolnionemu z pracy spełniającemu w/w warunki starosta może:

- sfinansować koszty szkolenia w celu podjęcia zatrudnienia lub pozarolniczej działalności gospodarczej (w okresie szkolenia rolnikowi przysługuje stypendium oraz odszkodowanie z tytułu ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków powstałych w związku z odbywaniem szkolenia, na zasadach przewidzianych dla bezrobotnych);
- przyznać jednorazowo środki, o których mowa w art. 46 ust. 1 pkt 2 ustawy o promocji zatrudnienia (…), na podjęcie pozarolniczej działalności lub na zakup ziemi, nie wyłączając działalności wytwórczej lub usługowej związanej z rolnictwem.

c. Program Aktywizacja i Integracja

Realizacja PAI została uregulowana w Rozdziale 12a – art. 62a-62c ustawy o promocji zatrudnienia (…).

PAI jest nowym rozwiązaniem, wprowadzonym z dniem 27 maja 2014 roku nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia (…), pomocy osobom bezrobotnym korzystającym ze świadczeń pomocy społecznej, w szczególności realizujący kontrakt socjalny, o którym mowa w przepisach o pomocy społecznej[32], wobec

[32]Zgodnie z art. 6 pkt. 6 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. 2004 r. nr 64 poz. 593, z późn. zm.) kontrakt socjalny to pisemna umowa zawarta z osobą ubiegającą się o pomoc, określającą uprawnienia i zobowiązania stron umowy, w ramach wspólnie podejmowanych działań zmierzających do przezwyciężenia trudnej sytuacji życiowej osoby lub rodziny; Natomiast zgodnie z art. 11 ust. 2. ww. ustawy stanowi, iż brak współdziałania osoby lub rodziny z pracownikiem socjalnym lub asystentem rodziny, o którym mowa w przepisach o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej, w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej, odmowa zawarcia kontraktu socjalnego, niedotrzymywanie jego postanowień, nieuzasadniona odmowa podjęcia zatrudnienia, innej pracy zarobkowej przez osobę bezrobotną lub nieuzasadniona odmowa podjęcia lub przerwanie szkolenia, stażu, przygotowania zawodowego w miejscu pracy, wykonywania prac interwencyjnych, robót publicznych, prac społecznie użytecznych, a także odmowa lub przerwanie udziału w działaniach w zakresie integracji społecznej realizowanych w ramach Programu Aktywizacja i Integracja, o których

których PUP określił profil pomocy III tj. profil wskazujący na duże oddalenie od rynku pracy lub brak gotowości do podjęcia pracy. Program łączy w swojej formule komplementarne działania z zakresu aktywizacji zawodowej realizowane przez PUP w porozumieniu z gminą w formie prac społecznie użytecznych określonych w art. 73a ustawy o promocji zatrudnienia (…) (w wymiarze do 10 godzin tygodniowo) oraz działania z zakresu integracji społecznej realizowane w formie grupowego poradnictwa specjalistycznego, warsztatów trenerskich i grup wsparcia (w wymiarze, co najmniej 10 godzin tygodniowo).

Działania w zakresie integracji społecznej bezrobotnych mogą być realizowane przez:

- ośrodek pomocy społecznej,
- podmioty zatrudnienia socjalnego[33] prowadzone przez jednostki samorządu terytorialnego,
- podmioty prowadzące działalność statutową na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym, zgodnie z przepisami o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie.

Realizacja PAI przez OPS lub podmioty zatrudnienia socjalnego prowadzone przez jednostki samorządu terytorialnego odbywa się na podstawie **porozumienia o realizacji** programu zawartego z PUP, które określa w szczególności:

1) kryteria doboru i liczbę bezrobotnych;
2) działania w zakresie integracji społecznej bezrobotnych, realizowane przez OPS;
3) okres realizacji i przewidywane efekty, z podaniem mierników pozwalających ocenić indywidualne efekty;
4) kwoty i źródła finansowania działań;
5) sposób kontroli i zakres monitorowania.

Działania w zakresie integracji społecznej bezrobotnych, realizowane przez OPS lub podmioty zatrudnienia socjalnego prowadzone przez jednostki samorządu terytorialnego, są finansowane ze środków budżetowych gminy i mogą być współfinansowane ze środków Funduszu Pracy i Europejskiego Funduszu

---

mowa w przepisach o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, lub nieuzasadniona odmowa podjęcia leczenia odwykowego w zakładzie lecznictwa odwykowego przez osobę uzależnioną mogą stanowić podstawę do odmowy przyznania świadczenia, uchylenia decyzji o przyznaniu świadczenia lub wstrzymania świadczeń pieniężnych z pomocy społecznej.

[33]Jednostka organizacyjna świadcząca usługi reintegracji społecznej utworzona zgodnie z ustawą z 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2003 roku, nr 122 poz. 1143, z późn. zm.). Podmiotem zatrudnienia socjalnego jest centrum integracji społecznej lub klub integracji społecznej. Zgodnie z art. 2 pkt. 4 i 5 ww. ustawy reintegracja społeczna – to działania, w tym również o charakterze samopomocowym, mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej, klubie integracji społecznej lub zatrudnionej u pracodawcy, umiejętności uczestniczenia w życiu społeczności lokalnej i pełnienia ról społecznych w miejscu pracy, zamieszkania lub pobytu; natomiast reintegracji zawodowa – to działania mające na celu odbudowanie i podtrzymanie u osoby uczestniczącej w zajęciach w centrum integracji społecznej i klubie integracji społecznej zdolności do samodzielnego świadczenia pracy na rynku pracy.

Społecznego. Kwota wydatków przeznaczonych z Funduszu Pracy na finansowanie działań w zakresie integracji społecznej jest ustalana z uwzględnieniem stawki godzinowej pracy trenera z 10-osobową grupą bezrobotnych, w wysokości nie wyższej niż 70 zł.

W przypadku niezawarcia z OPS porozumienia o realizacji programu, PUP:
- zawiera z OPS **porozumienie o współpracy**, w ramach, którego strony uzgadniają kryteria doboru bezrobotnych do PAI oraz zakres i sposób wymiany informacji o jego uczestnikach,
- zleca realizację działań w zakresie integracji społecznej bezrobotnych po przeprowadzeniu otwartego konkursu ofert, na zasadach i w trybie określonych w przepisach o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie podmiotom prowadzącym działalność statutową na rzecz integracji i reintegracji zawodowej i społecznej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym lub przeciwdziałania uzależnieniom i patologiom społecznym, zgodnie z przepisami o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie. W tym przypadku działania finansowane są z Funduszu Pracy z uwzględnieniem stawki godzinowej pracy trenera z 10-osobową grupą bezrobotnych, w wysokości nie wyższej niż 70 zł.

Zasady zlecania realizacji zadań publicznych określa rozdział 2 ustawy o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie oraz rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania (Dz. U z 2011r. Nr 6, poz. 25).

Przeprowadzenie konkursu wiąże się z:
- ogłoszeniem otwartego konkursu ofert
- powołaniem komisji konkursowej
- wyborem ofert
- ogłoszeniem wyników otwartego konkursu ofert,
- zawarciem umowy o powierzenie realizacji zadania publicznego z wyłonionymi podmiotami, która określa w szczególności:

1) liczbę bezrobotnych;
2) zakres działań i okres ich realizacji;
3) przewidywane efekty, z podaniem mierników pozwalających ocenić indywidualne efekty;
4) kwotę i tryb przekazania środków Funduszu Pracy przysługujących z tytułu realizacji działań w zakresie integracji społecznej;
5) zasady i zakres dokumentowania działań w zakresie integracji społecznej podjętych wobec bezrobotnych;
6) sposób kontroli i zakres monitorowania.

Realizacja PAI trwa 2 miesiące. Po zakończeniu PAI, PUP określa profil pomocy i może:
1) podjąć decyzję o przedłużeniu udziału bezrobotnego w PAI, jednak nie dłużej niż do 6 miesięcy;
2) skierować bezrobotnego, w porozumieniu z OPS, do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy na zasadach określonych w przepisach o zatrudnieniu socjalnym

lub podjęcia pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne, o której mowa w przepisach o spółdzielniach socjalnych, albo
3) ponownie ustalić profil pomocy, a w przypadku zmiany profilu niezwłocznie dostosować IPD i przedstawić bezrobotnemu propozycję pomocy określoną w ustawie.
Jeżeli w trakcie realizacji PAI zaistnieją okoliczności skutkujące pozbawieniem statusu bezrobotnego, wówczas nie będzie możliwości kontynuowania udziału w PAI. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o zatrudnieniu socjalnym oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015r. poz. 1567) wprowadziła istotną zmianę w ustawie o promocji zatrudnienia (…), dając możliwość realizacji działań z zakresu integracji społecznej podmiotom zatrudnienia socjalnego prowadzonym przez jednostki samorządu terytorialnego na podstawie porozumienia o realizacji programu zawartego z PUP bez konieczności przeprowadzania otwartego konkursu ofert. Ponadto wprowadziła także zmianę w zakresie finansowania działań z zakresu integracji społecznej realizowanych przez OPS oraz podmioty zatrudnienia socjalnego prowadzone przez jednostki samorządu terytorialnego ze środków Funduszu Pracy.

Uczestnikami PAI mogą być osoby bezrobotne korzystające ze świadczeń pomocy społecznej, w szczególności realizujące kontrakt socjalny, o którym mowa w przepisach o pomocy społecznej, wobec których PUP określił profil pomocy III tj. profil wskazujący na duże oddalenie od rynku pracy lub brak gotowości do podjęcia pracy.

Realizacja PAI poprzedzona jest zaopiniowaniem przez powiatową radę rynku pracy celowości realizacji PAI, gdzie bierze się pod uwagę w szczególności:
a) kryteria doboru bezrobotnych,
b) zakładane efekty realizacji PAI.

Kryteria doboru osób powinny zostać określone z uwzględnień aktualnej sytuacji na lokalnym rynku pracy oraz uwzględniać problemy/deficyty osób bezrobotnych.

