1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 10:

AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

(Łączna liczba godzin szkolenia: 16)

2 – OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

- Elżbieta Liwosz
- Beata Ziębka – Bąk
- Katarzyna Romańska
- Wiesław Zaleszczuk

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

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Rozpoznawanie oczekiwań i możliwości osób do 30 roku życia oraz osób 50+ z punktu widzenia aktywności zawodowej.

Działania i czynności:

- pozyskanie informacji o kliencie z bazy danych w zakresie kwalifikacji, doświadczenia zawodowego, ustalonego profilu pomocy, etc.
- pozyskanie informacji w zakresie oczekiwań w trakcie rozmowy z klientem,
- pozyskanie informacji w zakresie ograniczeń w trakcie rozmowy z klientem,
- analiza możliwości klientów z punktu widzenia aktywności zawodowej stosownie do problemów wynikających z wieku klienta.

- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+.

Działania i czynności:

- stosowanie zasad efektywnej komunikacji interpersonalnej w trakcie kontaktów z osobami do 30 roku życia, w tym wykorzystanie nowoczesnych nośników przekazu informacji (kontakty e – mailowe, skype, sms etc.) oraz osobami 50+,
- określanie form kontaktów z osobami do 30 roku życia i osobami 50+ z uwzględnieniem oczekiwań i barier związanych z wiekiem,
- sporządzanie i prowadzenie dokumentacji w zakresie utrzymywania kontaktów z bezrobotnymi,
- motywowanie do aktywności na rynku pracy osób do 30 roku życia oraz osób 50 +.

- **Nazwa zadania 3 (Z3):** Kierowanie osób do 30 roku życia oraz osób 50+ do odpowiednich form aktywizacji zawodowej.

Działania i czynności:

- znajomość usług, instrumentów rynku pracy i programów aktywizacyjnych oraz innych form wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz osób 50+,
- identyfikowanie i pozyskiwanie osób z grupy NEETs do programów wsparcia dla nich dedykowanych,
- dobieranie form wsparcia do potrzeb osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

4 - CELE SZKOLENIA:

- **Dla zadania Z1**

Aby poprawnie wykonać Z1 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- diagnozy oczekiwań i analizy możliwości klientów do 30 roku życia i 50 +,

oraz umiejętności w zakresie:
- diagnozy możliwości i ograniczeń klientów,
- pozyskiwania i analizowania informacji z bazy danych oraz od innych pracowników urzędu i instytucji.

- **Dla zadania Z2**

Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- zasad prawidłowej komunikacji interpersonalnej,
- nawiązywania i podtrzymywania kontaktów interpersonalnych z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+,
- zachowań i postaw osób do 30 roku życia oraz osób 50+ i ich przyczyn,
- norm prawnych wynikających z obowiązujących aktów prawnych
- działań podejmowanych przez IRP na rzecz osób do 30 roku życia oraz osób 50+

oraz umiejętności w zakresie:
- stosowania zasad prawidłowej komunikacji interpersonalnej,
- komunikowania się z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+,
- sporządzania i prowadzenia dokumentacji w zakresie utrzymywania kontaktów z klientami.

- **Dla zadania Z3**

Aby poprawnie wykonać Z3 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:
- usług, instrumentów rynku pracy i programów aktywizacyjnych oraz innych form aktywizacji zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+,

oraz umiejętności w zakresie:
- umiejętnego doboru form wsparcia do potrzeb osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:

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

Temat 1: SPECYFIKA PRACY Z KLIENTEM DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ KLIENTEM 50+ – OCZEKIWANIA, MOŻLIWOŚCI I BARIERY (łączna liczba godzin: 4)

- Z1.1: Charakterystyka klientów do 30 roku życia oraz klientów 50+.
- Z1.2: Sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów z poszczególnych grup w kontekście potrzeb rynku pracy.
- Z1.3: Identyfikacja barier w podjęciu aktywności zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Temat 2: WARSZTAT PRACY DORADCY KLIENTA Z OSOBAMI DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSOBAMI 50+ (łączna liczba godzin: 6)

- Z2.1: Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+.
- Z2.2: Określenie i dostosowanie form komunikacji do osób do 30 roku życia oraz osób 50+.
- Z2.3: Efektywne metody motywowania do zmiany.
- Z2.4: Metody i narzędzia pracy dostosowane do pracy z każdą z grup – praktyczne ich wykorzystanie.

Temat 3: FORMY WSPARCIA ADRESOWANE DLA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ 50+ (łączna liczba godzin: 5,5)

- Z3.1: Wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+.
- Z3.2: Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+.
- Z3.3: Zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET, program POWER, Gwarancje dla młodzieży.
- Z3.4: Mobilność edukacyjna i zawodowa młodzieży w Unii Europejskiej.

ZAKOŃCZENIE:

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

TYTUŁ SZKOLENIA: AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

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 lub programów.

PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody prowadzenia zajęć	Czas
1.	**SPECYFIKA PRACY Z KLIENTEM DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ KLIENTEM 50+ – OCZEKIWANIA, MOŻLIWOŚCI I BARIERY**	Z1.1: Charakterystyka klientów do 30 roku życia oraz klientów 50 +	wykład interaktywny ćwiczenia (praca w grupach) dyskusja kierowana	**45 min.**
		Z1.2: Sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów z poszczególnych grup w kontekście potrzeb rynku pracy		**90 min.**
		Z1.3: Identyfikacja barier w podjęciu aktywności zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+		**45 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 1			**4 godz.**
2.	**WARSZTAT PRACY DORADCY KLIENTA Z OSOBAMI DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSOBAMI 50+**	Z2.1: Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+	wykład interaktywny ćwiczenia (praca w grupach, odgrywanie ról) dyskusja	**45 min.**
		Z2.2: Określenie i dostosowanie form komunikacji do osób do 30 roku życia oraz osób 50+		**45 min.**
		Z2.3: Efektywne metody motywowania do zmiany		**45 min.**
		Z2.4: Metody i narzędzia pracy dostosowane do pracy z każdą z grup – praktyczne ich wykorzystanie		**135 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 2			**6 godz.**

3.	**FORMY WSPARCIA ADRESOWANE DLA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ 50+**	Z3.1: Wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+	wykład interaktywny ćwiczenia (praca w grupach, praca z tekstem) dyskusja	**70 min.**
		Z3.2: Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+		**70 min.**
		Z3.3: Zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET, program POWER, Gwarancje dla młodzieży		**45 min.**
		Z3.4: Mobilność edukacyjna i zawodowa młodzieży w UE		**45 min.**
			Liczba godzin dydaktycznych – temat 3	**5, 5 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)	3
6.	Kartki papieru A4 (ryza)	2
7.	Opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej	1
8.	Długopisy	16
9.	Pakiet narzędzi do zastosowania w pracy z klientem do 30 roku życia i klientem 50+ zawartych w końcowej części materiałów dla uczestnika - załączniki (komplet)	4
10.	Karty z wybranymi instrumentami rynku pracy wprowadzonymi nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.)	1
11.	Ustawa z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.).	8

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

SZKOLENIE NR 10	AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

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: SPECYFIKA PRACY Z KLIENTEM DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ KLIENTEM 50+ – OCZEKIWANIA, MOŻLIWOŚCI I BARIERY.

ZAGADNIENIE:
Z1.1: Charakterystyka klientów do 30 roku życia oraz klientów 50 +.

We wprowadzeniu trener podkreśla, że na efektywność pracy z klientami do 30 roku życia oraz klientami 50+ wpływa na znajomość specyficznych cech właściwych tym grupom. Orientacja w zakresie mocnych i słabych stron tych klientów, znajomość barier i trudności na rynku pracy, np. stereotypy związane z zatrudnianiem osób starszych (złe nawyki pracy, mniejsza kreatywność i zdolność uczenia się nowych rzeczy) pozwala na skuteczną diagnozę problemu i podejmowanie działań dostosowanych do określonego klienta. Dodatkowo trener informuje, że celem ćwiczenia będzie określenie cech charakteryzujących klientów do 30 roku życia oraz klientów 50+.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.1: Poznaj klienta
Cel ćwiczenia: identyfikowanie cech charakterystycznych dla klientów do 30 roku życia oraz klientów 50+.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę szkoleniową na dwa zespoły. Pierwszy zespół wypisuje na otrzymanym od trenera flipcharcie cechy charakterystyczne dla klientów do 30 roku życia, drugi zespół wskazuje cechy charakterystyczne dla grupy klientów 50+.

Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Po dokonaniu prezentacji prac obu zespołów trener podsumowuje ćwiczenie podkreślając różnice charakteryzujące klientów z obu grup wiekowych oraz wskazuje podobieństwa pomiędzy tymi grupami. W razie potrzeby uzupełnia wyniki prac własnymi spostrzeżeniami wynikającymi z praktyki lub literatury przedmiotu.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.2: Sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów z poszczególnych grup w kontekście potrzeb rynku pracy.

Trener podkreśla, że wiedza o oczekiwaniach i możliwościach klienta pozwala doradcy klienta w skutecznym doborze usług i instrumentów rynku pracy. Informuje, że celem ćwiczenia będzie usystematyzowanie wiedzy w zakresie stosowanych form określania oczekiwań i możliwości klientów. Jednym z podstawowych źródeł informacji o oczekiwaniach klienta w powiatowym urzędzie pracy (PUP) są informacje podane w dniu rejestracji, zapisane w programie Syriusz^{Std}.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.2: Oczekiwania i możliwości klientów
Cel ćwiczenia: poznanie sposobów określania oczekiwań i możliwości klientów.
Czas ćwiczenia: 80 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na 4 zespoły. Dwa z nich wypisują na otrzymanej od trenera kartce znane im i stosowane przez nich w praktyce sposoby określania oczekiwań klientów, dwa pozostałe zespoły wskazują z kolei znane im i stosowane przez nich w praktyce sposoby określania możliwości klientów. W przypadku braku doświadczenia uczestników w obszarze określania oczekiwań i możliwości klientów trener omawia w/w temat korzystając z własnej praktyki w tym zakresie. Zespoły omawiają rezultaty prac. Następnie trener zadaje grupie pytanie: „Jakie różnice dostrzegacie w podejściu do problematyki oczekiwań i możliwości wśród klientów do 30 roku życia oraz klientów 50+?". Odpowiedzi uczestników zapisuje na tablicy flipchart.
Czas realizacji ćwiczenia – 70 min.
W podsumowaniu trener zwraca uwagę, że najbardziej miarodajnym sposobem określania oczekiwań i możliwości klientów jest wywiad. W wyniku jego przeprowadzenia doradcy klienta uzyskują szereg informacji między innymi o szczegółowych oczekiwaniach, ich realności, ograniczeniach fizycznych, problemach komunikacyjnych itd. Każdorazowo doradca klienta może doprecyzować uzyskane informacje zadając dodatkowe pytania. Inne sposoby, jak np. ankieta, mają charakter pomocniczy w ustalaniu oczekiwań i możliwości klienta.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.3: Identyfikacja barier w podjęciu aktywności zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Trener zwraca uwagę, że znajomość barier utrudniających osobom do 30 roku życia i osobom 50+ podjęcie aktywności zawodowej pozwala doradcy klienta na ustalenie właściwej ścieżki aktywizacji zawodowej i dostosowanie form aktywizacji do indywidualnych potrzeb klientów. Podczas omawiania zagadnienia trener powinien wskazać, co należy uznawać za bariery oraz podkreślić zróżnicowanie barier występujących w podejmowaniu aktywności zawodowej wśród osób do 30 roku życia i osób 50+.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ
Ćwiczenie 1.3: Bariery w aktywności zawodowej
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności określania barier w aktywności zawodowej.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na 2 zespoły. Pierwszy zespół przygotowuje listę barier w podjęciu aktywności zawodowej, jakie napotykają osoby do 30 roku życia. Drugi ma za zadanie opracować wykaz barier, które są charakterystyczne dla osób 50+. Po zakończeniu prac przedstawiciele zespołów prezentują wyniki na forum.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Trener wskazuje najczęściej występujące bariery w poszczególnych grupach wiekowych – koncentrując się szczególnie na tych, które nie zostały wymienione przez uczestników. Przykładowe bariery występujące w grupie osób do 30 roku życia: brak zorganizowanej opieki nad dzieckiem, niski poziom wykształcenia, a w grupie osób powyżej 50 roku życia: brak opieki nad osobą zależną, zły stan zdrowia. Omawiając poszczególne bariery trener zwraca uwagę na różne możliwości pokonywania napotkanych barier. I tak np.: w przypadku problemu braku opieki nad dzieckiem – wskazuje na możliwość refundacji kosztów opieki nad dzieckiem do lat 7 lub osobą zależną przez PUP, może też poinformować o sieci placówek opiekuńczych.
Czas na podsumowanie - 10 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 2: WARSZTAT PRACY DORADCY KLIENTA Z OSOBAMI DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSOBAMI 50+.

ZAGADNIENIE:
Z2.1: Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+.

Trener zwraca uwagę uczestnikom, że sposób, w jaki doradca klienta bezpośrednio lub pośrednio nawiązuje lub podtrzymuje kontakt z klientem może stanowić istotny wyznacznik decydujący o tym, czy klient podejmie, a następnie utrzyma z nim

współpracę. Trener przypomina, że doradcy klienta powinni być świadomi zarówno tego, co należy robić podczas kontaktu z klientem (zachowania wspomagające), jak i tego, czego nie należy robić. Pewne zachowania doradcy klienta są odbierane, jako nieprofesjonalne i wzbudzają u klienta niechęć do współpracy, a nawet wrogość. Przykładem mogą być różnego rodzaju pouczenia, wywieranie nadmiernej presji, czy stosowanie groźby. Utrzymywanie kontaktu (poprzez rozmowy telefoniczne, czy informacje przekazywane drogą e – mailową) wzmacnia współpracę, daje możliwość uzyskania dodatkowych informacji, pełni również funkcję motywacyjną.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.1: Kontakt z klientem
Cel ćwiczenia: rozwijanie umiejętności w zakresie nawiązywania i utrzymywania kontaktu z osobą do 30 roku życia oraz osobą 50+.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: rekwizyty niezbędne do przeprowadzenia scenki: stół, krzesło, kartki papieru do sporządzania notatek, długopisy.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę szkoleniową na dwa zespoły. Każdy z zespołów ma za zadanie przygotować scenkę na temat zarówno nawiązywania, jak i utrzymywania kontaktu z osobą do 30 roku życia (pierwszy zespół) oraz z osobą 50+ (drugi zespół). Zespoły dokonują samodzielnie wyboru osób biorących udział w scence – pozostali uczestnicy aktywnie włączają się w przygotowanie scenariusza scenki. Każdy z zespołów ma za zadanie przygotować dwie scenki – jedną z zakresu nawiązywania kontaktu z klientem, drugą z zakresu utrzymywania kontaktu z klientem.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Na zakończenie trener omawia przedstawione scenki nawiązując do własnej praktyki w zakresie sposobów nawiązywania i dalszego utrzymywania kontaktu z klientami uwzględniając specyfikę omawianych grup klientów. Zwraca uwagę na dobór stosowanych form kontaktu, np. utrzymanie kontaktu z osobą 50+ (kontakt osobisty, telefoniczny), utrzymanie kontaktu z osobą do 30 roku życia (kontakt e – mail, sms). Formy kontaktu klientów z doradcami klienta mają być przyjazne dla klienta i równocześnie efektywne.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.2: Określenie i dostosowanie form komunikacji do osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Trener podkreśla znaczenie umiejętności doboru odpowiednich do wieku i możliwości klientów form komunikacji. Właściwie dobrana forma podnosi sprawność kontaktu, jak również wpływa na większą efektywność realizowania omawianych działań. Celem zagadnienia jest poznanie mocnych i słabych stron poszczególnych form komunikacji. Dla osób do 30 roku życia najbardziej pożądaną formą komunikacji z uwagi na jej szybkość, brak potrzeby kontaktu osobistego, oszczędność kosztów związanych z dojazdem jest sms, rozmowa telefoniczna bądź e – mail. Z kolei dla

klientów 50+ z uwagi na ograniczenia w korzystaniu z usług informatycznych preferowany jest kontakt osobisty, ew. telefoniczny. Często jednak forma telefoniczna dla tej grupy wiekowej nie przynosi zakładanych efektów z uwagi na gorszy słuch, percepcję, brak możliwości dokładnego sprawdzenia poziomu zrozumienia przekazywanych treści.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.2: Formy komunikacji
Cel ćwiczenia: pogłębienie wiedzy dotyczącej mocnych i słabych stron poszczególnych form komunikacji.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na dwa zespoły. Pierwszy z nich otrzymuje za zadanie wypisanie form komunikacji charakterystycznych dla osób do 30 roku życia, drugi zaś wskazuje formy komunikacji charakterystyczne dla osób 50+. Oba zespoły mają za zadanie wypisać na flipcharcie mocne i słabe strony każdej z form komunikacji.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
Trener omawia i uzupełnia przygotowane przez zespoły formy komunikacji oraz mocne i słabe strony każdej z form komunikacji wskazując te, które można z powodzeniem zastosować do klienta do 30 roku życia oraz klienta 50+.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.3: Efektywne metody motywowania do zmiany.

Trener powinien zwrócić uwagę na uzależnienie skuteczności realizowanych przez klientów działań od poziomu ich motywacji. Trener podkreśla, że świadomość istnienia czynników wspomagających czy ograniczających motywację pomaga doradcy klienta w uzyskaniu zakładanych efektów pracy. Analiza takich czynników, jak np. chęć usamodzielnienia się, bycia w zespole, podnoszenia kwalifikacji (czynniki wspomagające motywację) pozwala na wyznaczenie w IPD takich zadań, które klient chętnie będzie realizował. I odwrotnie – analiza czynników ograniczających motywację może sprawić, że tak dobieramy działania do samodzielnej realizacji w IPD, aby zminimalizować ograniczenia motywacji.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.3-1: Motywacja
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności identyfikowania czynników wspomagających i ograniczających motywację w realizacji Indywidualnego Planu Działania (IPD).
Czas ćwiczenia: 35 min.

Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na 4 zespoły. Dwa zespoły mają za zadanie opracować wykaz czynników wspomagających i ograniczających motywację w realizacji działań zawartych w IPD dla osób do 30 roku życia. Pozostałe dwa zespoły wykonują to samo zadanie skierowane jednak do osób 50+. Zespoły zapisują wyniki swojej pracy na papierze flipchart, a następnie prezentują je na forum. Pozostali uczestnicy szkolenia mogą zadawać pytania w sytuacji wątpliwości dotyczących omawianych treści.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Na podsumowanie ćwiczenia trener omawia rolę motywacji w realizacji działań zawartych w IPD i umiejętnego identyfikowania wszystkich działań i czynności wpływających na podniesienie motywacji (np. pochwała, nagroda) bądź jej ograniczenie (np. kara, upomnienie) oraz przypomina o konsekwencjach braku działania w tym zakresie dla klienta.
Czas na podsumowanie - 5 min.

Prowadzący szkolenie może zastosować ćwiczenie numer 2, jako alternatywne w stosunku do ćwiczenia nr 1.

Ćwiczenie 2.3-2: Metody motywowania
Cel ćwiczenia: uzupełnienie wiedzy na temat stosowania metod motywowania osób do 30 roku życia oraz osób 50+.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener inicjuje burzę mózgów na temat efektywnych sposobów motywowania osób do 30 roku życia oraz osób 50+ do aktywności na rynku pracy oraz realizacji działań określonych w IPD. Wszystkie pomysły podawane przez uczestników zapisuje na tablicy (nie oceniając ich). Po wyczerpaniu się pomysłów trener zwraca się do uczestników z prośbą o wybór trzech najefektywniejszych sposobów motywowania klientów do działania w określonych grupach wiekowych. Trener sumuje liczbę oddanych głosów na poszczególne metody i zapisuje je w kolejności od najbardziej do najmniej efektywnych (według liczby otrzymanych głosów).
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Następnie trener dokonuje podsumowania ćwiczenia wskazując i omawiając najbardziej skuteczne sposoby motywowania klientów.
Czas na podsumowanie - 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.4: Metody i narzędzia pracy dostosowane do pracy z każdą z grup – praktyczne ich wykorzystanie.

Doradca klienta powinien dysponować wiedzą i umiejętnościami stosowania metod i narzędzi wspomagających pracę z klientem. Powinien także znać cel zastosowania danego narzędzia i w razie potrzeby skierować klienta do doradcy zawodowego mającego stosowne uprawnienia do ich używania. Zaprezentowane narzędzia mogą

mieć zastosowanie, jako zadania do samodzielnej realizacji przez klienta. Doradca klienta zinterpretuje je i określi wraz z klientem strategię dalszego postępowania. Przed rozpoczęciem ćwiczenia trener szczegółowo omawia znaczenie i sposoby wykorzystania narzędzi w pracy z klientem.
Czas na wprowadzenie – 15 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.4: Narzędzia wspomagające pracę doradcy klienta

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności stosowania narzędzi wspomagających pracę doradcy klienta.
Czas ćwiczenia: 120 min.
Środki dydaktyczne: pakiet narzędzi do zastosowania w pracy z klientem do 30 roku życia i klientem 50+ zawartych w końcowej części materiałów dla uczestnika – załączniki (4 komplety), tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na 4 zespoły. Każda z grup otrzymuje przygotowane na potrzeby szkolenia narzędzia w postaci kwestionariuszy, ankiet etc, które mogą wspomagać pracę z klientem do 30 roku życia i klientem 50+. Po omówieniu przez trenera celu i zasad pracy z wykorzystaniem otrzymanych materiałów uczestnicy przystępują do wykonania polecenia - wypełniają, uzupełniają, analizują treści. Każdy z uczestników otrzymuje identyczny zestaw narzędzi (kwestionariusze, ankiety). W zespołach uczestnicy szkolenia wymieniają się uwagami, spostrzeżeniami, które wstępnie formułują, a następnie przedstawiają je na forum grupy.
Czas realizacji ćwiczenia – 110 min.
Na zakończenie uczestnicy dzielą się z pozostałymi i trenerem uwagami na temat przydatności zaprezentowanych narzędzi w ich codziennej pracy z klientami do 30 roku życia i klientami 50+. Uwagi grupy trener notuje na tablicy flipchart, a następnie się do nich odnosi, wskazując na korzyści wynikające z zastosowanych narzędzi podczas pracy z klientem. Znajomość poszczególnych narzędzi i umiejętne ich wykorzystanie pozwala na urozmaicenie warsztatu pracy doradcy klienta. Dzięki przeprowadzeniu „Testu do samooceny" doradca klienta może określić typ osobowości klienta, jego mocne i słabe strony. Narzędzie „Potrafię/nie potrafię i lubię/nie lubię" to materiał do analizy możliwych kierunków rozwoju zawodowego klienta. „Mapa umiejętności XXI" wieku pozwala na skonkretyzowanie posiadanych przez klienta zasobów. „Etapy realizacji celu" pomagają w planowaniu i obiektywnej ocenie możliwości osiągnięcia zamierzonego celu. „Przełóż zegarek" – krótkie ćwiczenie obrazujące proces wprowadzania zmiany. „Analiza wymagań pracodawców" to z kolei przydatne narzędzie pozwalające przygotować się do rozmowy kwalifikacyjnej.
Czas na podsumowanie - 10 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 3: FORMY WSPARCIA ADRESOWANE DLA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ 50+.

ZAGADNIENIE:
Z3.1: Wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+.

Trener powinien zwrócić uwagę uczestników na formy wsparcia adresowane dla osób do 30 roku życia oraz osób 50+, a także zasady ich realizacji, które zostały 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.), zwanej dalej ustawą o promocji zatrudnienia (…). Trener podkreśla, że doradca klienta powinien posiadać umiejętności w zakresie zaproponowania i zastosowania odpowiedniej do sytuacji klienta usługi lub instrumentu rynku pracy.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.1: Instrumenty rynku pracy
Cel ćwiczenia: sprawdzenie umiejętności identyfikowania instrumentów rynku pracy.
Czas ćwiczenia: 60 min.
Środki dydaktyczne: karty z wybranymi instrumentami rynku pracy wprowadzonymi nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia (…)[1], tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej, tekst ustawy o promocji zatrudnienia (…).
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę szkoleniową na pary. Przedstawiciel pary losuje przygotowane na karcie pojęcia: bon stażowy, bon zatrudnieniowy, bon na zasiedlenie, bon szkoleniowy, grant na telepracę, refundacja kosztów składek na ubezpieczenie społeczne za bezrobotnych do 30 roku życia podejmujących pierwszą pracę, dofinansowanie wynagrodzenia za bezrobotnego 50+, świadczenie aktywizacyjne po przerwie związanej z wychowywaniem dziecka, etc. Każda para zapoznaje się z wylosowanym pojęciem, a następnie przygotowuje krótką prezentację zasad, celu, przewidywanego efektu zastosowanej formy wsparcia. Podczas realizacji ćwiczenia uczestnicy mogą korzystać z ustawy o promocji zatrudnienia (...).
Czas realizacji ćwiczenia – 50 min.
Trener uzupełnia i podsumowuje prezentację każdej pary wskazując jednocześnie na ewentualne błędy czy niedociągnięcia. Zwraca uwagę na znaczenie znajomości form wsparcia adresowanych dla osób do 30 roku życia oraz osób 50+ i umiejętne zastosowanie odpowiedniej formy do sytuacji i potrzeb klienta.
Czas na podsumowanie - 10 min.