<u>Prawa i obowiązki osób kierowanych do PAI:</u>
1) osoby uczestniczące w PAI zachowują status osoby bezrobotnej w trakcie uczestnictwa w programie;
2) osoby uczestniczące w PAI otrzymują świadczenie pieniężne za wykonywanie prac społecznie użytecznych w ramach PAI, w wysokości ustalonej przez gminę. (aktualna wartość świadczenia za 1 godzinę prac społecznie użytecznych od dnia 1 czerwca 2014r. wynosi 8,10zł.);
3) świadczenie za wykonywanie prac społecznie użytecznych w ramach PAI nie przysługuje za okres niewykonywania pracy, w tym także za okres udokumentowanej nieobecności - wypłata świadczenia dotyczy jedynie faktycznych godzin wykonywania przydzielonych prac społecznie użytecznych;
4) osoby uczestniczące w PAI są objęte ubezpieczeniem zdrowotnym (z tytułu posiadania statusu osoby bezrobotnej) oraz ubezpieczeniem wypadkowym;
5) w związku z uczestnictwem w PAI, osoba skierowana, zobowiązana jest do:
a) uczestnictwa w przewidzianych działaniach przez okres wynikający z ustalonego harmonogramu,

b) sumiennego i starannego wykonywania zadań,
c) każdorazowego usprawiedliwiania nieobecności;

6) osoby bezrobotne, które po skierowaniu nie stawią się w miejscu i terminie wyznaczonym przez urząd pracy, w celu udziału w działaniach w ramach PAI, zostają pozbawione statusu bezrobotnego od następnego dnia po dniu skierowania na okres wskazany w art. 33 ust. 4 pkt. 3 w związku z art. 33 ust. 4h ustawy o promocji zatrudnienia (…) tj. odpowiednio na okres 120, 180 lub 270 dni;
7) osoby bezrobotne, które odmówią bez uzasadnionej przyczyny udziału w działaniach w ramach PAI, zostają pozbawione statusu bezrobotnego od dnia odmowy na okres wskazany w art. 33 ust. 4 pkt. 3 w związku z art. 33 ust. 4h ustawy o promocji zatrudnienia (…) tj. odpowiednio na okres 120, 180 lub 270 dni;
8) osoby bezrobotne, które po skierowaniu nie podejmą udziału w działaniach w ramach PAI, zostają pozbawione statusu bezrobotnego od następnego dnia po dniu skierowania na okres wskazany w art. 33 ust. 4 pkt. 3 w związku z art. 33 ust. 4h ww. ustawy tj. odpowiednio na okres 120, 180 lub 270 dni;
9) osoby bezrobotne, które z własnej winy przerywają udział w działaniach w ramach PAI, zostają pozbawione statusu bezrobotnego od dnia przerwania na okres wskazany w art. 33 ust. 4 pkt. 3 w związku z art. 33 ust. 4h ww. ustawy tj. odpowiednio na okres 120, 180 lub 270 dni.

d. Programy specjalne

W stosunku do bezrobotnych i osób, o których mowa w art. 43 o promocji zatrudnienia (…), którzy zostali wyłonieni przez starostę, z uwzględnieniem analiz i prognoz lokalnego rynku pracy, mogą być dodatkowo stosowane programy specjalne.

Starosta samodzielnie lub we współpracy z innymi organami, organizacjami i podmiotami zajmującymi się problematyką rynku pracy oraz pracodawcami, w celu aktywizacji zawodowej osób, o których mowa w art. 49a ustawy o promocji zatrudnienia (…), inicjuje i realizuje programy specjalne. są one finansowane ze środków Funduszu Pracy, ustalonych według algorytmu, przyznanych na finansowanie zadań w powiecie oraz mogą być wspierane innymi środkami.

Maksymalna wysokość środków Funduszu Pracy przeznaczonych w ramach jednego programu specjalnego na działania w przeliczeniu na jednego uczestnika wynosi dziesięciokrotność przeciętnego wynagrodzenia obowiązującego w dniu rozpoczęcia programu specjalnego.

Programy specjalne mogą obejmować okres dłuższy niż rok budżetowy.

Mogą one być realizowane przez powiatowy urząd pracy samodzielnie lub we współpracy z pracodawcą lub podmiotem określonym w art. 24 ust. 1. Program specjalny może zostać zlecony podmiotowi określonemu w art. 24 ust. 1 ustawy o promocji zatrudnienia (…), w przypadku, gdy:

- nie istnieje możliwość realizacji programu specjalnego we własnym zakresie lub
- zlecenie programu specjalnego zapewni efektywniejszą jego realizację.

Minister właściwy do spraw pracy określa, w drodze rozporządzenia, szczegółowe zasady organizacji i realizacji programów specjalnych, zakres ich stosowania, sposób wyłaniania i doboru uczestników programów oraz sposób finansowania tych pro-gramów z Funduszu Pracy, mając na uwadze zgodność wydatkowania środków z zasadami przyznawania pomocy de minimis.

13. Instytucje zewnętrzne wspierające klienta mającego specyficzne problemy, zakres i formy ich działań na rzecz klientów mających specyficzne problemy.

Ośrodki pomocy społecznej (OPS)

Powiatowe urzędy pracy i ośrodki pomocy społecznej realizują współpracę na zasadzie partnerstwa zgodnie z przepisami ustawy o promocji zatrudnienia (…).Instytucje te mogą współpracować m.in. przy organizacji prac społecznie użytecznych oraz kierowaniu klientów do uczestnictwa w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej, w indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego. Elementem partnerstwa PUP i OPS jest także wymiana informacji pomiędzy tymi instytucjami w celu optymalizacji pomocy udzielanej wspólnym klientom.

Obszarem współpracy są przede wszystkim problemy wspólnego klienta z zakresie jego ekonomicznego usamodzielnienia mogące znaleźć rozwiązanie np. poprzez udzielenie:

- pomocy pieniężnej, która może być przyznana w formie jednorazowego zasiłku celowego lub nieoprocentowanej pożyczki (warunki jej udzielenia, spłaty oraz zabezpieczenie określa się w umowie z gminą);
- pomocy rzeczowej, która jest realizowana przez udostępnienie maszyn i narzędzi pracy umożliwiających zorganizowanie własnego warsztatu pracy oraz urządzeń ułatwiających pracę niepełnosprawnym (przedmioty są udostępniane na podstawie umowy użyczenia).

Podstawą do odmowy przyznania lub ograniczenia rozmiarów tej pomocy może być uchylanie się przez osobę lub rodzinę od podjęcia odpowiedniej pracy w rozumieniu przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (…) albo udziału w szkoleniu zawodowym.

Zadania związane z udzielaniem wsparcia mogą być realizowane osobno - przez obie współpracujące instytucje czy nawet przez inne, zakontraktowane/zaproszone w tym celu instytucje. Ważne jednak, by były wspólnie uzgodnione i wynikały ze wspólnego planu[34].

W raporcie „Diagnoza współpracy pomiędzy powiatowymi urzędami pracy, a ośrodkami pomocy społecznej w województwie opolskim"[35]przedstawiona została analiza obejmująca diagnozę współpracy pomiędzy powiatowymi urzędami pracy, a ośrodkami pomocy społecznej w województwie opolskim. W wyniku przeprowadzonych badań określono m.in. potrzeby obu stron w zakresie dalszego rozwoju współpracy:

- Z wypowiedzi przedstawicieli powiatowych urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej wyłania się konieczność stworzenia systemu wymiany danych o klientach w wieku 50+. Bardziej szczegółowego niż SEPI, umożliwiającego wielowektorową wymianę informacji oraz gromadzącego najważniejsze dane o historii wsparcia i obecnej sytuacji klienta.

[34]Model współpracy powiatowych urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej w zakresie wsparcia osób długotrwale bezrobotnych, w tym dziedziczących bezrobocie, Instrukcja stosowania modelu. Irena Wolińska, Opole 2014

[35]Diagnoza współpracy pomiędzy powiatowymi urzędami pracy a ośrodkami pomocy społecznej w województwie opolskim. Raport końcowy z badań. Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu. BIOSTAT. Opole 2014

- Odpowiedzią na zaobserwowane bariery mogłyby być również wspomniane już wytyczne ministerialne określające ramy współpracy i ukazujące obszary, w których kooperacja powinna być podejmowana.
- Podczas badania nawiązano również do potrzeby rozdzielenia kompetencji obu instytucji, aby każda z nich mogła poświęcić się zadaniom, w których się specjalizuje.
- Zwrócono również uwagę na konieczność realizacji cyklicznych spotkań, co najmniej kluczowych pracowników obu instytucji. Spotkania takie pomagałyby w wypracowaniu planu i zakresu współpracy na kolejne miesiące.
- Dobrym rozwiązaniem jest opracowywanie jednego planu wsparcia dla każdego klienta w wieku 50+. Niewłaściwym zaś jest, aby wspólny klient prowadzony był dwiema ścieżkami określonymi w dwóch planach wsparcia, jednym w ośrodku pomocy społecznej i innym w powiatowym urzędzie pracy.
- Współpraca przebiega dobrze, kiedy rozpoczyna się projektem systemowym realizowanym w partnerstwie. Współdziałanie przy projektach systemowych procentuje w przyszłości, przyczynia się do wypracowania modelu kontaktów między pracownikami obu instytucji.

Agencje zatrudnienia

Agencje zatrudnienia świadczą usługi w zakresie pośrednictwa pracy, pośrednictwa do pracy za granicą u pracodawców zagranicznych, poradnictwa zawodowego, doradztwa personalnego lub pracy tymczasowej.

Ustawa o promocji zatrudnienia (…) umożliwia wojewódzkim urzędom pracy zlecanie działań aktywizacyjnych agencjom zatrudnienia, a szczegółowe rozwiązania zostały opisane w rozdziale 13c ustawy. Działania aktywizacyjne to pakiet działań mających na celu podjęcie i utrzymanie przez bezrobotnego odpowiedniej pracy lub działalności gospodarczej. Zlecić działania aktywizacyjne może marszałek województwa, w imieniu, którego działa właściwy terytorialnie wojewódzki urząd pracy. WUP przygotowuje i przeprowadza procedurę wyboru realizatora, (czyli agencji zatrudnienia), która odbywa się w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego. Wykonanie działań aktywizacyjnych może być zlecone agencji zatrudnienia, realizującej usługę pośrednictwa pracy, co najmniej przez poprzedni rok kalendarzowy, co musi zostać potwierdzone w rocznej informacji o działalności agencji zatrudnienia. Działaniami aktywizacyjnymi są obejmowane osoby długotrwale bezrobotne, (czyli bezrobotni pozostający w rejestrze powiatowego urzędu pracy łącznie przez okres ponad 12 miesięcy w okresie ostatnich 2 lat). W grupie tej znajdują się bezrobotni, dla których został ustalony profil pomocy II lub III. Wyboru powiatów, z których do realizatora będą kierowani bezrobotni, dokonuje wojewódzki urząd pracy. Do zlecania działań aktywizacyjnych w szczególności będą wybierane te powiaty, które na dzień 31 grudnia roku poprzedniego:

a. osiągnęły wskaźnik procentowego udziału pracowników powiatowego urzędu pracy, pełniących funkcję doradcy klienta w całkowitym zatrudnieniu na poziomie niższym niż 5 punktów procentowych poniżej średniego procentowego wskaźnika udziału pracowników uzyskanego we wszystkich powiatowych urzędach pracy lub
b. osiągnęły wskaźnik liczby bezrobotnych przypadających na jednego pracownika powiatowego urzędu pracy pełniącego funkcję doradcy klienta

na poziomie wyższym niż 15% powyżej średniego wskaźnika liczby bezrobotnych uzyskiwanego we wszystkich powiatowych urzędach pracy.