[1] Karty z wybranymi instrumentami rynku pracy wprowadzonymi nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) zamieszczono w końcowej części poradnika dla trenera.

ZAGADNIENIE:
Z3.2: Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Ustawa o promocji zatrudnienia (..) przewiduje różne formy aktywizacji osób bezrobotnych. Znajomość usług i instrumentów rynku pracy wpływa na skuteczny ich dobór w odniesieniu do potrzeb klientów, jak również oczekiwań rynku pracy. Właściwe i zasadne skierowanie klienta do określonej formy aktywizacji powinno wpłynąć na jego zatrudnienie, rozwój zawodowy, podniesienie kompetencji zawodowych, czy zdobycie doświadczenia zawodowego.
Trener przypomina uczestnikom formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+ wykorzystując materiały dla uczestnika w tym zakresie. Krótko omawia każdą z form aktywizacji podkreślając znaczenie właściwego doboru formy do potrzeb i oczekiwań klienta.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.2: Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+.
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności określenia mocnych i słabych stron poszczególnych form aktywizacji.
Czas ćwiczenia: 60 min.
Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.
Opis ćwiczenia:
Trener dzieli uczestników szkolenia na dwa zespoły. Pierwszy zespół przygotowuje katalog form aktywizacji przeznaczony dla osób do 30 roku życia, drugi opracowuje katalog form wsparcia dla osób 50+. Następnie zespoły wypracowują „+" i „–" poszczególnych form wsparcia. Przedstawiciele obu grup prezentują prace na forum.
Czas realizacji ćwiczenia – 50 min.
Trener podsumowuje ćwiczenie uzupełniając prace zespołów. Wykorzystuje w tym celu wiedzę i własne doświadczenie.
Trener wskazuje uczestnikom te treści ustawy o promocji zatrudnienia (…), które odnoszą się do form aktywizacji osób bezrobotnych. Podkreśla znaczenie znajomości usług i instrumentów rynku pracy oraz skuteczność ich doboru w odniesieniu do potrzeb klientów i oczekiwań rynku pracy.
Czas na podsumowanie – 10 minut.

ZAGADNIENIE:
Z3.3: Zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET, program POWER, Gwarancje dla młodzieży.

Trener powinien zwrócić uwagę uczestników na zasady pracy z klientami z tzw. Grupy NEET, program PO WER, Gwarancje dla młodzieży. Znajomość programów skierowanych do osób do 30 roku życia pomaga w proponowaniu klientom odpowiednich możliwości wsparcia uwzględniających ich indywidualne potrzeby. Trener podaje przykładowe zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET wykorzystując własne doświadczenia lub literaturę przedmiotu.

Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.3: Pomoc i wsparcie zatrudnieniowe dla klientów do 30 roku życia
Cel ćwiczenia: uporządkowanie wiedzy w zakresie rozpoznawania możliwości udzielania wsparcia dla klientów do 30 roku życia w programie PO WER i programie „Gwarancje dla młodzieży".
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: arkusze flipchart, markery.

Opis ćwiczenia:
We wstępie do ćwiczenia trener przypomina uczestnikom, jakich klientów zaliczamy do grupy NEET, jakie są najważniejsze założenia programu PO WER i programu „Gwarancje dla młodzieży".
Ćwiczenie jest prowadzone w formie dyskusji kierowanej. Trener prosi uczestników szkolenia, aby w krótkiej dyskusji odpowiedzieli na pytania trenera.

1. Jakie bariery związane z aktywizacją zawodową dostrzegają wśród klientów z grupy NEET?
2. Z jaki trudnościami związanymi z realizacją programu PO WER spotkali się w swoich urzędach?
3. Jakie dostrzegają korzyści związane z realizacją programu Gwarancje dla młodzieży?

Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
Po zakończeniu dyskusji trener dokonuje podsumowania poruszanych zagadnień wskazując jednocześnie na różnice w prezentowanych odpowiedziach wynikające z lokalnych warunków związanych z usytuowaniem urzędu pracy.
Trener zwraca uwagę uczestników, jakie są konkretne przyczyny omawianych różnic, co ma wpływ na różne efekty realizowanych działań w poszczególnych urzędach pracy.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z3.4: Mobilność edukacyjna i zawodowa młodzieży w UE.

Trener przybliża uczestnikom temat mobilności edukacyjnej i zawodowej młodzieży w UE zwracając uwagę na wymogi współczesnego rynku pracy oraz aktywność osób do 30 roku życia. Trener wskazuje na potrzebę zrozumienia i rozróżnianie pojęć mobilności edukacyjnej i zawodowej.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 3.4: Mobilność edukacyjna i zawodowa
Cel ćwiczenia: poszerzenie wiedzy w zakresie rozróżniania i rozumienia pojęć mobilności edukacyjnej oraz zawodowej.
Czas ćwiczenia: 35 min.

Środki dydaktyczne: tablica flipchart, papier flipchart, markery, opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej.

Opis ćwiczenia:

Trener zadaje uczestnikom szkolenia pytanie: „Co rozumiemy przez mobilność edukacyjną?" oraz „Co rozumiemy przez mobilność zawodową?". Następnie trener prosi uczestników szkolenia o podanie przykładów mobilności edukacyjnej i zawodowej i związanych z nimi barier – zapisuje je na tablicy flipchart.

Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.

W ramach podsumowania trener odczytuje treści zapisane na tablicy flipchart, powtarza definicje mobilności edukacyjnej i zawodowej i podkreśla znaczenie mobilności edukacyjnej i zawodowej.

Czas na podsumowanie - 5 min.

ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA:

1. Sesja pytań i odpowiedzi
2. Wypełnienie sprawdzianu

Czas: ok. 0, 5 godz.

Materiały pomocnicze do realizacji ćwiczeń

Z 3.1: Wprowadzone nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia (…) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+.

Ćwiczenie 3.1: Instrumenty rynku pracy

Karty z wybranymi instrumentami rynku pracy wprowadzonymi nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia (…):

BON STAŻOWY
BON ZATRUDNIENIOWY
BON NA ZASIEDLENIE
BON SZKOLENIOWY
GRANT NA TELEPRACĘ
REFUNDACJA KOSZTÓW SKŁADEK NA UBEZPIECZENIE SPOŁECZNE ZA BEZROBOTNYCH DO 30 ROKU ŻYCIA PODEJMUJĄCYCH PIERWSZĄ PRACĘ
DOFINANSOWANIE WYNAGRODZENIA ZA BEZROBOTNEGO 50+
ŚWIADCZENIE AKTYWIZACYJNE PO PRZERWIE ZWIĄZANEJ Z WYCHOWYWANIEM DZIECKA

SZKOLENIE NR 10	AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA:

SPIS TREŚCI

I. SPECYFIKA PRACY Z KLIENTEM DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ KLIENTEM 50+ – OCZEKIWANIA, MOŻLIWOŚCI I BARIERY 21

1. Charakterystyka klientów do 30 roku życia oraz klientów 50 + 21
2. Sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów z poszczególnych grup w kontekście potrzeb rynku pracy 29
3. Identyfikacja barier w podjęciu aktywności zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+ 32

II. WARSZTAT PRACY DORADCY KLIENTA Z OSOBAMI DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSOBAMI 50+ 34

1. Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+ 34
2. Określenie i dostosowanie form komunikacji do osób do 30 roku życia oraz osób 50+ 37
3. Efektywne metody motywowania do zmiany 40
4. Metody i narzędzia pracy dostosowane do pracy z każdą z grup – praktyczne ich wykorzystanie 42

III. FORMY WSPARCIA ADRESOWANE DLA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ 50+ 45

1. Wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+ 45
2. Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+ 46
3. Zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET, program POWER, Gwarancje dla młodzieży 57
4. Mobilność edukacyjna i zawodowa młodzieży w UE 61
5. Załączniki 66

I. SPECYFIKA PRACY Z KLIENTEM DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ KLIENTEM 50+ – OCZEKIWANIA, MOŻLIWOŚCI I BARIERY

1. Charakterystyka klientów do 30 roku życia oraz klientów 50+.

Trudnym momentem dla każdego młodego człowieka jest przechodzenie od edukacji do zatrudnienia. Wciąż zmieniająca się sytuacja ekonomiczna i gospodarcza sprawia, że niełatwo jest nadążyć za wymogami obecnego rynku pracy. Pomimo coraz wyższych kwalifikacji nabywanych przez młodzież oraz zmniejszenia się liczby młodzieży pod względem demograficznym według organizacji międzynarodowych i licznych ekspertów jest ona wciąż najbardziej zagrożoną grupą na rynku pracy. Wszelkie działania systemowe, do których zachęca Komisja Europejska są konieczne, aby uchronić społeczeństwo przed „straconą generacją" – młodych, dobrze wykształconych, niepodejmujących zatrudnienia[2].
Z doświadczeń pracowników urzędów pracy obsługujących klientów do 30 roku życia wynika, że większość z nich nie jest zainteresowana podnoszeniem kwalifikacji zawodowych w systemie kursowym. Bardzo często specjaliści do spraw rozwoju zawodowego mają problem z rekrutacją na atrakcyjne rynkowo kierunki szkoleń. Młodzi bezrobotni oczekują ofert pracy (dobrze płatnych) w zawodach wyuczonych. Następuje zderzenie oczekiwań osób bezrobotnych z oczekiwaniami pracodawcy - są one odmienne. Inwestowanie wiedzy i czasu w młodego bezrobotnego jest często dla pracodawcy nieopłacalne. Stąd oczekiwania finansowe za jego przygotowanie zawodowe bądź zatrudnienie. Dla pracodawcy duże znaczenie ma elastyczność, kreatywność, zmotywowanie i chęć do pracy przyszłego pracownika – niestety są to cechy rzadko spotykane wśród klientów urzędów pracy. Z kontaktów z pracodawcami i doświadczeń pośredników pracy, doradców zawodowych można wnioskować, że firmy nie chcą dofinansowywać przygotowania zawodowego osób młodych. Formalnie absolwenci wchodzący na rynek pracy są coraz lepiej wykształceni, jednak bardzo często oznacza to jedynie uzyskanie podstawowych kwalifikacji zawodowych[3].

Ludzie młodzi na rynku pracy - diagnoza.

W Polsce, podobnie jak w całej Unii Europejskiej (UE), położenie młodzieży na rynku pracy jest zdecydowanie trudniejsze niż osób ze starszych grup wiekowych. Przejawia się to niewielkim poziomem aktywności zawodowej oraz stosunkowo niskim zatrudnieniem i wysokim bezrobociem młodych.
W IV kwartale 2014 r. biernych zawodowo było 2 829 tys. młodych ludzi w wieku 15 -24 lata i stanowili oni 20,9% wszystkich biernych zawodowo. W porównaniu do IV kwartału 2013 r., w grupie biernych zawodowo w wieku 15-24 lata, odnotowano spadek o 3,6%. Stopa bezrobocia młodzieży wyniosła w IV kwartale 2014 r. 22,0% i przeszło 2,5-krotnie przewyższała wartość charakteryzującą populację w wieku produkcyjnym (8,3%). W IV kwartale 2014 r. odnotowano spadek stopy bezrobocia wśród młodych aż o 5,3 punktu procentowego (p. p.) w porównaniu do IV kwartału 2013 r. Wysoką stopę bezrobocia młodzieży, często 2-krotnie przekraczającą