Instytucje dialogu społecznego

Instytucjami dialogu społecznego na rynku pracy są organizacje i instytucje zajmujące się problematyką rynku pracy: organizacje związków zawodowych, pracodawców i bezrobotnych oraz organizacje pozarządowe współpracujące z publicznymi służbami zatrudnienia i Ochotniczymi Hufcami Pracy, jeżeli wśród ich zadań statutowych znajduje się realizacja zadań w zakresie promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej.

Związki zawodowe są organizacjami społecznymi działającymi w oparciu o Ustawę z dnia 23 maja 1991 r. o związkach zawodowych, które zrzeszają na zasadzie dobrowolności ludzi pracy najemnej. Ich zadania to obrona interesów pracowników i działanie na rzecz poprawy ich sytuacji ekonomicznej i społecznej. Związki próbują przeciwdziałać zwolnieniom, kontrolują przestrzeganie kodeksu pracy przez pracodawców, zabiegają o wyższe pensje i lepsze warunki pracy dla pracowników. Często prowadzą również działalność samopomocową (np. fundusze strajkowe), edukacyjną (np. kursy przekwalifikowujące) i oświatową (np. kampanie informacyjne o prawach przysługujących pracownikom).

Nieznana jest liczba związków zawodowych działających w Polsce, wiadomo jedynie, że około 70 z nich jest zrzeszonych w jednej z trzech central związkowych(reprezentatywne w rozumieniu Ustawy z dnia 6 lipca 2001 roku o Trójstronnej Komisji do Spraw Społeczno-Gospodarczych i wojewódzkich komisjach dialogu społecznego), które mają swoich przedstawicieli w komisjach trójstronnych oraz opiniują akty prawne. Należą do nich:

- Niezależny Samorządny Związek Zawodowy „Solidarność",
- Forum Związków Zawodowych,
- Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych (OPZZ).

Związki zawodowe finansują swoje działania ze składek członkowskich oraz z darowizn, spadków, zapisów, przychodów z działalności gospodarczej i dotacji celowych.

Organizacje pracodawców są samorządnymi i niezależnymi związkami pracodawców, których celem jest obrona interesów i praw pracodawców wobec związków zawodowych, organów władzy i administracji. Organizacje mają prawo uczestniczenia w sporach zbiorowych i zawierania układów zbiorowych pracy. Działania tych organizacji reguluje Ustawa z dnia 23 maja 1991 r. o organizacjach pracodawców.

Nieznana jest liczba związków pracodawców działających w Polsce. Znane są jedynie związki reprezentatywne w skali kraju (reprezentatywne w rozumieniu Ustawy z dnia 6 lipca 2001 roku o Trójstronnej Komisji do Spraw Społeczno-Gospodarczych i wojewódzkich komisjach dialogu społecznego), które mają dodatkowe uprawnienia. Mogą one uczestniczyć w obradach komisji trójstronnych czy w opiniowaniu projektów aktów prawnych. Należą do nich:

- Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej,
- Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych Lewiatan (PKPP Lewiatan),
- Związek Rzemiosła Polskiego (ZRP),
- Business Centre Club – Związek Pracodawców (BCC-ZP).

Organizacje pracodawców finansują swoje działania ze składek członkowskich, darowizn, spadków, zapisów, z własnej działalności i dochodów z majątków organizacji. Mogą również ubiegać się o dotacje celowe.
Organizacje bezrobotnych są niezależnymi podmiotami, które mają za zadanie reprezentować interesy osób bezrobotnych oraz wspierać ich w trudnej sytuacji życiowej. Działają w formie stowarzyszeń. Nie jest znana ich liczba. Nie posiadają szczególnych uprawnień.
Organizacje pozarządowe to prywatne fundacje i stowarzyszenia, których w Polsce działa około 70 tysięcy. Część z nich realizuje zadania w obszarze rynku pracy, np. prowadzi agencje zatrudnienia bądź organizuje szkolenia, jako zarejestrowane instytucje szkoleniowe. Organizacje te charakteryzują się prowadzeniem kompleksowych programów na rzecz wybranych grup społecznych.
Organizacje pozarządowe finansują swoje działania ze składek członkowskich (stowarzyszenia), darowizn, spadków, zapisów, z własnej działalności gospodarczej i odpłatnej działalności statutowej oraz z dochodów z majątków organizacji. Mogą ubiegać się także o dotacje celowe.[36]
Współpraca urzędu pracy z instytucjami dialogu społecznego, szczególnie organizacjami pozarządowymi zajmującymi się problematyką bezrobocia i rynku pracy może być dużym wsparciem w działaniach integracyjno – aktywizacyjnych skierowanych do osób bezrobotnych o specyficznych problemach dotyczących wejścia lub powrotu na rynek pracy. Na przykład na szczególnie trudnych obszarach wiejskich, czy wśród wybranych kategorii osób (np. bezrobotnych 50+, czy opuszczających zakłady karne) dzięki doświadczeniu partnerów w zakresie pomocy konkretnym grupom beneficjentów można w ramach wspólnych projektów realizować niestandardowe zadania w zakresie aktywizacji zawodowej, np. stworzyć nową ścieżkę wejścia / powrotu tych osób na rynek pracy.

Podmioty ekonomii społecznej, w tym spółdzielnie socjalne
Działania w zakresie ekonomii społecznej mogą stanowić istotny element polityki wzrostu zatrudnienia, poprzez wypełnianie przestrzeni lokalnej w sferze usług społecznych oraz umożliwienie przedstawicielom grup szczególnie zagrożonych (długotrwale bezrobotni, niepełnosprawni) powrót na rynek pracy. Ekonomia społeczna stanowi również istotny instrument procesu integracji społecznej, kreujący przewartościowanie ról zawodowych i społecznych poprzez budowanie wspólnot opartych o solidarność zamiast zależności.

W sferze ekonomii społecznej działają podmioty ekonomii społecznej, należące do czterech głównych grup[37]:

- **przedsiębiorstwa społeczne[38]**, będące fundamentem ekonomii społecznej;

[36] http://rynekpracy.org/x/450532
[37] Krajowy Program na rzecz Rozwoju Ekonomii Społecznej przyjęty uchwałą nr 164 Rady Ministrów w dniu 12 sierpnia br. (Monitor Polski 2014 poz. 811 tom 1)
[38]Przedsiębiorstwami społecznymi mogą nimi zostać podmioty ekonomii społecznej typu sfery pożytku publicznego i o charakterze rynkowym, o ile podejmą działalność gospodarczą, charakteryzującą się przynajmniej jednym z poniższych kryteriów:
- świadczenie usług społecznych lub dostarczanie towarów i usług
- przeznaczonych dla słabszych grup społecznych (dostęp do mieszkań, dostęp do ochrony zdrowia, pomoc dla osób starszych lub niepełnosprawnych, włączenie słabszych grup

- **podmioty reintegracyjne**, służące reintegracji społecznej i zawodowej osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, tj. Zakłady Aktywności Zawodowej, Warsztaty Terapii Zajęciowej, Centra Integracji Społecznej, Kluby Integracji Społecznej; formy te nie będą w żadnym przypadku przedsiębiorstwami społecznymi, ale mogą przygotowywać do prowadzenia lub pracy w przedsiębiorstwie społecznym lub być prowadzone, jako usługa na rzecz społeczności lokalnej przez przedsiębiorstwa społeczne;
- **podmioty działające w sferze pożytku publicznego**, które prowadzą działalność ekonomiczną i zatrudniają pracowników, choć ich aktywność nie jest oparta na ryzyku ekonomicznym. Są to organizacje pozarządowe prowadzące działalność odpłatną i nieodpłatną pożytku publicznego; podmioty te mogą stać się przedsiębiorstwami społecznymi, o ile podejmą działalność gospodarczą w pewnym zakresie, podejmując również zobowiązania statutowe odnośnie do dystrybucji zysku;
- **podmioty sfery gospodarczej**, które tworzone były jednak w związku z realizacją celu społecznego bądź dla których leżący we wspólnym interesie cel społeczny jest racją bytu działalności komercyjnej. Są to podmioty, które nie posiadają wszystkich cech przedsiębiorstwa społecznego. Grupę tę można podzielić na cztery podgrupy:
  a) organizacje pozarządowe prowadzące działalność gospodarczą, z której zyski wspierają realizację celów;
  b) statutowych; Zakłady Aktywności Zawodowej;
  c) spółdzielnie, których celem jest zatrudnienie;
  d) pozostałe spółdzielnie o charakterze konsumenckim i wzajemnościowym.

Wśród podmiotów ekonomii społecznej wyróżnia się:
- **Zakłady Aktywności Zawodowej** – wyodrębnione organizacyjnie i finansowo jednostki tworzone przez powiat, gminę, stowarzyszenie lub inną organizację społeczną, których statutowym zadaniem jest rehabilitacja zawodowa i społeczna osób niepełnosprawnych.
- **Spółdzielnie socjalne** – to podmioty łączące cechy przedsiębiorstwa oraz organizacji pozarządowej, mające umożliwić jej członkom, którymi muszą być w 50% osoby zagrożone wykluczeniem społecznym, powrót do uregulowanego życia społecznego i aktywności na rynku pracy.
- **Centra Integracji Społecznej** – celem ich działalności jest reintegracja społeczna i zawodowa osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo.
- **Kluby Integracji Społecznej** – usytuowane najczęściej w strukturach ośrodków pomocy społecznej. KIS jest powoływany przez jednostkę

---

społecznych, opieka nad dziećmi, dostęp do zatrudnienia i szkoleń, zarządzanie sytuacją osób zależnych itp.),
- przyjęcie sposobów produkcji towarów i usług ukierunkowanych na cel o charakterze społecznym (włączenie społeczne lub zawodowe poprzez dostęp do pracy dla osób w niekorzystnej sytuacji, w szczególności ze względu na ich niskie kwalifikacje lub problemy społeczne albo zawodowe, prowadzące do wykluczenia i marginalizacji), a których działalność może dotyczyć towarów i usług innych niż społeczne,
- przeznaczanie całości zysków z prowadzonej działalności gospodarczej na cele należące do sfery pożytku publicznego. Dotyczy to w szczególności organizacji pozarządowych, prowadzących działalność gospodarczą i spółek typu not-for-profit.

samorządu terytorialnego lub organizację pozarządową. Jego działalność skupiona jest na udostępnianiu informacji dla osób bezrobotnych oraz organizacji prac społecznie użytecznych i robót publicznych.

- **Warsztaty Terapii Zajęciowej** – zajmują się rehabilitacją społeczną i zawodową osób niepełnosprawnych z orzeczeniem o znacznym lub umiarkowanym stopniu niepełnosprawności.

Osobną, piątą grupą w obszarze ekonomii społecznej, są pojawiające się coraz częściej inicjatywy o charakterze nieformalnym. Należą do nich m.in. rodzący się ruch kooperatyw spożywców, które funkcjonują w Białymstoku(dwie), Gdańsku, Krakowie (dwie), Lublinie, Łodzi, Poznaniu, Warszawie (dwie) oraz Wrocławiu, inne przedsięwzięcia działające w sferze wzajemnościowej, „ekonomii współdzielonej" oraz różne ruchy miejskie, lokatorskie i sąsiedzkie. Podobnie ma się sytuacja z ruchem spółdzielni uczniowskich, których w 2011 r. w całym kraju było ok. 5 tys., Mimo że formalnie nie są organizacjami, mogą one stanowić, a często już stanowią, istotną bazę rozwoju ekonomii społecznej[39].

Spółdzielnie socjalne

Najbardziej znanym nowym typem spółdzielni funkcjonujących w Polsce są spółdzielnie socjalne. Przedsiębiorstwa te działają na podstawie ustawy z 2006 r. o spółdzielniach socjalnych, gdzie wskazano, iż ich głównym celem jest przywrócenie na rynek pracy, poprzez prowadzenie wspólnego przedsiębiorstwa, osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, o niskiej zatrudnialności oraz umożliwienie osobom bezrobotnym aktywizacji zawodowej. Tym samym utworzono nowy typ podmiotu prawnego, którego głównym celem jest nie tylko prowadzenie działalności gospodarczej, ale również działalność na rzecz społecznej i zawodowej reintegracji członków spółdzielni.

Według stanu na koniec 2012 r., zgodnie z informacjami Ogólnopolskiego Związku Rewizyjnego Spółdzielni Socjalnych, w Krajowym Rejestrze Sądowym zarejestrowanych było 601 spółdzielni tego typu, pod koniec 2013 r. ponad 850, tymczasem na koniec I kwartału 2014 r. zarejestrowanych było już ponad 1 tys. Spółdzielni socjalnych. Trudno jednak określić, ile z nich jest rzeczywiście aktywnych. Wyniki prowadzonych badań wskazują, że część spółdzielni zakończyła działalność, choć formalnie nie zostały one wyrejestrowane. Według badań z 2010 r. 83% badanych spółdzielni socjalnych zakładanych było przez osoby bezrobotne, zaś w 38,4% z nich była przynajmniej jedna osoba niepełnosprawna. W 2010 r. wśród badanych spółdzielni zdecydowanie przeważały podmioty małe, liczące od 5 do 9 członków. Zaledwie 10% spółdzielni liczyło 10 i więcej członków. Ponad 1/3 badanych spółdzielni zatrudniała dodatkowych pracowników niebędących ich członkami.

Tworzenie IPD uwzględniającego rozwiązania problemów klienta we współpracy z instytucjami zewnętrznymi.

Po ustaleniu profilu pomocy urząd pracy informuje bezrobotnego, jakimi formami pomocy może zostać on objęty w ramach ustalonego profilu. W ciągu 60 dni od dnia ustalenia profilu pomocy doradca klienta, przy udziale klienta, przygotowuje dla niego IPD, który może być on modyfikowany stosownie do zmieniającej się sytuacji

[39] Tamże

bezrobotnego lub poszukującego pracy. Indywidualny Plan Działania określa dla osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy:

- możliwe formy pomocy określone w ustawie o promocji zatrudnienia (...);
- działania, które klient ma samodzielnie zrealizować oraz terminy ich wykonania;
- sposób i częstotliwość kontaktów z doradcą klienta lub innym pracownikiem urzędu pracy,
- termin i warunki zakończenia realizacji indywidualnego planu działania.

Indywidualny plan działania powinien być realizowany w okresie nie dłuższym niż:

- 180 dni dla profilu pomocy I,
- 540 dni dla profilu pomocy II,
- 720 dni dla profilu pomocy III.

„IPD wyznacza cel strategiczny (zatrudnienie) i cele bezpośrednie (etapowe), ich powiązanie, a także sposoby ich realizacji, które w efekcie pozwalają zrealizować plan powrotu osoby bezrobotnej / poszukującej pracy na rynek pracy"[40].

Ustawa o promocji zatrudnienia (…) nie określa specyficznych elementów w IPD ze względu na profil pomocy bezrobotnego, specyficznych trudności w wejściu lub powrocie na rynek pracy czy jakichkolwiek innych względów. Pod względem struktury i obligatoryjnej zawartości IPD niczym się nie różnią ze względu na specyfikę osoby bezrobotnej. Różnice natomiast mogą być w przygotowaniu planu i szczegółowych zapisach.

Odnośnie przygotowania IPD trzeba liczyć się z koniecznością użycia dodatkowych metod i narzędzi analitycznych i diagnostycznych problemu, o których była mowa w rozdziale I.3. Wymienione i opisane tam przykładowe 3 metody (metody „drzewa", „drabiny" i „analiza SWOT") można stosować bez zmian lub zmieniając we własny sposób.

Drugim niespecyficznym elementem IPD w przypadku tzw. trudnego klienta mogą być proponowane działania dla osoby bezrobotnej, które wykraczają poza kompetencje PUP. Działania te mogą być konieczne dla przełamania różnych barier zatrudnieniowych, które pozornie nie są bezpośrednio związane z aktywnością zawodową, ale mają na nią wpływ. Mogą to być działania z zakresu:

- opieki nad osobami zależnymi – w takim przypadku można proponować korzystanie z usług świetlic dla dzieci (prowadzonych np. przy parafiach rzymsko katolickich) lub domów dziennego pobytu (zazwyczaj prowadzone są przez ośrodki pomocy społecznej lub PCPR-y),
- walki z uzależnieniami – wskazana jest współpraca z poradniami ds. uzależnień, ośrodkami MONARu, klubami AA, psychoterapeutami specjalizującymi się w uzależnieniach itp., w zależności od rodzaju uzależnienia i dostępnej formy pomocy w rejonie,
- zmiany zachowań agresywnych lub uległych i postawy osoby bezrobotnej (biernej, roszczeniowej, uległej, apatycznej itp..) oraz przeciwdziałania depresji-

[40]Pielok C., Woynarowska T., Janiszewska A., Łukaszewska A., Indywidualny Plan Działania. Podręcznik metodyczny, Zeszyt Informacyjno-Metodyczny Doradcy Zawodowego, nr 48, MPiPS, Departament Rynku Pracy, Warszawa 2010.

w tym zakresie zazwyczaj jest konieczna współpraca z psychologiem lub psychoterapeutą. Specjaliści ci mogą świadczyć nieodpłatne usługi w poradniach psychologicznych, poradniach zdrowia psychicznego, ośrodkach interwencji kryzysowej oraz w różnych ośrodkach pomocy tworzonych przez parafie, zbory protestanckie i organizacje pozarządowe, w zależności od rodzaju problemu
i dostępnej formy pomocy w rejonie,

- pomocy organizacji pracy w przypadku oddalenia miejsca zamieszkania od rynku pracy – można nawiązać współpracę z organizacjami i ekspertami specjalizującymi się w stosowaniu elastycznych form zatrudnienia,
- ograniczania skutków wynikających z niepełnosprawności – osoby niepełnosprawne, ale aktywne na rynku pracy, przeważnie dobrze orientują się gdzie i jaką pomoc mogą uzyskać w związku z ich niepełnosprawnością. Tutaj można próbować pomóc w nawiązywaniu kontaktów z pracodawcami, wykorzystując do tego własne kontakty oraz możliwości jak i różne organizacje pozarządowe działające w tym zakresie. Część z nich została wymieniona w rozdziale II.13.

Podsumowując -w realizacji IPD można (w zależności od potrzeb) zaplanować współpracę klienta z pracownikami instytucji zewnętrznych, lub różnymi specjalistami niekoniecznie będącymi IRP lub zatrudnionymi/działającymi w IRP.
Jeżeli sytuacja osoby bezrobotnej lub poszukującej pracy ulegnie zmianie, doradca klienta w porozumieniu z nią może dokonać stosownych zmian w IPD.

III. ZWIĘKSZANIE MOTYWACJI DO ZMIANY KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY.

Znajomość procesów motywacyjnych, prawidłowości rządzących ich przebiegiem oraz umiejętność rozpoznawania motywatorów u klienta wspomaga doradcę klienta w jego pracy. Motywacja należy do czynników umożliwiających osiągnięcie określonego celu i steruje czynnościami tak, aby doprowadziły one do jego osiągnięcia, jakim jest w tym przypadku podjęcie zatrudnienia przez klienta. W związku z tym umiejętność rozpoznawania motywatorów klienta – zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych – pozwala doradcy klienta wpływać na jego zaangażowanie, pobudzać potrzebę osiągnięć, sukcesu, chęć pokonywania trudności oraz podtrzymywać wiarę i energię do osiągania celu.
W podrozdziale pierwszym przypominamy krótko najważniejsze teorie motywacji natomiast w kolejnym kilka praktycznych metod do zwiększenia motywacji u osób mających specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy.

1. Wprowadzenie w zagadnienie motywacji do zmian oraz narzędzia badania motywacji klienta mającego specyficzne problemy.

Słowo motywacja pochodzi od łacińskiego słowa „movere" – ruszać się. Motywacja jest zjawiskiem złożonym. Charakteryzuje ją kilka podstawowych cech:

- wzbudzanie energii,
- ukierunkowanie wysiłku na cel,
- koncentracja uwagi i selekcja bodźców,
- konsekwencja i wytrwałość podejmowanych czynności.

Motywacja to proces, który wywołuje, ukierunkowuje i podtrzymuje określone zachowania ludzi spośród innych, alternatywnych form zachowania, w celu realizacji określonych potrzeb i zamiarów. Proces ten zachodzi, gdy spełnione są dwa warunki:

- osiągnięcie celu musi być postrzegane przez człowieka jako użyteczne oraz
- prawdopodobieństwo realizacji celu przez jednostkę musi być wyższe od zera.

W mechanizmie tym dochodzi do interakcji procesów myślowych, fizjologicznych i psychologicznych jednostki, które decydują o natężeniu motywacji[41].
Osoba silnie zmotywowana przedkłada jedne aktywności nad inne, ćwiczy zachowania i doskonali zdolności wymagane do osiągnięcia celu oraz, pomimo frustracji, poświęca energię na jego realizację.
Zazwyczaj wyróżnia się dwa źródła motywacji:

- czynniki wewnętrzne - biologiczne lub uwewnętrznione we wczesnym uczeniu się oraz
- czynniki pochodzące z zewnątrz - z kultury, interakcji społecznych i działania bieżących bodźców.

Ze względu na fakt, że w rzeczywistości mamy do czynienia z wieloma motywami, posługujemy się pojęciem systemu motywacji. Przez system motywacji należy rozumieć zespół wzajemnie powiązanych motywów ludzkiego działania, które mają wpływ na kierunek, wytrwałość oraz zmienność zachowania.[42]
W definicji mówi się również o dążeniu do celów, które mogą być dwojakiego rodzaju:
1. materialne, jak np. płaca,
2. niematerialne, np. satysfakcja.