[2]http://www.ue.katowice.pl/uploads/media/19_K.Siewicz__Bezrobocie_mlodych_strategie_przeciwdzialania....pdf
[3] por. http://las.polskieradio.pl/bezrobocie/artykul161375.html

wskaźniki dla osób w wieku produkcyjnym notuje się we wszystkich niemal krajach UE. Polska nie stanowi tu wyjątku.
W końcu 2014 r. najwięcej młodych bezrobotnych miało wykształcenie policealne i średnie zawodowe – 83,2 tys. osób (27,6% ogółu bezrobotnych do 25 roku życia). Młodych z wykształceniem zasadniczym zawodowym oraz gimnazjalnym i poniżej było 131,1 tys. osób (43,4%). Wykształcenie średnie ogólnokształcące posiadało 62,4 tys. młodych (20,7%), wyższe zaś 25,2 tys. osób (8,4%). Zarówno wiek jak i poziom wykształcenia wpływają na czas pozostawania bez pracy. Średni czas pozostawania bez pracy w końcu 2014 r. dla bezrobotnych ogółem wyniósł 12,9 miesiąca i był o 0,7 miesiąca dłuższy niż w końcu 2013 r. Młodzi pozostawali bez pracy dużo krócej, bo 8,3 miesiąca wobec 8,4 miesięcy w końcu 2013 r.
Wśród młodych do 25 roku życia dominowały osoby poszukujące pracy od 1 do 3 miesięcy – 82 tys. osób (27,2% ogółu bezrobotnych do 25 roku życia) oraz od 3 do 6 miesięcy – 65,3 tys. osób (21,6%). Najmniej liczną grupę stanowiły osoby poszukujące pracy powyżej 24 miesięcy – 28,1 tys. osób (9,3%). Czas pozostawania bez pracy wzrasta wraz z wiekiem bezrobotnych i obniża się wraz z podnoszeniem się poziomu wykształcenia. Świadczy to o tym, że bardziej narażone na długotrwałe pozostawanie bez pracy są osoby starsze oraz posiadające niskie kwalifikacje zawodowe. Najczęściej podnoszonym argumentem w kontekście bezrobocia młodzieży jest brak doświadczenia zawodowego. W końcu 2014 r. wśród zarejestrowanych bezrobotnych do 25 roku życia najliczniejszą populację stanowiły osoby bez stażu pracy – 154,3 tys. osób (51,1% młodych bezrobotnych), następnie bezrobotni ze stażem do 1 roku – 79,4 tys. osób (26,3%) oraz od 1 do 5 lat – 66,3 tys. osób (22,0%). Z tego względu młodzi 2 -krotnie rzadziej niż starsi mają prawo do otrzymania zasiłku dla bezrobotnych.
Istotny wpływ na strukturę bezrobocia młodych mają zachodzące zmiany demograficzne oraz wzrost możliwości i zainteresowania podejmowaniem dalszej nauki. Nadal wysoka liczba młodych ludzi podejmuje studia wyższe i tym samym zarówno wśród ludności ogółem, jak i w poszczególnych grupach ze względu na aktywność ekonomiczną wzrasta odsetek osób legitymujących się dyplomami wyższych uczelni. Tym samym również w strukturze bezrobotnych odsetek osób z wyższym wykształceniem, z roku na rok, wzrasta. W końcu 1999 r. wyższe wykształcenie posiadało ok. 2% bezrobotnych, a w końcu 2014 r. – 12,4%. Wśród młodych odsetek osób legitymujących się dyplomami wyższych uczelni wyniósł 8,4% w końcu 2014 r. Nie ma możliwości porównania z 1999 r., ponieważ dane nt. struktury młodych bezrobotnych są gromadzone od 2005 r., kiedy to wśród młodych bezrobotnych dyplomy wyższych uczelni posiadało 5,5%.

Terytorialne zróżnicowanie

Liczba bezrobotnych do 25 roku życia, jak również zmiany poziomu bezrobocia w tej grupie, kształtowały się na różnym poziomie w poszczególnych województwach i powiatach. W końcu 2014 r. najwyższą liczbę bezrobotnych do 25 roku życia odnotowano w województwie mazowieckim (37,8 tys. osób) oraz małopolskim (28,8 tys. osób). Z kolei najniższa liczba bezrobotnych w omawianej grupie wiekowej wystąpiła, podobnie jak w przypadku rozkładu liczby bezrobotnych ogółem, w województwach: opolskim (6,4 tys. osób) i lubuskim (6,4 tys. osób). Należy zauważyć, że w 2014 r. w porównaniu do 2013 r., spadek liczby młodych bezrobotnych odnotowano we wszystkich województwach, najwyższy w mazowieckim (o 10,5 tys., tj. o 21,7%), małopolskim (o 9,6 tys., tj. o 25%), i podkarpackim (o 9,3 tys., tj. o 31,1%). Terytorialne zróżnicowanie jest stałą cechą

polskiego rynku pracy i wynika zarówno z nierównomiernego rozwoju społeczno – gospodarczego regionów, jak i ich położenia geograficznego. W przypadku osób młodych dodatkowo nakładają się na to czynniki demograficzne.

Bezrobotni do 25 roku życia według miejsca zamieszkania
W końcu 2014 r. w ewidencji bezrobotnych znajdowało się 176,2 tys. osób do 25 roku życia zamieszkałych na wsi (tj. 21,7% ogółu zarejestrowanych bezrobotnych zamieszkałych na wsi).

Bezrobotni do 25 roku życia według płci
Wśród osób bezrobotnych ogółem, jak również wśród bezrobotnych do 25 roku życia, przeważają kobiety. W końcu 2014 r. w urzędach pracy zarejestrowanych było 159,4 tys. młodych kobiet (tj. 52,8% zarejestrowanych bezrobotnych do 25 roku życia). Wśród bezrobotnych ogółem udział kobiet wyniósł 51,5%.
Młode kobiety legitymują się wyższym poziomem wykształcenia niż mężczyźni, a mimo to są bardziej narażone na długotrwałe bezrobocie.
Na koniec 2014 r. kobiety do 25 roku życia pozostawały w ewidencji urzędów pracy 9,4 miesiąca, a mężczyźni – 7 miesięcy, co potwierdza, że czas pozostawania bez pracy młodych kobiet jest dłuższy niż mężczyzn.

Bilans bezrobotnych do 25 roku życia
W 2014 r. w urzędach pracy zarejestrowało się 705,6 tys. osób do 25 roku życia (tj. 28,8% napływu do bezrobocia ogółem), z tego po raz pierwszy zarejestrowało się 255,2 tys. młodych, a po raz kolejny 450,4 tys. osób.

Bezrobotni w okresie do 12 miesięcy od dnia ukończenia nauki
Specyficzną grupę młodzieży stanowią absolwenci, czyli osoby w okresie do 12 miesięcy od dnia ukończenia nauki. W 2014 r. odnotowano spadek liczby osób bezrobotnych w okresie do 12 miesięcy od dnia ukończenia nauki, który wyniósł 35,8 tys. osób, tj. 29,5% (z poziomu 121,2 tys. w 2013 r. do 85,4 tys. w 2014 r.).

Bezrobotni, którzy ukończyli szkołę wyższą, do 27 roku życia
W roku akademickim 2013/2014 w 438 szkołach wyższych kształciło się 1 549,9 tys. studentów, podczas gdy w roku szkolnym 1990/1991 było to niewiele ponad 400 tys. osób. Współczynnik skolaryzacji brutto[4] wzrósł w tym czasie z 12,9% do 49,2%4[5]. Od roku akademickiego 2005/2006 – kiedy to liczba studentów osiągnęła rekordową wartość 1 953,8 tys. – notujemy jej systematyczne spadek. Zmiany te związane są ze stale malejącą liczbą ludności w wieku 19-24 lata.
Wśród zarejestrowanych w urzędach pracy bezrobotnych ogółem w końcu 2002 r. wyższe wykształcenie posiadało niecałe 4%, zaś w końcu 2014 r. aż 12,4% bezrobotnych. Zatem ukończenie szkoły wyższej w dzisiejszych czasach, przy stosunkowo wysokim nasyceniu rynku specjalistami z wyższym wykształceniem nie jest już gwarantem szybkiego uzyskania zatrudnienia, choć nadal zwiększa szanse na rynku pracy, o czym świadczy fakt, że stopa bezrobocia osób z wyższym wykształceniem jest relatywnie najniższa, również wśród absolwentów. W przypadku osób z wyższym wykształceniem w IV kwartale 2014 r. wyniosła ona 4,6% wobec

[4] Współczynnik skolaryzacji brutto jest to wyrażony procentowo stosunek wszystkich osób uczących się na danym poziomie do całej populacji (według stanu w dniu 31 grudnia) osób będących w wieku nominalnie przypisanym temu poziomowi kształcenia (19-24 lata).
[5] Szkoły wyższe i ich finanse w 2013 r., GUS, Warszawa 2014.

16,9% w przypadku osób z wykształceniem gimnazjalnym, podstawowym i niepełnym podstawowym.
W roku akademickim 2012/2013 spośród ogólnej liczby 455,2 tys. absolwentów szkół wyższych 24,1% stanowili absolwenci kierunków ekonomicznych i administracyjnych, a 13,7% absolwenci kierunków pedagogicznych. Kierunki społeczne ukończyło 11,0% absolwentów, medyczne 8,4%, a humanistyczne 6,7%. W stosunku do poprzedniego roku akademickiego najbardziej wzrósł udział absolwentów kierunków ochrony i bezpieczeństwa o 1,0 p. p. oraz medycznych o 0,6 p. p., największy spadek odnotowano natomiast na kierunkach pedagogicznych i społecznych (po 0,8 p. p.)[6].
Kierunek uzyskanego wykształcenia ma wpływ na powodzenie na rynku pracy, choć obok niego liczą się także zdobyte umiejętności, czy posiadane doświadczenie zawodowe. Warto wspomnieć, że wybór kierunków studiów stanowi wypadkową wielu czynników, takich, jak: zainteresowania, możliwości podjęcia studiów na określonym kierunku, oferta szkół wyższych, czy odległość od miejsca zamieszkania.
Według danych Eurostat zharmonizowana stopa bezrobocia młodzieży w grudniu 2014 r. wyniosła w Polsce aż 22,6%, czyli była blisko 3-krotnie wyższa niż zharmonizowana stopa bezrobocia ogółem (8,0%). Stopa bezrobocia młodzieży w Polsce była również wyższa od średniej w Unii Europejskiej (21,4%), choć pozostawała niższa niż w takich krajach jak: Grecja, Hiszpania, Chorwacja, Cypr, Włochy, Portugalia, Słowacja, Francja, Rumunia, czy Słowenia.
Wysokie bezrobocie młodych stanowi poważny problem społeczny gdyż wywołuje skutki społeczne, ekonomiczne i polityczne. Efektem bezrobocia młodych może być ubóstwo, marginalizacja, a w skrajnych przypadkach wykluczenie społeczne. Konieczne, zatem jest podejmowanie działań mających na celu zmniejszenie liczby młodych bezrobotnych i stopy bezrobocia młodzieży, ale również ograniczenie zawieranych umów o pracę tzw. śmieciowych, które uniemożliwiają młodym dostęp do bezpłatnej służby zdrowia czy kredytów, a tym samym do stabilizacji.
Osoby do 25 roku życia są podstawową grupą objętą aktywnymi programami rynku pracy o czym świadczy fakt wysokiego udziału młodych w ogółem zaktywizowanych (35,1% w 2014 r.). Młodzi najczęściej korzystają z usług i instrumentów rynku pracy, które umożliwiają zdobycie kwalifikacji lub doświadczenia zawodowego (tj. szkolenia, staże, dofinansowanie studiów podyplomowych czy kosztów egzaminów)[7].

Problemy osób powyżej 50 roku życia

Skuteczna pomoc skierowana do osób w wieku powyżej 50 roku życia jest możliwa pod warunkiem posiadania wiedzy dotyczącej problemów tej grupy, zarówno tych wewnętrznych, jak również otoczenia zewnętrznego, a także metod i technik pracy skutecznych w przypadku tej grupy wiekowej.
Powodem trudnej sytuacji osób 50+ na rynku pracy była między innymi promocja idei wcześniejszego przechodzenia na emerytury bądź na świadczenia przedemerytalne, realizowana we wszystkich sektorach gospodarki. Restrukturyzacja wielu gałęzi gospodarki opierała się głównie na „wypychaniu z rynku pracy" osób spełniających określone ustawą kryteria przejścia na emeryturę bądź świadczenia przedemerytalne. Na skutek tego w urzędach pracy masowo rejestrowały się osoby „oczekujące" po 6 – miesięcznym okresie pobierania zasiłku dla bezrobotnych

[6] Szkoły wyższe i ich finanse w 2013 r., GUS, Warszawa 2014.
[7] http://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/sytuacja-na-rynku-pracy-osob-mlodych/rok-2014/.

przejścia na świadczenie przedemerytalne. Na przedwczesne wycofywanie się z rynku pracy wpływ może mieć wiele czynników, między innymi problemy zdrowotne, niepełnosprawność, zbyt niskie lub nieaktualne kwalifikacje zawodowe (szczególnie opór wobec korzystania z nowoczesnych technologii), niechęć do podejmowania kształcenia ustawicznego, stereotypy wśród pracodawców dotyczące efektywności pracy osób 50+, a także bariery psychologiczne tych osób, które same nie wierzą w swoje możliwości i rozwój zawodowy. Brak wiary w siebie oraz lęk wobec zmian wpływają z kolei na mniejszą aktywność zawodową, niechęć i rezygnację z poszukiwania pracy. W porównaniu z osobami młodszymi, osoby bezrobotne w tym wieku w mniejszym stopniu, są też zainteresowane zakładaniem własnej działalności gospodarczej – kojarzą to z dużym ryzykiem, stresem i brakiem poczucia bezpieczeństwa[8].

Osoby w wieku 45/50+ należą do populacji, której członkowie rozpoczynali kariery zawodowe w warunkach rynku pracy pracownika, kiedy to procesy wejścia na rynek pracy przebiegały łagodnie i w zdecydowanej większości przypadków bezproblemowo. Kariery tych osób nie rozpoczynały się od krótszej bądź dłuższej sekwencji bezrobocia, co oszczędziło im na samym początku drogi zawodowej traumatyzującego poczucia społecznej marginalizacji i frustracji oraz nie powodowało obniżenia się wartości ich kwalifikacji zawodowych zdobytych na drodze edukacyjnej[9].