Rozpoznanie celów osoby jest, więc podstawowym punktem wyjścia dla zbadania procesu motywacji. W dalszej kolejności należy poddać analizie hierarchię jej celów oraz siłę procesu motywacyjnego związanego z każdym z wyodrębnionych celów. W praktyce zadanie to jest bardzo trudne do realizacji. Potwierdzeniem tego faktu jest wielość proponowanych teorii motywacji - powstałych nie tylko w naukach ekonomicznych, lecz także w dziedzinie psychologii, socjologii oraz naukach o zarządzaniu.

Poniżej przedstawiono definicje podstawowych pojęć z zakresu motywacji:

1. **Motywacja** – stan gotowości do podjęcia określonego działania, wzbudzony potrzebą, zespół procesów psychicznych, fizycznych i fizjologicznych mający doprowadzić do zaspokojenia określonej potrzeby[43].

[41] Reykowski J., Procesy emocjonalne, motywacja, osobowość, 1992, Warszawa.
[42] Zimbardo P. *Psychologia i życie*, Warszawa, 2002
[43] www.wikipedia.org

2. **Motywator** – bodziec, impuls, czynnik wywołujący motywację, np. ciekawe zadanie, uznanie za wykonanie pracy, poczucie autorstwa wobec wykonanej pracy, poczucie odpowiedzialności.
3. **Demotywator** – bodziec, czynnik zniechęcający człowieka lub uniemożliwiający zaspokojenie określonej potrzeby.
4. **Bodźce, impulsy, czynniki wewnętrzne** – są to czynniki zależne od danej osoby mogącej w oparciu o nie świadomie wpływać na proces motywacji (na przykład postawy, poglądy, wartości).
5. **Bodźce, impulsy, czynniki zewnętrzne** – są to czynniki, na które nie ma wpływu dana osoba, a które mają wpływ na proces motywacji (na przykład środowiskowe, systemowe, organizacyjne).
6. **Poczucie koherencji** - konstrukt teoretyczny, wprowadzony przez Aarona Antonovskyego, który oznacza globalną orientację człowieka, wyrażającą stopień, w jakim ma on trwałe, choć dynamiczne poczucie pewności, że:
   - bodźce napływające w ciągu życia ze środowiska wewnętrznego i zewnętrznego mają charakter ustrukturowany, przewidywalny i wytłumaczalny (zrozumiałość);
   - dostępne są zasoby, które pozwolą mu sprostać wymaganiom stawianym przez bodźce (zaradność);
   - wymagania te są dla niego wyzwaniem wartym wysiłku i zaangażowania (sensowność)[44].

   Poczucie koherencji składa się ze zdolności zrozumienia wydarzeń, poczucia zaradności i poczucia sensowności podejmowania zaangażowania i kreowania własnego życia[45].
7. **Poczucie sprawstwa** - doświadczenie, że to „ja" jestem autorem działań i myśli Shaun Gallagher nazwał poczuciem sprawstwa. Poczucie sprawstwa jest związane z subiektywnym poczuciem, że „ja" jestem tym, który zaczyna i kontroluje swoje własne działanie w otaczającym mnie środowisku[46].

Teoria potrzeb Abrahama Maslowa

Teoria potrzeb A. Maslowa[47] stanowiła źródło inspiracji dla wielu innych autorów. Maslow budując swoją teorię inspirował się na osiągnięciach szkoły stosunków społecznych Eltona Mayo. Postawił on hipotezę, że człowiek w swoim działaniu dąży do zaspokojenia zespołu potrzeb, a potrzeby te tworzą logiczną hierarchię, którą można przedstawić następująco (w kolejności od potrzeb podstawowych do złożonych):

- potrzeby fizjologiczne (pragnienie, głód, posiłek).
- potrzeby bezpieczeństwa.
- potrzeby społeczne (przyjaźń, miłość).
- potrzeby szacunku.

[44] tamże
[45] tamże
[46] https://repozytorium.umk.pl/bitstream/handle/item/1171/T.%20Komendzi%C5%84ski,%20P.%20Nowakowski,%20Poczucie%20sprawstwa.%20Wprowadzenie%20do%20bada%C5%84%20w%20perspektywie%20interdyscyplinarnej.pdf?sequence=1
[47] Maslow A. *Motywacja i osobowość*, Wydawnictwo Naukowe PWN, 2006.

- potrzeby samorealizacji.

Maslow twierdził, że muszą być zaspokojone przede wszystkim potrzeby niższego rzędu, aby było możliwe zaspokojenie potrzeb wyższego rzędu. W przypadku, gdy potrzeba niższego rzędu została już zaspokojona, to przestaje ona stanowić źródło motywacji.

Oprócz wymienionych pięciu potrzeb, Maslow wyróżnił również tzw. potrzeby dodatkowe. Przez potrzeby dodatkowe należy rozumieć takie, które mogą ujawniać się tylko u niektórych ludzi. Dla przykładu mogą to być potrzeby wiedzy, czy też potrzeby estetyczne. Zdaniem Maslowa trudno jest o nich cokolwiek powiedzieć, gdyż nie zostały jeszcze dogłębnie poznane, ale można próbować wiązać je z potrzebami samorealizacji.

Zachowanie człowieka wg teorii potrzeb określone jest przez dwa prawa:

- prawo homeostazy,
- prawo wzmocnienia.

Pierwsze z nich mówi o dążeniu do równowagi potrzeb niższego rzędu. Oznacza to,że niezaspokojenie potrzeb niższego rzędu będzie naruszać ustaloną równowagę organizmu człowieka, zaś ich zaspokojenie będzie tę równowagę przywracać i stan napięcia zniknie. Z kolei do potrzeb wyższego rzędu ma zastosowanie prawo wzmocnienia. Według tego prawa zaspokojenie wyższych potrzeb nie powoduje ich zaniku, lecz wręcz przeciwnie, człowiek odczuwa je, jako przyjemne i będzie dążył do ich wzmocnienia.

Struktura występowania określonych potrzeb związana jest z osobowością człowieka. Wraz z rozwojem osobowości zauważa się większą motywację do zaspokajania potrzeb wyższego rzędu.

Dwuczynnikowa teoria motywacji Fredericka Herzberga

Frederick Herzberg prowadził pod koniec lat 50-tych XX wieku badania nad opisaniem postaw w pracy inżynierów i księgowych. Na podstawie zebranych odpowiedzi na pytanie, kiedy pracownicy czuli się dobrze, a kiedy źle w pracy, F. Herzberg opracował własną teorię motywacji (należy, zatem zwrócić uwagę, że teoria dwuczynnikowa odwołuje się do przedsiębiorstwa)[48]. W teorii tej wyróżnić można dwie grupy czynników motywacji:

- Czynniki zewnętrzne, inaczej zwane czynnikami niezadowolenia lub higieny (czynniki higieny należy rozumieć w znaczeniu higieny mentalnej, tzn. są to czynniki niezbędne, ale niewystarczające dla zachowania równowagi człowieka), odnoszą się do kontekstu pracy (środowisko pracy). Dotyczą one m.in. stylu zarządzania, polityki przedsiębiorstwa, stosunków międzyludzkich, czy warunków pracy i wynagrodzeń. Są to czynniki, które pozwalają likwidować niezadowolenie. Co ciekawe, pozytywne oddziaływanie tych czynników nie przynosi - według Herzberga zadowolenia pracownikowi.
- Czynniki wewnętrzne, inaczej zwane czynnikami zadowolenia, odnoszą się do treści pracy. Dotyczą one m.in. zainteresowania pracą, osiągnięć, uznania, odpowiedzialności, czy też możliwości promocji. Czynniki te przyczyniają się do zwiększania satysfakcji związanej z wykonywaniem pracy, co z kolei prowadzi do wyższej wydajności pracowników.

[48]Jemielniak D., Latusek D., Zarządzanie teoria i praktyka od podstaw, Warszawa 2005

W teorii motywacji F. Herzberga mamy do czynienia z dwoma kategoriami czynników, które decydują o postawach pracowników. Postawy pozytywne można kreować m.in. poprzez zainteresowanie pracą, czy też planowanie kariery pracownika, natomiast postawy negatywne wynikają z niezadowolenia pracownika, np. zbyt niskie wynagrodzenie za pracę. Zadowolenie, bądź niezadowolenie pracownika są w teorii Herzberga zmiennymi niezależnymi.

Motywacja wg Claytona Alderfera

Clayton Alderfer dokonał znacznej modyfikacji teorii A. Maslowa. Według niego hierarchiczna klasyfikacja potrzeb nie odzwierciedla złożoności zachowania człowieka. Odczuwanie potrzeb przez ludzi ma charakter bardziej dynamiczny oraz ciągły, tzn. ludzie mogą odczuwać kilka potrzeb równocześnie. C. Alderfer dokonał również rozdziału potrzeb według czasu ich odczuwania na krótkotrwałe, długotrwałe oraz okazjonalne[49].

Według C. Alderfera pod pojęciem motywacji należy rozumieć pragnienie zaspokojenia potrzeb sklasyfikowanych w następujących grupach (w nawiasie podano odpowiednik potrzeby w teorii Maslowa):

- Potrzeby egzystencji (E - existence) - do których należą m.in. potrzeby fizjologiczne, materialne, poprawa warunków pracy, (potrzeby niższego rzędu w teorii Maslowa),
- Potrzeby stosunków społecznych (R - relatedness) - do których należą m.in. potrzeby i aspiracje, potrzeba integracji w zespole, dążenie do nawiązywania i utrzymywania satysfakcjonujących relacji interpersonalnych (potrzeby społeczne),
- Potrzeby rozwoju osobowości (G - growth) - do których należą m.in. potrzeby wyższego rzędu, doskonalenia wewnętrznego, wzrostu kompetencji, samorealizacji.

Motywacja zewnętrzna i wewnętrzna

Motywacja zewnętrzna to motywacja zorientowana na korzyści materialne. Człowiek motywowany zewnętrznie wykonuje określoną czynność, ponieważ liczy na jakąś nagrodę: premię, dobry stopień w szkole itp. Motywacja zewnętrzna polega też na robieniu czegoś tylko po to, by uniknąć kary. Przykładem zachowań ludzi motywowanych zewnętrznie jest, np. praca podejmowana jedynie dla wynagrodzenia czy premii, udział w biegu ulicznym dla szóstki z w-fu, nauka jedynie dla stopnia.

Motywacja zewnętrzna wzmacnia pragnienie, ale na nagrodę, a nie na działanie. W tej sytuacji utrzymanie takiej samej reakcji na bodziec wymaga zwiększenia nagrody co często nie jest możliwe i wtedy motywacja może niemal zupełnie spaść.