Można stwierdzić, że nieco więcej niż połowa długości karier zawodowych kobiet i mężczyzn w wieku 45+, którzy są aktualnie w wieku emerytalnym, była realizowana w komfortowych dla pracowników realiach rynku pracy minionego ustroju (pewność pracy, stabilizacja zatrudnienia, brak zagrożenia bezrobociem). Osoby, które znajdują się w przedziale między 50 rokiem życia i ustawowym wiekiem emerytalnym, średnio ok. 40% czasu swoich karier zawodowych zrealizowały w takich „komfortowych" warunkach. Zderzenie z problemami rynkowych zmagań przyniosło w ich przypadku o wiele więcej gorzkich doświadczeń niż u młodszych roczników, które właściwie od początku swych karier zawodowych doświadczały trudnego okresu pierwszych lat transformacji ustrojowej i stopniowo przyzwyczajały się do współzawodnictwa na rynku pracy. Konsekwencją odmiennych doświadczeń w minionych latach jest częstotliwość utraty bądź zmiany miejsc pracy. Generalnie wśród osób 50+ realizowany jest wzór karier niskotranzycyjnych, który charakteryzują, co najwyżej dwie lub trzy tranzycje[10] międzyorganizacyjne w ciągu całego życia zawodowego. Po ukończeniu 45 roku życia pracownicy (zwłaszcza kobiety) unikają raczej zmiany miejsca pracy[11].

---

[8] Bohdziewicz P. 2012 , *Dotychczasowe ścieżki karier osób w wieku 45+* (materiały wewnętrzne projektu „Wykorzystanie szans na rynku pracy dla osób 50+", Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce, Łódź.

[9] Bohdziewicz P. 2012 , *Dotychczasowe ścieżki karier osób w wieku 45+* (materiały wewnętrzne projektu „Wykorzystanie szans na rynku pracy dla osób 50+", Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce, Łódź.

[10] Tranzycja - określa skoordynowane działania podejmowane w celu przejścia do nowego stanu.

[11] Kryńska E., Krzyszkowski J., Urbaniak B., Wiktorowicz J. (red.) 2013, "Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce" Raport końcowy pod redakcją, Łódź.

Tabela 1.
Średni łączny staż pracy kobiet i mężczyzn według kategorii wieku (w latach)[12]:

Średni staż pracy kobiet w latach	Średni staż pracy mężczyzn w latach
45-49 lat: 20,61	45-49 lat: 22,86
50-59 lat: 25,75	50-64 lat: 30,69
60-69 lat: 31,95	65-69 lat: 37,49
Ogółem: 26,64	Ogółem 29,69

Populacja osób 50+ zarejestrowanych w urzędach pracy jest bardzo zróżnicowana pod wieloma względami, w tym między innymi ze względu na:

a. powód rejestracji,
b. poziom wykształcenia,
c. posiadane kompetencje,
d. stopień motywacji do poszukiwania pracy,
e. sytuację rodzinną,
f. sytuację zdrowotną.

Do charakterystyki sytuacji zawodowej osób 50+ najlepiej nadaje się model rozwoju zawodowego D. Supera. Pokazuje on fazy rozwoju zawodowego w trakcie całej kariery, ale także pokazuje na wielość ról, które realizowane są przez pracowników równolegle z ich życiem zawodowym.

Charakterystyka etapów rozwoju zawodowego

Osoby w wieku 50+ należą do dwóch faz rozwoju zawodowego wyróżnionych przez Supera (1957), które nazywa konsolidacją i fazą schyłku – odchodzeniem. Faza konsolidacji trwa od około 45 roku życia (przezwyciężenie kryzysu „środka życia") aż do 64 roku życia. Według tego autora dopiero potem następuje kolejna faza związana ze spowolnieniem i odchodzeniem na emeryturę. Zmiany na rynku pracy w poprzednich latach prowadziły do skracania okresu aktywności zawodowej i wcześniejszego wychodzenia z rynku pracy, jednak zmiany demograficzne spowodowały odwrócenie się tego trendu i dążenia w wielu krajach do wydłużenia wieku produkcyjnego.
W późniejszych fazach rozwoju zawodowego (konsolidacja i odchodzenie) pojawiają się zachowania związane z utrzymaniem osiągniętego status quo. Podejmowane są w niej działania stabilizujące wybraną drogę kariery zawodowej. Bardziej rozwijane są wcześniej realizowane rodzaje aktywności niż inicjowane nowe.
Ponieważ osoby mają poczucie wysokich kompetencji nie oznacza to, że zaniechają podejmowania nowych wyzwań, ale raczej ograniczają te nowości do obszarów, co, do których czują się najbardziej kompetentni.
Badania pokazują, że istnieje zależność między wiekiem, a samopoczuciem psychicznym. Im ktoś starszy, tym w gorszej jest kondycji psychicznej, zwłaszcza w aspekcie depresji (Diagnoza społeczna 2009). Powoduje to, że pracownicy w starszym wieku częściej będą wykazywali symptomy depresji i obniżonego nastroju, co nie sprzyja podejmowaniu nowych wyzwań zawodowych. W tym

[12] Kryńska E., Krzyszkowski J., Urbaniak B., Wiktorowicz J. (red.) 2013, "Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce" Raport końcowy pod redakcją, Łódź.

kontekście emerytura jawi się, jako szansa na odpoczynek, skromne życie z wykorzystaniem stałego napływu środków finansowych z emerytury.
Warto zwrócić uwagę, że według Supera i innych (1996) po 65 roku życia następuje spowolnienie i odchodzenie. Wcześniejsze odchodzenie z rynku pracy nie jest w tej teorii łączone z brakiem możliwości rozwoju zawodowego w trakcie całego życia, ale z pewną modą. Teoria wskazuje na możliwość kontynuacji rozwoju zawodowego nawet poza cezurą wieku emerytalnego.

Etapy rozwoju zawodowego według Supera i ich charakterystyka

Faza	Okres	Wiek życia	Charakterystyka
Wzrostu	Fantazji Zainteresowań Umiejętności	0 – 14	▪ Uświadamianie preferencji ▪ Uświadamianie własnych uzdolnień i możliwości ▪ Percepcja stylów kariery zawodowej ▪ Świadomy wybór zawodowy
Poszukiwań	Wstępny Przejściowy Próbny	15 – 24	▪ Zawężenie możliwości zawodowych do kilku opcji ▪ Związanie się z określoną rolą zawodową ▪ Wybór konkretnego zajęcia
Zajęcia pozycji	Prób stabilizacji	25 – 44	▪ **Okres prób** – od 25 do 30 roku życia: wybrany zawód może okazać się niesatysfakcjonujący, co prowadzi do wielu zmian decyzji; ▪ **Okres stabilizacji** – od 31 do 44 roku życia: wyraźnie zarysowuje się wzór kariery i podejmowane są działania realizujące ten wzór.
Konsolidacji		45 – 64	▪ Podejmowane są w niej działania stabilizujące wybraną drogę kariery zawodowej. ▪ Bardziej rozwijane są wcześniej realizowane rodzaje aktywności niż inicjowane nowe.
Schyłku	Spowolnienia Emerytura	65 -	▪ **Okres spowolnienia** – od 65 do 70 roku życia: czasem jest to okres oficjalnego przejścia na emeryturę, a czasem w późnym okresie fazy konsolidacji następuje zmniejszenie tempa pracy; ▪ **Okres emerytury –** powyżej 71 roku życia: ustanie aktywności zawodowej.

W okresie konsolidacji mogą pojawiać się obawy przed wyzwaniami na rynku pracy (lęk przed utratą pracy i bezrobociem, niska ocena własnych sił i umiejętności), które przekładają się na decyzje o wycofaniu się z rynku pracy i w ten sposób znalezienie spokoju. Można wskazać na kilka zadań rozwojowych realizowanych w okresie po 45 roku życia. Są to w kolejności pojawiania się w życiu następujące zadania:

1. Rywalizacja z młodszymi i obrona swojej pozycji zawodowej przed atakami młodszych pracowników, dążących do szybkiego awansu;
2. Koncentracja na rzeczach najważniejszych – nieszukanie nowych obszarów aktywności, ale specjalizacja w tym, co, jak sam doświadczyłem, robię najlepiej, z powodu krótkiej perspektywy dalsze awanse w pracy nie są już istotne;
3. Rozwijanie ról innych niż zawodowe – działalność społeczna pogłębiająca poczucie zakorzenienia w społeczności. Może to przybierać formę służby i działalności wolontariatu;
4. Znalezienie miejsca na przeżycie emerytury – równolegle z funkcjonowaniem zawodowym rozwijanie aktywności, która stanie się źródłem sensu dalszej egzystencji po zakończeniu pracy zarobkowej;
5. Robienie tego, na co się zawsze miało ochotę – ponieważ w ocenie całościowej życia uznaje się, że zostało niewiele czasu, ludzie w tej fazie chcą zrobić to, na czym im najbardziej zależało, dlatego podejmują aktywności, których zaniechali z powodu obciążenia rolami zawodowymi i rodzinnymi. Kariera i awanse nie są już istotne, dlatego coraz więcej uwagi i aktywności może koncentrować się na celach zaniedbanych wcześniej;
6. Kontynuacja zadań, które się lubi – polega na wykorzystywaniu wprawy i inwestowania wysiłku w aktywności, które sprawiają najwięcej zadowolenia;
7. Krótszy czas pracy – z powodu mniejszej wydolności fizycznej organizmu ludzie w tej fazie decydują się na prace w mniejszym wymiarze czasu pracy. Dzięki krótszemu pobytowi w pracy nie wyczerpują swojej energii całkowicie i mogą cieszyć się pracą, zamiast stresować przeciążeniem i nienadążaniem w pracy za młodszymi.

Fazy i zadania rozwoju zawodowego wg D. Supera

Zadania rozwojowe	Okresy rozwojowe			
	Dorastanie	Wczesna dorosłość	Średnia dorosłość	Późna dorosłość
Schyłek	Mniej czasu na hobby	Mniej sportu	Koncentracja na rzeczach najważniejszych	Krótszy czas pracy
Konsolidacja	Weryfikacja wyborów zawodowych	Zabezpieczenia osiągniętej pozycji zawodowej	Rywalizacja z młodszymi	Kontynuacja zadań, które się lubi
Zajęcie pozycji	Wdrażanie preferencji	Konsolidacja i awansowanie	Rozwijanie nowych umiejętności	Robienie tego, na co się zawsze miało ochotę
Poszukiwania	Wiedza na temat możliwości	Znalezienie możliwości wykonywania porządnej pracy	Ustalanie nowych obszarów aktywności	Znalezienie miejsca na przeżycie emerytury.
Wzrost	Wypracowanie realistycznego obrazu siebie	Nawiązywanie kontaktów z innymi.	Akceptowanie własnych ograniczeń	Rozwijanie ról innych niż zawodowe.

2. Sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów z poszczególnych grup w kontekście potrzeb rynku pracy.

Aby skutecznie współpracować z klientem, udzielając mu odpowiedniego wsparcia należy poznać jego oczekiwania i możliwości. Najbardziej powszechnym sposobem uzyskania niezbędnych informacji w tym zakresie jest przeprowadzenie wywiadu.
Doradca klienta przeprowadza z klientem wywiad na temat jego sytuacji życiowej i zawodowej, możliwości podjęcia pracy, planów zawodowych. Najczęściej wywiad jest przeprowadzany w celu podjęcia decyzji o skutkach praktycznych (przedstawienie klientowi konkretnej propozycji: stażu, pracy, udziału w poradzie grupowej, szkoleniu zawodowym). Jest to forma używana w obu omawianych grupach wiekowych. Istotną różnicę stanowią zadawane pytania, ich poziom, czas oczekiwania na odpowiedź, stopień ogólności czy trudność.
Uwzględniając specyfikę wieku musimy zdawać sobie sprawę z różnic związanych z wiekiem. W pracy z klientami 50+ doradca klienta powinien zwrócić uwagę na tempo mówienia, stopień głośności i dokładność formułowanych zdań. Doradca klienta częściej potwierdza w rozmowie stopień rozumienia przekazywanych informacji. Bagatelizowanie tych zasad prowadzi do braku realizacji działań bądź ich niedokładności. Inne sposoby określania oczekiwań i możliwości klientów do 30 roku życia i klientów 50+.
Innym sposobem określania oczekiwań i możliwości klientów do 30 roku życia i klientów 50+ jest zastosowanie ankiety czy formularza. Często doradcy klienta sami je opracowują biorąc pod uwagę wiedzę, jaką chcą uzyskać (np. ankieta badająca oczekiwania klienta w zakresie rodzaju szkoleń, w których klient chciałby wziąć udział). Analiza uzupełnionej przez klienta ankiety pozwala na określenie pożądanego przez klienta kierunku bądź kierunków szkoleń i odniesienie zgłaszanych potrzeb do sytuacji na rynku pracy. Ponadto doradca klienta dysponuje wiedzą uzyskaną z programu Syriusz^{std}, gdzie osoba bezrobotna w dniu rejestracji określa oczekiwania względem pracy i szkoleń, wskazując między innymi minimalne wynagrodzenie, maksymalny czas, jaki może przeznaczyć na dojazd do pracy, możliwości podjęcia pracy w systemie zmianowym, zgoda na wykonywanie każdej pracy. Analiza dostępnych danych, a także obserwacja klienta (jego sposobu wysławiania się, tempa pracy np. podczas uzupełniania ankiety, zasobu słownictwa, kultury osobistej, poziomu samooceny, gotowości do zmian – nawet tej deklarowanej, odporności na stres) pomaga w określeniu możliwości jego funkcjonowania na odpowiednim stanowisku i w środowisku pracy. Doradca klienta powinien wyciągać wnioski wykorzystując wszelkie dostępne mu sposoby określania oczekiwań i możliwości. Nie może opierać się jedynie na wynikach przeprowadzonej ankiety nie wspomagając się wywiadem i obserwacją klienta.
Poniżej zamieszczono przykład ankiety badającej potrzeby szkoleniowe klientów.

ANKIETA
BADAJĄCA POTRZEBY SZKOLENIOWE WŚRÓD OSÓB BEZROBOTNYCH

Celem przeprowadzenia niniejszej ankiety jest uzyskanie informacji niezbędnych do opracowania przez tutejszy urząd planu szkoleń na rok 2016. Prosimy o podanie rzetelnych i wyczerpujących odpowiedzi.

1. Posiadane wykształcenie:
   .....
   .....
2 Zawód wyuczony:
   .....
   .....
3. Posiadane kwalifikacje zawodowe i uprawnienia:
   .....
   .....
   .....
4. Czy ma Pan/i szansę na znalezienie zatrudnienia z posiadanymi już kwalifikacjami
   (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź):
   - tak,
   - nie,

   Jeżeli nie, to proszę podać przyczyny:
   .....
   .....
   .....
5. Czy jest Pan/i zainteresowany/a udziałem w szkoleniu organizowanym przez PUP?
   (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź):
   - tak,
   - nie,

   Jeżeli tak, proszę podać nazwę kierunku szkolenia
   ……
6. Czy udział we wskazanym szkoleniu, zwiększy Pana/i szansę na rynku pracy?
   (proszę zaznaczyć właściwą odpowiedź):
   - tak,
   - nie,
   - nie wiem,

   Wiek: .....

   Płeć
   - K
   - M

   Czas pozostawania bez pracy:
   - do 1 roku
   - 1-5 lat
   - pow. 5 lat

Dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Analiza dostępnych informacji o kliencie pozwala na określenie możliwości zatrudnieniowych bezrobotnych. Poziom wykształcenia, ukończone kursy, szkolenia, doświadczenie zawodowe, posiadanie lub nie posiadanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, sytuacja rodzinna, miejsce zamieszkania determinują rodzaj, ilość i jakość proponowanych ofert pracy.
Analiza potrzeb stanowi wartość zarówno dla doradcy klienta, jak i jego klienta:

- ułatwia konfrontację oczekiwań i potrzeb klienta z ofertą doradcy klienta,
- dostosowuje planowane wsparcie do indywidualnych potrzeb,
- daje obraz badanej populacji – jej umiejętności, wiedzy, postaw oraz oczekiwań[13].

Ugruntowana wiedza o oczekiwaniach i możliwościach klienta ułatwia konfrontację oczekiwań i możliwości klienta z ofertą, jaką dysponuje doradca klienta, pomaga w planowaniu wsparcia, jak również tworzy obraz kompetencji klienta.
Przeprowadzając wywiad w celu poszerzenia zakresu informacji uzyskanych np. w procesie profilowania doradca klienta koncentruje się przeważnie na poziomie wykształcenia i posiadanych przez klienta uprawnieniach nabytych w trakcie szkoleń. Wiedza ta pomaga w określeniu zarówno oczekiwań, jak i możliwości klienta. Klient 50+, który nie potrafi obsługiwać komputera nie może zostać skierowany na szkolenie: „magazynier z obsługą programów do fakturowania". Wyklucza to program szkolenia, który zakłada posiadanie przez osoby ubiegające się o udział w kursie umiejętności obsługi komputera. Informacje z zakresu doświadczenia zawodowego bądź posiadania różnych umiejętności, których istnienie nie jest nigdzie udokumentowane (Syriusz) pomagają doradcy klienta w dostosowaniu oferty pracy, w taki sposób, aby posiadana umiejętność bądź doświadczenie zawodowe stanowiły atut klienta na rynku pracy.
Zainteresowania klienta – ich określenie i sprecyzowanie może mieć istotny wpływ na zaoferowaną klientowi propozycję przez doradcę klienta (np. udział w szkoleniu zawodowym spójnym z zainteresowaniami klienta). Pogłębienie wiedzy i umiejętności podczas szkolenia wraz z zaangażowaniem wynikającym z zainteresowań klienta będzie miało wpływ na jego atrakcyjność na rynku pracy. Równie ważne jest zebranie informacji o problemach zdrowotnych (nawet tych nieudokumentowanych), jak i możliwościach fizycznych klienta. Wiedzę tę można uzyskać podczas wywiadu i wykorzystać ją w proponowaniu klientowi odpowiedniej propozycji pracy czy innego rodzaju wsparcia. Często klienci nie mają możliwości skorzystania z ofert pracy z uwagi na ograniczenia zdrowotne. Zdarza się, że osoby 50+ odmawiają przyjęcia propozycji pracy, która jest związana z podnoszeniem ciężkich przedmiotów, dźwiganiem – należy uwzględniać posiadane przez klienta ograniczenia. Wywiad pozwala na poszerzenie i usystematyzowanie wiedzy o czynnikach społeczno – ekonomicznych klienta. Analiza uzyskanych informacji o kondycji finansowej klienta, trudnościach w zorganizowaniu opieki nad dzieckiem czy osobą zależną pomaga w dostosowaniu adekwatnych form wsparcia ze strony urzędu pracy czy innych instytucji w zakresie oczekiwań czy możliwości klienta. Dzięki temu doradca klienta skutecznie dobiera właściwe formy wsparcia.

[13] por. http://www.uwm.edu.pl/pa/fileadmin/pliki_do_pobrania/przewodnik_sprzedaz.pdf

3. Identyfikacja barier w podjęciu aktywności zawodowej osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Barierami w podjęciu aktywności zawodowej są wszelkie przeszkody, które utrudniają lub wręcz uniemożliwiają wejście lub powrót na rynek pracy. Identyfikacja tych barier przez doradcę klienta pomaga w dopasowaniu rodzaju pomocy. Występujące bariery można podzielić na wewnętrzne (te, na które klient ma wpływ, może je przezwyciężyć) i zewnętrzne (niezależne od klienta).

Przykładowe bariery najczęściej występujące u osób do 30 roku życia.

Bariery wewnętrzne	Bariery zewnętrzne
- niewystarczający poziom kwalifikacji zawodowych, - brak doświadczenia zawodowego, - niewielkie doświadczenie zawodowe, - niski poziom aktywności własnej w poszukiwaniu pracy, - niski poziom motywacji do zmiany swojej obecnej sytuacji, - zbyt wysokie oczekiwania płacowe w stosunku do poziomu wiedzy i umiejętności.	- miejsce zamieszkania oddalone od rynku pracy (brak możliwości zmiany miejsca zamieszkania), - brak ofert pracy, - niepełnosprawność, - brak możliwości zorganizowania opieki nad dzieckiem/dziećmi.

Przykładowe bariery najczęściej występujące u osób 50+.

Bariery wewnętrzne	Bariery zewnętrzne
- brak aktywności na rynku pracy, - wiara w stereotypy („pracodawcy nie są zainteresowani zatrudnianiem osób 50+"), - niechęć do uczenia się nowych rzeczy, - brak wiary we własne możliwości, - niski poziom motywacji do zmiany.	- brak ofert pracy, - wysokie wymagania pracodawcy, - zły stan zdrowia, - sprawowanie opieki nad osobą zależną.

Cechą charakterystyczną młodych osób bezrobotnych jest mała mobilność – niska skłonność do zmiany miejsca zamieszkania w celu zdobycia pracy. Wielu ekspertów twierdzi, że wysokie bezrobocie wśród młodzieży to efekt złego systemu edukacji ukierunkowanego na zdobywanie wiedzy teoretycznej. Polscy absolwenci to niejednokrotnie w ocenie pracodawców, osoby nieprzygotowane do świadczenia pracy – brak im przygotowania praktycznego.
Ograniczenie zatrudniania młodych ludzi wynika między innymi:

- z braku miejsc pracy,
- złej sytuacji ekonomicznej przedsiębiorstw,
- likwidacji dużych i małych zakładów pracy,
- przestarzałych programów kształcenia, co skutkuje brakiem odpowiednich kwalifikacji młodych kandydatów do pracy.

Małą aktywność młodych ludzi w poszukiwaniu pracy może powodować również:

- nadopiekuńczość rodziców,
- dobra sytuacja materialna w rodzinie,

- niewiedza o sposobach poszukiwania pracy,
- zbyt mała różnica między otrzymywanym zasiłkiem dla bezrobotnych a proponowanym w zakładzie pracy wynagrodzeniem.

Przyczyną trudności z wejściem na rynek pracy może być nieodpowiednie wykształcenie. Często dochodzi do przypadkowego wyboru szkoły i przyszłego zawodu. Uzyskane umiejętności i typ wykształcenia, a w konsekwencji zawód wyuczony, mogą mieć decydujący wpływ na to, ile czasu trzeba będzie potem poświęcić na znalezienie zatrudnienia.
Trudności w szybkim znalezieniu zatrudnienia przez młode osoby stanowią też oczekiwania związane z pracą, w tym również niejednokrotnie wysokie oczekiwania płacowe oraz niska mobilność wynikająca z wysokich kosztów zakupu bądź wynajmu mieszkania, ale też z niedostatecznie rozwiniętej infrastruktury transportowej[14].

Problemy osób 50+ wskazywane przez pomoc społeczną.

Do deficytów i braków zasobów pracy osób w wieku 50+ zaliczano zarówno cechy wewnętrzne, osobowościowe, jak i ich sytuację rodzinną oraz bariery zatrudnieniowe na rynku pracy. Jako bariery wewnętrzne wskazywano: małą kreatywność, wypalenie zawodowe i emocjonalne, zły stan zdrowia oraz braki w wiedzy i umiejętnościach osób w tym wieku. Do głównych ograniczeń środowiskowych zaliczono obowiązki rodzinno – domowe, w tym opieka nad osobami zależnymi. Do atutów zasobów pracy osób w wieku 50+ zaliczono dojrzałość psychiczną i życiową oraz doświadczenie zawodowe, a także lojalność wobec pracodawcy. Jako deficyty pomoc społeczna wskazywała głównie ich słabą kondycję psychofizyczną, wyrażającą się apatią, biernością, lękliwością i nieufnością oraz brakiem wiary we własne siły, a w efekcie przyjmowanie strategii ucieczkowej. Dodatkową barierą jest ograniczona zdolność do modyfikacji zachowań i umiejętności, połączona z brakiem atrakcyjnych na rynku pracy kompetencji oraz niechęcią do nabywania nowych umiejętności poprzez uczestnictwo w szkoleniach[15].