Motywacja wewnętrzna to przeciwieństwo motywacji zewnętrznej. Osoba, która jest zmotywowana wewnętrznie, robi coś z wewnętrznej potrzeby, a radość daje jej sam fakt wykonania określonej czynności lub skutek inny niż osiągnięcie korzyści materialnych. Do przykładów zachowań ludzi motywowanych wewnętrznie należą m.in. praca dla samorozwoju, nauka dla własnej wiedzy, udział w biegu ulicznym dla poprawienia zdrowia.

[49]Szałkowski A., Rozwój personelu, Wydawnictwo AE w Krakowie, Kraków 2002

Działanie wynikające z motywacji wewnętrznej wyzwala pragnienie jeszcze lepszego działania. Przykładowo – jeśli osoba ucząca się grać na instrumencie opanuje jeden utwór, będzie chciała uczyć się drugiego; jeśli będzie umiała dwa utwory, poczuje chęć nauki trzeciego, czwartego, piątego... Żeby reakcja na bodziec pozostała na niezmienionym poziomie, bodziec musi wzrastać[50].

Większe znaczenie ma motywacja wewnętrzna, gdyż daje ona bardziej trwałe efekty wynikające z wrodzonych cech osobowości. Motywacja zewnętrzna działa szybciej, jednak jej efekty nie są długotrwałe.

Specjalistyczne narzędzia (testy) do badania motywacji są możliwe do stosowania przez wyszkolonych specjalistów, najczęściej psychologów, po uzyskaniu przez nich stosownych uprawnień.
Pomocą dla doradcy klienta w zakresie określenia gotowości klienta do wejścia lub powrotu na rynek pracy jest *Kwestionariusz do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych*, który zawiera określone pytania, a na podstawie udzielonych na nie odpowiedzi określa się potrzebę i chęć osoby bezrobotnej do podjęcia pracy poprzez określenie jej gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy.

2. Prowadzenie działań motywacyjnych w ramach zindywidualizowanej pomocy na rzecz klienta mającego specyficzne problemy oraz sposoby motywowania klienta mającego specyficzne problemy i dobieranie odpowiednich metod aktywizacji.

Działania motywacyjne powinny być ujęte w IPD, jako konkretne zadania do wykonania przez klienta samodzielnie bądź we współpracy z pracownikiem urzędu pracy lub instytucji zewnętrznej.
Według podziału na profile pomocy można scharakteryzować osoby w ramach poszczególnych profili:

- Profil pomocy I – klienci najbliżej rynku pracy, nie wymagają intensywnej pomocy są zmotywowani, przygotowani do wejście na rynek pracy, mają już kompetencje umożliwiające pracę „od zaraz", są mobilni, a wyjątkiem mogą być jedynie absolwenci, mający małe doświadczenie w poszukiwaniu pracy.
  Przykładowe działania i narzędzia motywacyjne adekwatnie dobrane do specyfiki ustalonego profilu pomocy:
  - operowanie informacją zawodową;
  - udzielanie konsultacji specjalistycznych;
  - pośrednictwo pracy
- Profil pomocy II – osoby z tego profilu cechuje średnie oddalenie od rynku, wymagają wsparcia proceduralnego i mają niższe kompetencje zawodowe wymagające uzupełniania według potrzeb rynkowych, w tej grupie motywacja może być osłabiona z powodu niepowodzeń w skutecznym poszukiwaniu zatrudnienia, osoby z tego profilu wymagają stałego zewnętrznego wzmacniania motywacji do podejmowania działań zmierzających do uzyskania zatrudnienia.

[50] https://www.corazlepszyportalbiznesowy.pl/art/motywacja-wewnetrzna-czy-zewnetrzna

Przykładowe działania i narzędzia motywacyjne adekwatnie dobrane do specyfiki ustalonego profilu pomocy:
- usługi specjalistów z zakresy pośrednictwa i doradztwa zawodowego;
- sesje aktywizacji zawodowej indywidualnej i zawodowej;
- kierowanie na szkolenia uzupełniające i certyfikujące;
- dofinansowanie do własnej działalności gospodarczej.

- Profil pomocy III – klienci najbardziej oddaleni od rynku pracy, o braku bądź niskiej motywacji do zmiany swojej sytuacji osobistej i zawodowej, wymagają specjalistycznych działań aktywizacyjnych.

Przykładowe działania i narzędzia motywacyjne adekwatnie dobrane do specyfiki ustalonego profilu pomocy:
- możliwość uczestniczenia w Programie Aktywizacja i Integracja, o którym mowa w art. 62a ustawy o promocji zatrudnienia (…);
- działania aktywizacyjne zlecone przez urząd pracy;
- programy specjalne,
- skierowanie do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy;
- podjęcie pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne;
- w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe.

Pomimo trafnego ustalenia profilu pomocy oraz zaproponowaniu działań aktywizujący, nawet przy deklaracji, że klient rozumie propozycję i deklaruje chęć współpracy możemy zauważyć faktycznie opór w działaniach lub ich nieskuteczność. Może się to wynikać z braku przekonania, co do skuteczności działań lub odniesienia konkretnych korzyści, ważnych z punktu widzenia klienta. W takim przypadku można rozmowę motywującą można przeprowadzić według trzech poniżej proponowanych schematów:

DZIAŁANIE – CECHY – KORZYŚCI

a) DZIAŁANIE – to krótka informacja, co proponujemy klientowi (najczęściej nazwa tego działania, a jeśli może nazwa nie być znana to krótkie powiedzenie, że będzie to np. „rozmowa doradcza ze specjalistą od samorozwoju" gdzie na myśli możemy mieć coaching,
b) CECHY – to krótkie wyjaśnienie, na czym będzie to działanie polegać, z jakich etapów, czynności i zadań się składa,
c) KORZYŚCI – tej części poświęcamy najwięcej uwagi. Nie chodzi tu jednak o usilne przekonywanie, co do korzyści dla klienta z niego wynikających, lecz o takie ich pokazanie, które, rzeczywiście będą dla niego przekonujące. Mówiąc inaczej ważna tu jest trafność korzyści, a nie ich ilość (2-3 trafnie określone korzyści będą lepiej odebrane przez klienta niż kilkanaście, do których nie ma raczej przekonania).

Jeśli klient nadal podważa zasadność naszych argumentów można poprzeć propozycje pozytywnymi przykładami, czyli DOWODAMI, że inne osoby zaangażowały się w działania i rozwiązały problem oraz osiągnęły sukces.

POSTĘPOWANIE Z ZASTRZEŻENIAMI

Zastrzeżenia mogą powstać w każdym momencie rozmowy. Dobre wprowadzenie do rozmowy, a po nim dokładna diagnoza i efektywne oddziaływanie mogą pomóc pokonać wiele trudności. Jednak, zastrzeżenia mogą pojawić się w najmniej oczekiwanych chwilach i w najmniej przewidywalny sposób: nawet zanim się coś powie, można spotkać się z powitaniem typu: "Nie widzę sensu odbywania tej rozmowy. Nigdy nie znajdzie mi pan pracy."

Czym jest zastrzeżenie?
Jest to wyrażenie, gest, lub oświadczenie, które wskazuje na brak poparcia lub sprzeciw. Może wskazywać na powody, dla których klient nie zgadza się na dane działanie.
Poniżej przedstawione są niektóre formy zastrzeżeń:

- brak zainteresowania tym, o czym mówisz;
- niechęć do udzielania informacji;
- agresja;
- odmowa akceptowania doradcy klienta, jako osoby prowadzącej rozmowę;
- definitywne przeciwstawienie się ofercie;
- **zgoda na sugestie osoby prowadzącej rozmowę (bez angażowania się w nią) w celu zakończenia tej rozmowy.**

Wskazówki dotyczące zastrzeżeń

- nie należy stawać się zdenerwowanym/smutnym/emocjonalnym,
- nie przyjmować treści rozmowy osobiście do siebie,
- nie przerywać,
- nie spieszyć się z odpowiedzią,
- nie usiłować odpowiedzieć na 2-3 zastrzeżenia jedną ogólną uwagą.
- należy wysłuchać zastrzeżenia w całości,
- należy przyjąć zastrzeżenie i zapewnić klienta, że np. "Cieszę się, że zwrócił pan na to uwagę ", "Wiele osób odnosi wrażenie, że..."
- należy wyjaśnić zastrzeżenia (wobec czego klient ma naprawdę zastrzeżenia?).

Rodzaje zastrzeżeń:

Wymijanie/"zasłona dymna"

* jest to tylko wymówka, która ukrywa prawdziwe zastrzeżenie,
* należy znaleźć prawdziwe zastrzeżenie,
* należy odpowiadać na każde zastrzeżenie oddzielnie.

Błędna informacja

* należy sprawdzić fakty,
* należy przeprosić, jeśli popełniło się błąd,
* należy dostarczyć poprawnej informacji,
* należy zapewnić, że taka sytuacja więcej się nie powtórzy.

Niezrozumienie

* należy być taktownym,
* ochraniać „ego" klienta ("Przepraszam, że odniósł Pan takie wrażenie"),
* wyjaśniać fakty prosto i jasno,
* sprawdź czy klient Cię zrozumiał.

Prawdziwe zastrzeżenie
* nie należy się bać,
* należy zgadzać się, ale rozważać korzyści,
* należy przyzwyczajać klienta do pomysłu,
* należy poszukiwać innych możliwości, jeśli będzie trzeba.

Wniesione zastrzeżenia mogą być bardzo ważne dla Twojego klienta. Należy unikać pomijania lub pomniejszania wartości tych obiekcji, a także natychmiastowego podawania możliwego rozwiązania. Jeśli są one ważne dla klienta, zasługują na dokładne rozważenie

ARGUMENTOWANIE I UZASADNIANIE

Przedstawienie oferty współpracy.
To forma prezentacji wachlarza usług PUP ze wskazaniem, które z usług byłyby najodpowiedniejsze dla klienta. Przedstawienie oferty współpracy powinno mieć miejsce zawsze po diagnozie. Dla zwiększenia zainteresowania współpracą wskazane jest używanie argumentów.

Zasady argumentowania:
- argumentacja jednostronna jest skuteczna wobec partnerów, którzy od początku zdradzają dobre nastawienie i zgadzają się z propozycjami,
- argumentacja dwustronna jest skuteczna, gdy odbiorcy są w opozycji wobec poglądów mówiącego i przekonują go do swoich racji,
- argumenty najsilniejsze wypowiadane są na początku wypowiedzi, gdy mówca spodziewa się, że odbiorcy nie zapoznają się z całością wypowiedzi, gdy wypowiedź dotyczy tematu nieznanego, a odbiorcy nie ma wyrobionego poglądu
- silne argumenty „za" podane na początku wypowiedzi powinny być powtórzone na jej końcu.

Uzgodnienia.
Uzgodnienia to ważny element rozmowy, stanowiący podsumowanie i zaplanowanie przyszłej współpracy (co zostanie zrobione, kto to zrobi i kiedy). Uzgodnienia mogą dotyczyć następnego spotkania w celu konkretyzacji możliwych działań, udziału doradcy-konsultanta w sporządzeniu opisu stanowiska pracy, przekazania materiałów informacyjnych, udziału w spotkaniu informacyjnym itp..

Technika argumentacji.
„Nigdy nie zostanie zakupiony tylko produkt, ale także jego przydatność/korzyść z niego."

Nigdy nie kupujemy samego produktu/usługi, ale również nabywamy korzyść wynikającą z jego używania. **Argumentacja zorientowana na klienta** jest daleko lepsze niż tylko wymienianie wszystkich cech produktu.
W przekonywaniu do usługi następujące punkty są szczególnie ważne:

- Właściwy **wybór argumentów.** Nie każdy argument trafia do klienta. Używać należy takich argumentów, które mogą być przydatne w rozmowie. Podawać tylko takie argumenty, których potrzebuje klient.
- Przedstawić **korzyści dla klientów** wynikające z usługi/działania. Nie wystarczy przedstawić tylko cechy działania, ale należy jednocześnie opisać, jaką **korzyść** będzie miał klient z niego.

W czasie przekonywania „zbierać" należy jak najwięcej potwierdzeń od swojego klienta. Wtedy przy końcowym decydującym.

ODDZIAŁYWANIE

Od „diagnozy" do „oddziaływania".
Zazwyczaj klient wymaga oddziaływania na niego w uzgodnionym kierunku. Oddziaływanie nie zawsze jest konieczne, jeżeli diagnoza jest wystarczająco dobra, a rozmówca wytworzy silne, pozytywne nastawienie. Jednak czasami trudno uzyskać pewność czy diagnoza jest zakończona i czy nadeszła chwila najbardziej odpowiednia dla oddziaływania. Poniższy proces może stanowić pomost pomiędzy diagnozą i oddziaływaniem.

1. PODSUMUJ NAJWAŻNIEJSZE SPRAWY PRZEDSTAWIONE PRZEZ KLIENTA. Uzyskuje się potwierdzenie zrozumienia oraz daje osobie poszukującej pracy okazję do przemyślenia wcześniej udzielonych odpowiedzi.

2. POTWIERDŹ WARTOŚĆ I WIARYGODNOŚĆ KLIENTA. Powiedzenie typu „dziękuję, to mi pomogło spojrzeć na sprawę z pańskiego punktu widzenia", czy „rzeczywiście zgadzam się z..." umacniają porozumienie i usuwają wątpliwości.

3. OKREŚL SWOJĄ POZYCJĘ. Zdanie typu, „chociaż rozumiem pański punkt widzenia tej sytuacji, jednak z moich doświadczeń..." pomaga klientowi wskazując, co może się wydarzyć.

4. SUGEROWANIE WYBORU. Po wyjaśnieniu sprawy należy przedstawić możliwe proponowane rozwiązania. Na tym etapie, do propozycji należy dodać odpowiednie zachęty, które łączyć się będą, punkt po punkcie, z aspektami tej propozycji.

5. UMOCNIJ PROPOZYCJĘ POPRZEZ UŻYCIE ODPOWIEDNIEJ STRATEGII ODDZIAŁYWANIA. Istnieje wiele różnorodnych sposobów oddziaływania. Niezależnie od tego, który z nich wybierzemy, powinniśmy:
* szczegółowo określić sytuację klienta i naszą diagnozę;
* przedstawić zachęty;
* postępować należycie;
* dobrze wybrać czas, ponieważ to samo podejście zastosowane zbyt wcześnie napotka na opór.

Należy unikać „kawaleryjskiego" podejścia, pozostającego w opozycji do podejścia dbałego o szczegóły, należytego i dobrze rozplanowanego w czasie. Podejście „kawaleryjskie" jest podobne do załadowania rusznicy wszelkimi potencjalnymi

korzyściami, o których może pomyśleć prowadzący wywiad i wystrzelenie ich wszystkich do klienta.
Wiele z tych korzyści, jeżeli nie wszystkie, mogą nie mieć dla drugiej strony znaczenia, a niektóre mogą nawet być nieproduktywne.

Do pożytecznych metod oddziaływania na klienta można zaliczyć:
* **NAWIĄZANIE DO ZAANGAŻOWANIA** - należy powiązać to, co chcemy, aby klient wykonał, z tym, w co już się zaangażował, np.: „Tak, zgadzam się, byłoby szkoda nie wykorzystać umiejętności, które pan posiada. Wobec tego proponuję...";

* **PODSUMOWANIE** - ta ważna technika może być wykorzystana na etapie łączenia różnych fragmentów informacji, które nadają się do odnotowania;

* **PRZYPOMNIENIE** - czasami zostaje włączone do podsumowania. Może ono przypomnieć klientowi wcześniejsze komentarze/działania lub uzmysłowić mu jego obecne poglądy;

* **KONFRONTACJA SPRZECZNYCH INFORMACJI** - bardzo często sprawy, o których klient aktualnie mówi, stoją w sprzeczności z wcześniejszymi wypowiedziami. Klient często nie uświadamia sobie tej sytuacji. Jeżeli zostaną przedstawione razem, jedna z tych wypowiedzi prawdopodobnie ulegnie zmianie;

* **KONFRONTACJA SPRAW** - (jako przeciwieństwo konfrontowania osób) obejmuje prezentację idei w taki sposób, jakby chodziło o osobę trzecią;

* **OBRONA SWOJEJ POZYCJI** - gdy uznamy to za niezbędne, przekazujemy klientowi wszystkie szczegóły naszego stanowiska;

* **WYKORZYSTANIE REFERENCJI, PRZYKŁADÓW LUB AUTORYTETU**;

* **PODKREŚLENIE ZALET** - podkreślenie odpowiednich zalet i korzyści każdej propozycji;

* **SZKOLENIE/INFORMOWANIE** - przedstawienie klientowi niezbędnych pomysłów oraz informacji, które mogą zachęcić go do zmiany stanowiska;

* **WSPÓLNE ROZWIĄZANIE PROBLEMÓW** - problem lub różne aspekty sprawy rozwiązujemy wspólnie z klientem;

* **UMACNIANIE POSTAW POZYTYWNYCH** - prowadzący wywiad może pomóc klientowi uzyskać większą motywację przez zachęcanie do przyjęcia bardziej pozytywnej i optymistycznej postawy.

Umiejętność prowadzenia oddziaływującego wywiadu polega na wyborze prawidłowej strategii we właściwym czasie i użyciu odpowiedniego stylu. Zwrócenie większej uwagi na to, co obecnie możemy zrobić, może ułatwić poprawne działanie.
Postawy niektórych klientów mogą ulec zmianie w wyniku wpływania osoby prowadzącej wywiad. Zmiana postawy innej osoby jest bardzo trudna, nie należy,

więc podejmować tego typu działań „na siłę”. Ważne natomiast jest określenie, jakie postawy, istotne dla danej kwestii, prezentują klienci. Umożliwi to działanie zgodne z tymi postawami, zamiast przeciwne
Jeśli wydaje się nam, że dana osoba nie słucha, prawdopodobnie nie powiemy jej nic ważnego. Powinniśmy też coś zrobić, aby inni nam uwierzyli, że ich słuchamy. Jesteśmy przekonani, że preferujemy raczej to, co widzimy, niż to, co słyszymy:, jeżeli odchylimy się do tyłu, zgarbimy się, zmarszczymy brwi, założymy rękę na rękę czy popatrzymy ponad głową rozmówcy, to nikogo nie przekona powtarzanie „proszę mówić - słucham”.
Istnieje wiele sposobów okazania, że słuchamy, lecz niektóre z nich mogą być źle zrozumiane i należy ich unikać. Na szczęście istnieje kilka prostych znaków, które powszechnie są interpretowane, jako oznaka uważnego słuchania.

Należy odwracać się do klienta **CAŁĄ TWARZĄ**. Inne położenie głowy oznacza „nie słucham, myślę o czymś innym”. **UŚMIECHAĆ SIĘ** życzliwie. Przyjąć postawę **OTWARTĄ**. Postawa obronna, np. ścisłe krzyżowanie rąk i nóg, obejmowanie głowy, kulenie się, „zamykanie dłoni” na jakimś przedmiocie (np. pióro), sugeruje, że bronimy się przed czymś. Innymi słowy, opieramy się przed tym, co słyszymy. Lekko **NACHYLIĆ SIĘ** w kierunku mówiącej osoby. Jeżeli odchylimy się do tyłu, druga osoba może odczuć, że próbujemy się od niej oddalić. Sztywna postawa podczas siedzenia sprawia wrażenie napięcia i dezaprobaty. Lekkie pochylenie do przodu jest mniej dwuznaczne. Utrzymywać kontakt **WZROKOWY**. Ludzie rozmawiający ze sobą patrzą na siebie nawzajem. Jeżeli unikamy wzroku, druga osoba pomyśli, że jesteśmy fałszywi lub nieszczerzy. Nie powinniśmy jednak uporczywie wpatrywać się w drugą osobę - nie jest to pojedynek.
Stosować wiele **ZACHĘT** - np. kiwanie głową (jednak nie przesadne), powtarzanie „mhm”, „ano”, „tak”, „właśnie” itp. Jest prawdą, że można uzyskać, co najmniej 50% więcej informacji wskutek zachęcania rozmówcy. **ODPRĘŻYĆ SIĘ**. Naszym napięciem zarazimy prawdopodobnie drugą osobę - nikt nie mówi (ani nie słucha) zbyt dobrze w stanie zdenerwowania. Jeżeli rzeczywiście jesteśmy zainteresowani zrozumieniem wypowiedzi innej osoby, a nie tylko udawaniem, że słuchamy, nie powinniśmy w żadnej chwili okazywać zdenerwowania. Nie należy być jednak tak odprężonym, aby przyjmować niedbałą postawę - inni pomyślą, że się nudzimy, a to niezbyt pożyteczny przekaz.