Problemy psychologiczne osób bezrobotnych 50+

Problemy natury psychologicznej osób bezrobotnych są najczęściej skutkiem utraty pracy bądź jej długotrwałego braku. Można zaobserwować pewne prawidłowości dotyczące występujących problemów. Utrata pracy często powoduje, że osoba 50+ traci możliwość identyfikowania się z wybranym zawodem i właściwym mu prestiżem. Brak wiedzy o możliwościach przyjęcia nowej roli zawodowej skutkuje poszukiwaniem tożsamej pracy lub pracy bardzo zbliżonej do wykonywanej ostatnio. Innym skutkiem utraty pracy jest obniżenie poczucia własnej wartości, co z kolei ma wpływ na podejmowanie działań (pracy) poniżej własnych możliwości. Długotrwałe bezrobocie daje też poczucie bezużyteczności, „starzenia się" umiejętności zawodowych i utraty „nawyków pracowniczych". Brak wiary w skuteczność podejmowanych działań powoduje, że klient ich nie podejmuje – następuje blokada aktywności. Psychologicznie doświadczana sytuacja bezrobocia zmienia się

[14] Borawska M., Wykształceni, młodzi, zdolni, bezrobotni, http://las.polskieradio.pl/bezrobocie/artykul 161375.html.
[15] http://zielonalinia.gov.pl/upload/50plus/CD_raport-diagnoza.pdf, Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce. Raport końcowy.

z upływem czasu mijającego od utraty pracy[16]. Wprowadzanie zmian trafia na dwie istotne bariery. Jedna z nich to motywacja, która maleje wraz ze skracaniem się perspektywy czasowej, w której można będzie wykorzystać korzyści płynące ze zmiany, oraz możliwości organizmu, które powodują, że nabywanie nowych umiejętności wymaga stworzenia szczególnych warunków, na które nie mają środków pracodawcy ani instytucje szkoleniowe.
Jednym z najważniejszych indywidualnych czynników wpływających na zdolność do pracy jest stan zdrowia. Jego gorszy stan istotnie sprzyja dezaktywizacji zawodowej. Badania pokazują, że na kontynuację pracy i odroczenie przejścia na emeryturę decydują się ci, którzy czują się najlepiej spośród uprawnionych do emerytury. Zły stan zdrowia stanowi najczęstszą przesłankę, którą wskazują osoby, 50+ jako przyczynę zaprzestania aktywności zawodowej.
Częstą przesłanką dla wycofania się z rynku pracy jest chęć lub konieczność podjęcia opieki nad innymi członkami rodziny.
Kolejną ważną przyczyną bierności zawodowej osób w wieku 50-64 lata jest niepełnosprawność. W Polsce rentę z tytułu niezdolności do pracy pobiera ok. 13,3% osób w wieku 50-69 lat.
W przypadku przedłużania aktywności zawodowej pracowników starszych trzeba uwzględnić, że dostosowanie fizycznych warunków pracy do potrzeb pracownika starszego powinno dotyczyć czynników, które są szczególnie źle tolerowane przez osoby starsze:

a. ciężkiej pracy fizycznej,
b. pracy w środowisku gorącym lub zimnym,
c. pracy zmianowej, nocnej[17].

II. WARSZTAT PRACY DORADCY KLIENTA Z OSOBAMI DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSOBAMI 50+.

1. Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktu z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+.

Proces komunikowania się (nawiązywania i utrzymywania kontaktu) z osobami do 30 roku życia i osobami 50+ podlega takim samym zasadom jak z klientami w pozostałych grupach wiekowych. Należy zwrócić uwagę na specyfikę polegającą na stopniu zróżnicowania w korzystaniu z technik informacyjnych związaną np. ze stanem zdrowia klienta czy jego poziomem wykształcenia. Praktyka pokazuje, że doradcy klienta podczas kontaktu z klientem dostosowują sposoby komunikowania się (nawiązywania i utrzymywania kontaktu) do możliwości klientów (nie wysyłają ofert pracy poprzez sms do klienta 50+, który ma trudności z obsługą telefonu komórkowego).

Nawiązanie kontaktu
Nawiązanie kontaktu z klientami do 30 roku życia oraz klientami 50+ może różnić się już na etapie „pierwszego wrażenia". Z doświadczenia pracowników PUP wynika, że

[16] Kalbarczyk A., 1999, "Psychologiczne konsekwencje utraty pracy i bezrobocia" [w:] G. Kranas (red) "Organizacja. Praca. Bezrobocie.", Wydawnictwa UW, Warszawa.
[17] Rożnowski B., Wieloaspektowa charakterystyka sytuacji życiowej osób 50+ w perspektywie aktywności zawodowej, http://www.olbrzym.info/wieloaspektowa_charakterystyka_sytuacji_zyciowej_osob_powyzej_50_lat__perspektywie_aktywnosci_zawodowej.pdf

klient do 30 roku życia łatwiej przyjmuje informacje, cechuje go większa otwartość i chętnie udziela odpowiedzi, jeśli obsługuje go doradca klienta w zbliżonym do niego wieku. Podobnie działa ten mechanizm w przypadku klienta 50+ - efektywniej współpracuje on z doradcą klienta w podobnym wieku. Często zdarzają się przypadki manifestowania, a wręcz deprecjonowania wiedzy i umiejętności dużo młodszego od klienta doradcy klienta (głównie przez osoby 50+) pomimo braku uzasadnienia takiego stanowiska.

Pierwszy kontakt przy nawiązywaniu współpracy jest bardzo ważny, bo w przypadku akceptacji przez klienta swojego doradcy klienta istnieje nadzieja na dalszą dobrą współpracę – a w pewnych wypadkach doradca klienta nie ma już szansy na zrobienie ponownego „pierwszego wrażenia" i czeka go dużo pracy, aby zmienić obraz siebie w oczach klienta. W związku z powyższym doradca klienta powinien znać zasady prowadzenia rozmowy z klientem.

Doradca klienta może nawiązać kontakt z klientem osobiście, telefonicznie, e –mailowy czy wykorzystując komunikatory internetowe. Najbardziej efektywne jest nawiązanie osobistego kontaktu.

Utrzymywanie kontaktu z klientem pozwala na analizę poziomu planowanej wcześniej zmiany, czy to aktywności na rynku pracy, czy podnoszenia poziomu wiedzy i umiejętności poprzez np. udział w szkoleniach. Utrzymując kontakt z klientem dajemy wyraz naszego zainteresowania jego postępami, napotykanymi przez niego barierami i odnoszonymi sukcesami. Tym samym wzbudzamy zaufanie i podnosimy jego poziom motywacji. W przypadku klientów z określonymi oczekiwaniami (praca, szkolenie, inne formy wsparcia) doradca klienta nie ma trudności w nawiązywaniu czy utrzymywaniu kontaktów. Problem we wzajemnych relacjach (nawiązywanie – utrzymywanie kontaktu) przejawia się wówczas, gdy klient zarejestrował się jedynie w celu uzyskania dostępu do ubezpieczenia zdrowotnego i nie jest zainteresowany żadnymi działaniami lub usługami, proponowanymi przez doradcę klienta. Mamy wówczas do czynienia z klientem niechętnym i oporującym.

W zrozumieniu problemów klienta może pomóc wyobrażenie sobie, jak sami czulibyśmy się przychodząc do doradcy klienta. Tego rodzaju próba odwrócenia ról może służyć wzbudzeniu empatii u doradcy klienta mającego do czynienia z niechętnymi i opornymi klientami.

Niechętny klient, to osoba skierowana do doradcy klienta przez kogoś z zewnątrz i często „brak mu motywacji do tego, by szukać pomocy".

Klient oporny to osoba niechętna lub wręcz przeciwstawiająca się zmianie. Kurczowo trzyma się pewności, jaką dają mu obecne zachowania nawet, jeśli są one bezproduktywne i niefunkcjonalne. Niektórzy oporni klienci odmawiają podejmowania decyzji, rozważają problemy jedynie powierzchownie i aby rozwiązać problem, podejmą każde działanie, zrobią wszystko, co zaleci doradca klienta. „Najbardziej powszechną formą oporu jest proste stwierdzenie nie wiem", co utrudnia doradcy klienta wykonanie następnego ruchu.

Można wyróżnić 4 podstawowe kategorie oporu:

- rozmiary werbalizacji,
- treść komunikatu,
- styl porozumiewania się,
- postawa wobec doradcy klienta.

Poniższe zestawienie ilustruje dwadzieścia dwie formy oporu, jakie zawierają się w tych kategoriach.

1. Opór wyrażający się w rozmiarach werbalizacji.
Definicja: Klient ogranicza ilość informacji komunikowanej doradcy klienta
Formy:
- milczenie,
- wypowiedzi sprowadzone do minimum,
- gadatliwość.

2. Opór wyrażający się w treści reakcji słownej.
Definicja: Klient ogranicza rodzaje informacji komunikowanych doradcy klienta
Formy:
- rozmowa intelektualna,
- zajęcie się symptomami,
- rozmowa o niczym,
- demonstracja emocji,
- zaabsorbowanie przyszłością (przeszłością)
- pytania retoryczne.

3. Opór wyrażający się w stylu reakcji.
Definicja: Klient manipuluje sposobem komunikowania informacji doradcy klienta
Formy:
- lekceważenie,
- cenzorowanie (redagowanie myśli),
- uprzedzanie myślą,
- uwodzicielskość,
- ujawnianie informacji w ostatniej chwili,
- stawianie ograniczeń,
- skupianie się na doradcy (głaski),
- zapominanie,

- składanie fałszywych obietnic.

4. Opór wobec spraw organizacyjnych.
Definicja: Klient łamie podstawowe zasady współpracy z doradcą klienta
Formy:
- nie dotrzymywanie terminów spotkań,
- występowanie o osobiste przysługi.

Istnieje kilka sposobów, w jaki doradcy klienta mają pomóc swoim klientom zmierzyć się z oporem. Jednym z nich jest antycypowanie gniewu, frustracji i bierności okazywanej przez niektórych klientów. Antycypacja odnosi się do naszej zdolności przewidywania, co może nastąpić - dzięki czemu możemy się lepiej do tego przygotować, przystosować. Przewidywania te wynikają z naszych doświadczeń bądź wiedzy. Doradca klienta przewidując, że podjęte przez niego działania proponowane klientowi mogą wywołać u niego gniew czy frustrację uprzedza jego reakcję – np. odpowiednio przygotowując się do rozmowy. Przewidywanie różnych zagrożeń i utrudnień, które mogą wystąpić podczas pracy z klientem jest bardzo ważne w pracy doradcy klienta - to istotny element planowania i zabezpieczania się przed stresem. Doradcom klienta zdającym sobie sprawę z tego, że pewien procent ich klientów jest niechętnych i stawia opór, łatwiej przychodzi praca z takimi osobami. Innym sposobem jest okazywanie akceptacji, cierpliwości i zrozumienia, bowiem postawy pozbawione elementu osądzania przyczyniają się do budowania zaufania.

Trzecim sposobem pozostającym w dyspozycji doradców klienta jest zastosowanie perswazji. Czwartym sposobem, w jaki doradca klienta może pomóc klientowi w podjęciu inicjatywy, jest konfrontacja. Doradca po prostu dokładnie uświadamia klientowi, co ten robi. Następnie, klient przejmuje odpowiedzialność za robienie czegoś innego szczególnie, jeśli to, co robił do tej pory nie zdało egzaminu.
Wreszcie poleca się stosowanie technik pragmatycznych w rodzaju milczenia (lub pauzy), refleksji (lub empatii), kwestionowania, opisywania, oceniania, udawania i przyjęcia punktu widzenia klienta, jako sposobów przezwyciężania oporu klienta. Techniki te są szczególnie pomocne w przypadku osób, które na inicjatywy doradcy klienta odpowiadają „nie wiem".
Wszyscy doradcy klienta mają pewien wpływ na swoich klientów i odwrotnie. Sposób, w jaki doradca klienta bezpośrednio lub pośrednio reaguje na klienta, może stanowić istotny wyznacznik decydujący o tym, czy klient podejmuje inicjatywę pracy zmierzającą ku zmianie[18].

2. Określenie i dostosowanie form komunikacji do osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Proces komunikowania się odgrywa ważną rolę w pracy doradcy klienta. Spełnia wiele istotnych funkcji, między innymi zaspokaja potrzeby kontaktu z klientami poprzez tworzenie satysfakcjonujących więzi, umożliwia wywieranie wpływu na ich postępowanie poprzez upowszechnienie i egzekwowanie pewnych wartości, norm i wzorów zachowań.

Proces komunikowania się może pełnić następujące funkcje:

1. Informacyjna – ma na celu pozyskiwanie i przekazywanie informacji niezbędnych do podejmowania decyzji i osiągnięcia celu.
2. Motywacyjna – zachęca klienta do wykonywania określonych zadań, np. tych określonych w IPD.
3. Kontrolna – to sfera powinności i obowiązków klienta.
4. Emotywna – to możliwość wyrażania emocji i uczuć.

Formy komunikowania.

Najbardziej powszechnym podziałem form komunikowania się jest podział ze względu na sposób przekazywania wiadomości, czyli komunikaty werbalne i niewerbalne. Mogą one występować obok siebie, lecz najczęściej są zespalane w jedną całość, gdzie wzajemnie się uzupełniają, wzmacniając komunikat i sprawiają, że jest on bardziej czytelny.

a. Werbalne (słowne) formy komunikowania polegają na wymianie informacji w trakcie takich czynności jak: mówienie, pisanie, czytanie i słuchanie. Sprawność komunikowania za pomocą mówienia uzależniona jest od spełnienia wymagań dotyczących dostosowania się nadawcy (doradcy klienta) do:

[18] por. treści z modułowych programów szkolenia zawodowego, zakres pracy 11 Poradnictwo indywidualne, JM.03 Przeprowadzanie indywidualnej rozmowy doradczej, JS.08 Nawiązywanie kontaktu z klientem dostępnych pod adresem: http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl.