SZKOLENIE NR 11	AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

1. Bańka A., Poczucie samoskuteczności. Konstrukcja i struktura czynnikowa Skali Samoskuteczności w Karierze Międzynarodowej. Wyd. Print-B, Poznań, 2005.
2. Bańka A., Bezrobocie. Podręcznik Pomocy Psychologicznej. Wyd. Print-B, Poznań 1992.
3. Bąk E., Elastyczne formy zatrudnienia, Warszawa, wyd. C.H. Beck. 2006.
4. Bąk E., Nietypowe formy zatrudnienia na rynku pracy, Warszawa, wyd. C. H. Beck. 2009.
5. Banerski G. (red.), Zmiana na lepsze. Raport z realizacji projektu „Proces aktywizacji zawodowej i społecznej byłych więźniów", Wyd. SMG/KRC, Warszawa 2011.
6. Bolles R.N., Jakiego koloru jest spadochron?, wyd. Studio Emka, Warszawa, 2011.
7. Borkowski T., Marcinkowski A., Socjologia bezrobocia, Biblioteka Pracownika Społecznego, Katowice, 1999.
8. Boski P., Kulturowe ramy zachowań społecznych. Podręcznik psychologii kulturowej. Wyd. Naukowe PWN, Warszawa, 2009.
9. Duda W., Kukla D., Zając M., Grupa ryzyka na rynku pracy. Poradnik dla osób współpracujących z grupą 45+, Warszawa, wyd. Difin. 2012.
10. Ekman P., Emocje ujawnione. Odkryj to, co ludzie chcą przed Tobą zataić i dowiedz się czegoś więcej o sobie. Wyd. Helion, Gliwice, 2012.
11. Fortuna P., Perswazja w pracy trenera czyli jak kształtować postawy uczestników szkoleń, wyd. GWP, Sopot, 2011.
12. Jemielniak D., Latusek D., Zarządzanie: teoria i praktyka od podstaw. Warszawa, 2005.
13. Kwiatkowski E., Bezrobocie. Podstawy teoretyczne. Wyd. Naukowe PWN, Warszawa, 2002.
14. Kwiatkowski S. M., Symela K., Standardy kwalifikacji zawodowych. Teoria. Metodologia. Projekty, IBE, Warszawa 2001.
15. Kownacka E., Piegat-Kaczmarczyk M., Rejmer-Ronowicz Z., Smoter B., Podejście wielokulturowe w doradztwie zawodowym. Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej, Warszawa, 2007 (pdf).
16. Łysienia M. (red.), Cudzoziemcy w Polsce. Podręcznik dla funkcjonariuszy publicznych, Helsińska Fundacja Praw Człowieka, Warszawa 2015.
17. Malinowski-Rubio M. P., Imigranci a komunikacja międzykulturowa w sferze usług publicznych w Polsce. Wyd. Nomos, Kraków, 2013.
18. Maslow A. Motywacja i osobowość. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2006.
19. Mikołajewska M., Łobaziewicz M., Poleszak W., Metodologia wsparcia osób z wyższym wykształceniem, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia. Lublin, 2015.
20. Miller W.R., Rollnick S., *Dialog motywujący*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2014

21. Nowak M., Wymiary niepełnosprawności. Wyd. Nowae Res Wydawnictwo innowacyjne, Gdynia, 2012.
22. Pielok C., Woynarowska - Janiszewska A., Łukaszewska A., Indywidualny Plan Działania. Podręcznik metodyczny, Zeszyt Informacyjno - Metodyczny Doradcy Zawodowego, nr 48, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Departament Rynku Pracy, Warszawa, 2010.
23. Reykowski J., Procesy emocjonalne, motywacja, osobowość. Warszawa, 1992.
24. Rosalska M., Wawrzonek A. (red), Wymiary aktywizacji zawodowej dorosłych. W poszukiwaniu metody, Wyd. Fundacja Familijny Poznań, Wrocław, 2015.
25. Siedlaczek- Szwed A., (red.) Teoretyczne i praktyczne zagadnienia pedagogiki specjalnej. Częstochowa: Wydawnictwo im. Stanisława Podobińskiego Akademii im. Jana Długosza, 2005.
26. Strauss C. J., Pokonać depresję. Proste metody podtrzymania relacji z osobą cierpiącą na depresję. Walka z depresją. Objawy – czy to jeszcze smutek, czy już depresja? Dom Wydawniczy Bellona, Warszawa, 2006.
27. Szałkowski A., Rozwój personelu, Wydawnictwo AE w Krakowie, Kraków, 2002.
28. Widerszal-Bazyl M. Kwestionariusz do mierzenia motywu osiągnięć, Przegląd Psychologiczny, 1978, t. XXI, nr 2.
29. Winn D., Witkowski T. (red), Manipulowanie umysłem. Wyd. Moderator, Poznań, 2000.
30. Wołk Z., Osoba długotrwale bezrobotna, jako klient oporujący. Zeszyty Informacyjno - Metodyczne Doradcy Zawodowego – zeszyt nr 43, wyd. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2009.
31. Zimbardo P. Psychologia i życie, Warszawa, 2002.
32. Aktywny absolwent – innowacyjne narzędzia i metody działania pośredników pracy. Podręcznik opracowany na zlecenie Fundacji Inicjatyw Menedżerskich w ramach projektu współfinansowanego ze środków EE w ramach EFS, PO KL, Priorytet VI – Rynek pracy otwarty na wszystkich, Działanie 6.2 – Wsparcie oraz promocja przedsiębiorczości i samo zatrudnienia, Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin 2015.
33. Diagnoza współpracy pomiędzy powiatowymi urzędami pracy a ośrodkami pomocy społecznej w województwie opolskim. Raport końcowy z badań. Wojewódzki Urząd Pracy w Opolu. BIOSTAT. Opole 2014.
34. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Departament Rynku Pracy. Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych: podręcznik dla pracowników powiatowych urzędów pracy. Warszawa, MPiPS, 2014.
35. Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach POKL, Warszawa, 2010.
36. Model współpracy powiatowych urzędów pracy i ośrodków pomocy społecznej w zakresie wsparcia osób długotrwale bezrobotnych, w tym dziedziczących bezrobocie, Instrukcja stosowania modelu. Irena Wolińska, Opole 2014.
37. Materiały szkoleniowe Outplacement – Ipd – Obsługa Osób z Zaburzeniami Emocjonalnymi, Grupa Doradcza Projekt Sp. z o.o., Kraków, 2009

AKTY PRAWNE:

1. Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.).
2. Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o udzielaniu cudzoziemcom ochrony na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej (Dz. U. z 2012 r. poz. 680).
3. Ustawa z dnia 12 grudnia 2013 r. o cudzoziemcach (Dz. U. z 2013 r. poz. 1650).
4. Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2015 r. poz. 163).

SZKOLENIE NR 11	AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

ZESTAW PYTAŃ / ZADAŃ SPRAWDZAJĄCYCH EFEKTY UCZENIA SIĘ

1. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Czy klienci urzędu pracy, zaliczani do I profilu pomocy, mogą być uczestnikami Programu Aktywizacja i Integracja?

TAK
NIE

2. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Ile jest typów zezwoleń na pracę dla cudzoziemców?

a) 4
b) 8
c) 5

3. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Co to jest potencjał zatrudnieniowy?

a) Potencjał zatrudnieniowy to bilans jaki można wykonać biorąc pod uwagę zarówno silne i słabe strony cechujące bezrobotnego z punktu widzenia jego sytuacji na rynku pracy, jak i czynniki obiektywne, które mają wpływ na to jak łatwo może on wyjść z bezrobocia i podjąć pracę.
b) Potencjał zatrudnieniowy to stosunek ilości osób bezrobotnych zarejestrowanych w urzędzie pracy do osób czynnych zawodowo na lokalnym rynku pracy.
c) Potencjał zatrudnieniowy to ilość podmiotów gospodarczych funkcjonujących na rynku pracy, zatrudniających osoby bezrobotne kierowane do pracy przez urząd pracy.

4. Spośród podanych poniżej możliwości proszę zakreślić wszystkie usługi rynku pracy:

a) pośrednictwo pracy
b) bony stażowe, szkoleniowe, zatrudnieniowe, na zasiedlenie
c) poradnictwo zawodowe
d) grant na telepracę oraz świadczenie aktywizacyjne
e) organizacja szkoleń

5. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Czy Kwestionariusz do profilowania pomocy dla bezrobotnych zawiera pytania pozwalające określić motywację klienta?

TAK
NIE

SPRAWDZIAN ZALICZONO	
TAK	**NIE**

Podpisy trenerów:

.....

.....

KLUCZ ODPOWIEDZI DLA TRENERA

Prawidłowe rozwiązanie testu (odpowiedzi prawidłowe **wytłuszczono**):

1. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Czy klienci urzędu pracy, zaliczani do I profilu pomocy, mogą być uczestnikami Programu Aktywizacja i Integracja?

TAK
NIE

2. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: ile jest typów zezwoleń na pracę dla cudzoziemców?

c) 5

3. Proszę podać definicję potencjału zatrudnieniowego:

a) Potencjał zatrudnieniowy to „bilans, jaki można wykonać biorąc pod uwagę zarówno silne i słabe strony cechujące bezrobotnego z punktu widzenia jego sytuacji na rynku pracy, jak i czynniki obiektywne, które mają wpływ na to jak łatwo może on wyjść z bezrobocia i podjąć pracę"[51].

4. Proszę wymienić wszystkie usługi rynku pracy:

a) pośrednictwo pracy
c) poradnictwo zawodowe
e) organizacja szkoleń

5. Proszę zakreślić właściwą odpowiedź na pytanie: Czy Kwestionariusz do profilowania pomocy dla bezrobotnych zawiera pytania pozwalające określić motywację klienta?

TAK
NIE

Uzyskanie minimum 3 prawidłowych odpowiedzi spośród powyższych 5, jest wystarczające do zaliczenia testu.

[51] Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Departament Rynku Pracy. Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych: podręcznik dla pracowników powiatowych urzędów pracy. Warszawa, MPiPS, 2014.

SZKOLENIE NR 11	AKTYWIZACJA ZAWODOWA KLIENTÓW MAJĄCYCH SPECYFICZNE PROBLEMY Z WEJŚCIEM LUB POWROTEM NA RYNEK PRACY – SPECYFIKA PRACY Z „KLIENTEM TRUDNYM"

Wymagania, jakie powinien spełniać prowadzący zajęcia, ze wskazaniem doświadczenia zawodowego w zakresie prowadzenia szkoleń obejmujących treści przewidziane dla danych zajęć.

Lp.	WYMAGANIA	FORMA / SPOSÓB WERYFIKACJI
1.	Wykształcenie wyższe	• CV – oświadczenie i/lub • przedstawienie dyplomu ukończenia studiów
2.	Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń metodami aktywizującymi (min. 3 szkolenia w ostatnich trzech latach)	• CV – oświadczenie i/lub • analiza certyfikatów i/lub • przedstawienie odpowiednich umów, faktur etc. i/lub • przedstawienie rekomendacji/referencji od zleceniodawców (min. 3 referencje)
3.	Doświadczenie zawodowe lub szkoleniowe w zakresie: - Badania potencjału zatrudnieniowego oraz stopnia oddalenia od rynku pracy klienta mającego specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy - Współpracy z klientem mającym specyficzne problemy z wejściem lub powrotem na rynek pracy - Zwiększania motywacji do zmiany klientów mających specyficzne problemy (…)	• CV – oświadczenie i/lub • przedstawienie zaświadczenia o zatrudnieniu lub świadectwa pracy lub umów c-p i/lub • analiza certyfikatów i/lub • przedstawienie rekomendacji/referencji od zleceniodawców i/lub • przedstawienie odpowiednich umów, faktur etc.