- rodzaju odbiorcy (gdzie istotne znaczenie może mieć: płeć, wiek, wiedza, doświadczenie, inteligencja, poziom wykształcenia klienta)
- rodzaju przekazywanego komunikatu (informowanie, przekonywanie, perswadowanie, szkolenie, przekazywanie zadań do wykonania).

Pisanie, jako forma kontaktu werbalnego obliguje doradcę klienta do poprawności pisowni i składni języka, dbałości o odpowiednią strukturę komunikatu i jego precyzyjność. Podstawowe fazy komunikatu powinny być sformułowane w sposób czytelny dla klienta. Również fizyczna forma komunikatu – rodzaj papieru, krój czcionki itp. – decyduje o prawidłowym jego odbiorze.
Analizując proces komunikacji podczas mówienia należałoby stwierdzić, iż każda wypowiedź słowna powinna charakteryzować się przejrzystą strukturą, właściwym doborem słów (zrozumiałym dla klienta) i w miarę nieskomplikowaną budową zdań. Należy podkreślić, iż ustne komunikowanie jest spersonalizowane i zapewnia większą kontrolę nad tym, czy komunikat dociera do klienta, umożliwiając jednocześnie natychmiastowe sprzężenie zwrotne.

b. Niewerbalne formy komunikowania – mają za zadanie wzmacniać, osłabiać lub zaprzeczać komunikatom werbalnym. Przekaz słowny zawiera zazwyczaj odniesienie do konkretnego problemu czy tematu, natomiast przekazy niewerbalne przede wszystkim odnoszą się do stosunku pomiędzy doradcą klienta a klientem. Spełniają one tę samą rolę, co wypowiedź, a stosowane są między innymi tam, gdzie niemożliwe jest posługiwanie się językiem (bądź pragniemy zwiększyć siłę ekspresji komunikatu)[19].
Mowa ciała stanowi zewnętrzne odzwierciedlenie naszego stanu emocjonalnego. Podstawą zaś do odczytywania mowy ciała „jest rozumienie stanu emocjonalnego rozmówcy podczas słuchania, co on mówi, i zwracanie uwagi na okoliczności, w jakich to mówi. Z komunikacyjnego punktu widzenia ważne jest nie to, co myślimy naprawdę, lecz przede wszystkim to, jakie słowa i działania odbierają inni ludzie i jak na tej podstawie nas oceniają. Nawet wtedy, gdy nic nie mówimy, wysyłamy do odbiorcy liczne przekazy. Wspomniane przekazy należą do systemu językowego, mają postać sygnałów mimicznych (na przykład uśmiech), gestów (na przykład puknięcie się palcem w czoło), ruchów i pozycji ciała (na przykład ukłon i sposób siedzenia), a także dźwięków nienależących do systemu językowego (takich jak cmoknięcie, czy gwizd). Ten zespół zachowań określamy mianem komunikacji niewerbalnej. W rezultacie zasady nadawania, odbierania i interpretowania komunikatów niewerbalnych opierają się w znacznej mierze na intuicji i panuje w niej dość duża swoboda, ponieważ komunikacja niewerbalna ma bardziej elastyczny charakter niż komunikacja werbalna, gdyż procesy niewerbalne wymagają mniejszych zasobów poznawczych niż procesy werbalne.[20]
Doradca klienta każdorazowo określa i dostosowuje formę komunikacji do możliwości klienta uwzględniając jego wiek, ograniczenia zdrowotne, poziom wykształcenia, umiejętności i preferencje. Klient często podaje informację, w jakiej formie chciałby utrzymywać kontakt z doradcą klienta (kontakt osobisty, kontakt telefoniczny, kontakt e – mailowy). Zasadne jest oczywiście kontaktowanie się z klientem w formie dostępnej i przez niego oczekiwanej. Doradcy klienta nie wysyłają do swoich klientów sms-ów, jeśli wiedzą, że mają oni słaby wzrok, lub ich telefon jest często poza zasięgiem. Poniżej przedstawiono informacje o formach ICT

[19] por. http://sciaga.pl/tekst/47003-48-komunikowanie_definicja_formy_funkcje.
[20] http://wiedzaiedukacja.eu/archives/1838.

(ICT - ang. Information and Communication Technologies), które stosowane są przede wszystkim przez osoby młode do 30 roku życia, dobrze posługujące się tymi formami.

Można zauważyć, szczególnie wśród osób do 30 roku życia, wysokie kompetencje w obszarze ICT i stały rozwój rozwiązań ICT, które można zastosować w pracy z klientami. Problem braku kompetencji w tym obszarze, jak również słaby dostęp do sieci informatycznej oraz niski poziom znajomości obsługi komputera i programów komputerowych częściej dotyczy osób 50+. Dlatego też usprawnienia, jakie wynikają ze stosowania rozwiązań ICT nie mogą negatywnie wpływać na sytuację osób, które chociażby z racji wieku, ale też z innych względów nie korzystają (lub korzystają w bardzo niewielkim zakresie) z nowych rozwiązań - ustawa z dnia 17 lutego 2005 roku o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114) obliguje wszystkie instytucje użyteczności publicznej do zapewnienia obywatelom szansy korzystania z możliwości komunikowania się z urządzeń za pomocą technik teleinformatycznych. Zgodnie z przepisem ust. 63 § 1: „Podania (żądania, wyjaśnienia, odwołania, zażalenia) mogą być wnoszone pisemnie, telegraficznie, za pomocą telefax lub ustnie do protokołu, a także za pomocą innych środków komunikacji elektronicznej. W tej mierze zarówno osoby do 30 roku życia, czyli młode, jak i osoby powyżej 50 roku życia mają możliwość skorzystania z takiej formy komunikacji, jaka im odpowiada. Procedowanie oparte na ustawie o promocji zatrudnienia (…) jest postępowaniem administracyjnym i jako takie odbywa się na podstawie przepisów kodeksu postępowania administracyjnego.

Zgodnie z rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy (Dz. U. z 2014 r. poz. 667) § 18 ust. 2: „informacja o propozycji odpowiedniej pracy lub innej pomocy jest niezwłocznie przekazywana osobie zarejestrowanej, w szczególności z wykorzystaniem systemów teleinformatycznych, o ile osoba zarejestrowana:

1) poda w tym celu adres poczty elektronicznej lub numer telefonu lub inny sposób przekazywania jej tych informacji;
2) wyrazi zgodę na otrzymywanie informacji z wykorzystaniem tych systemów;
3) zobowiąże się do:
   a) potwierdzenia zapoznania się z przekazywaną informacją nie później niż w następnym dniu po dniu jej przekazania,
   b) stawiennictwa w miejscu i terminie proponowanym przez powiatowy urząd pracy lub ustalonym z pracodawcą krajowym w celu skorzystania z propozycji pomocy,
   c) niezwłocznego poinformowania PUP o efektach skorzystania z propozycji pomocy, w szczególności o efektach kontaktu z pracodawcą krajowym – w przypadku, gdy informacja dotyczy propozycji odpowiedniej pracy, możliwości udziału w targach pracy lub propozycji stawiennictwa w celu skorzystania z pomocy w ramach pośrednictwa pracy".

Doświadczenia praktyki wskazują jednoznacznie, że osoby do 30 roku życia znacznie częściej i chętniej korzystają z nowoczesnych form komunikacji (e – mail, sms), podczas gdy osoby powyżej 50 roku życia wolą korzystać z tradycyjnych form komunikowania się. Taki stan rzeczy wynika z przygotowania internetowego osób młodych, dla których posługiwanie się nowoczesnymi technikami komunikacyjnymi nie stanowi problemu. Techniki te są chętnie przez nich wykorzystywane z uwagi na szybkość i brak wymogu osobistego kontaktu np. z urzędem pracy. Warto zauważyć

przy okazji, że umiejętność samodzielnego sporządzania dokumentu w tradycyjnej formie sprawia takim osobom większą trudność niż osobom 50+. Z kolei osoby 50+ mają mniejszą umiejętność wykorzystywania nowych technik, preferują tradycyjne formy kontaktu. Biorąc to pod uwagę doradca klienta powinien dostosować określone formy komunikacji do możliwości i umiejętności klientów. Komunikacja, aby była w stanie spełnić swoje zadanie musi posługiwać się określeniami, które są zrozumiałe dla odbiorcy. Musi też uwzględniać ograniczenia wynikające z wieku (np. słabszy słuch, wzrok u osób 50+), czy poziomu wykształcenia. Należy zwrócić uwagę przy komunikacji pisemnej na rodzaj i wielkość używanej czcionki (np. ulotka informacyjna, ankieta, kwestionariusz) przeznaczonej dla klientów 50+. Dodatkowo należy zwrócić uwagę na treść Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym. Przedmiotowe rozporządzenie traktuje m.in. o identyfikacji elektronicznej, usługach zaufania, podpisach elektronicznych w usługach publicznych, usługach rejestrowanego doręczenia elektronicznego oraz dokumentach elektronicznych (art. 43 cytowanego rozporządzenia). Celem niniejszego rozporządzenia jest budowanie zaufania do środowiska online, które jest kluczowe dla rozwoju gospodarczego i społecznego. Brak zaufania, spowodowany w szczególności odczuwanym brakiem pewności prawa, sprawia, że konsumenci, przedsiębiorstwa i organy publiczne wahają się, czy przeprowadzać transakcje elektroniczne i wdrażać nowe usługi. Ważne jest również zwiększenie zaufania do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym poprzez zapewnienie wspólnej podstawy bezpiecznej interakcji elektronicznej między obywatelami, przedsiębiorstwami, organami publicznymi, co pozwoli podnieść efektywność publicznych i prywatnych usług online, e-biznesu i e-handlu w Unii.
Podsumowując, dostosowanie formy komunikacji do możliwości odbiorcy przesądza, o jakości obsługi klienta. Zadaniem doradcy klienta jest podjęcie decyzji o formie komunikowania się z konkretnym klientem. Biorąc pod uwagę powyższy tekst – to doradca klienta decyduje, czy podejmuje kontakt telefoniczny, e – mailowy czy też umawia się z klientem na kontakt osobisty. Ważne aby uzyskać zamierzony wcześniej efekt – dotrzeć do klienta z informacją w jak najbardziej przyjaznej dla niego formie.

3. Efektywne metody motywowania do zmiany.

Osobom bezrobotnym i poszukującym pracy często brakuje umiejętności motywowania samego siebie, a to właśnie ta umiejętność pozwala odnosić w życiu sukcesy. **Im silniejsza jest motywacja do wykonania jakiegoś zadania, tym większa satysfakcja z dobrego jego wykonania.**

Obszary budujące i wzmacniające motywację klienta

W rozmowach z klientem należy zwracać uwagę na następujące obszary budujące i wzmacniające motywację:

1. Dobrze opisane zasoby, mocne strony

W poszukiwaniu zasobów, jako źródła wzmocnienia własnej motywacji, klient może zastanowić się, co w szkole naprawdę szło mu dobrze? Jakie umiejętności zdobył dzięki nauce w szkole, odbytym kursom, oprócz wykształcenia kierunkowego?

Co mówią o nim znajomi? Jeśli już pracował, lub odbywał staż, praktyki, niech przypomni sobie, co robił szczególnie dobrze i jak mu się to udało?
Dokładny plan tego, co klient chce robić, jak się rozwijać i co jest możliwe
Czy wie, jakiej pracy szuka? W jakiej firmie chce pracować? Lubi pracować sam, czy dobrze wykonuje zadania w zespole? W jakim wymiarze czasu chce pracować, czy może przynosić pracę do domu? Ile czasu chce poświęcić na dojazd do pracy? Ile chce zarabiać?

2. Kontakty osobiste

Każda osoba z otoczenia może być źródłem wsparcia w budowaniu motywacji klienta, a także źródłem informacji na temat pracy. Doradca klienta powinien mobilizować klienta, aby poinformował znajomych, jakiej pracy szuka i co może zaproponować pracodawcy. Klient nie powinien izolować się od ludzi, raczej zadbać o poszerzanie kręgu swoich znajomych. Pracodawcy często szukają pracowników właśnie poprzez system kontaktów osobistych i referencji. Kontakty społeczne pomogą też likwidować napięcie, poszukiwać nowych pomysłów dają, bowiem energię do działania, zapobiegają biernej i bezczynnej postawie. Oprócz rozmów być może konieczny będzie udział w samopomocowej grupie wsparcia.

3. Wsparcie społeczne

W odnajdywaniu motywacji szczególne znaczenie ma wsparcie i wiara w sukces osób bliskich. Klient może sięgać tu po pomoc rodziny, nawet dalszych, życzliwych mu krewnych. Ważną rolę mogą tu odegrać również przyjaciele, których konstruktywna krytyka i nowy punkt widzenia będą stanowić oparcie w trudnych momentach niepowodzeń.

4. Pozytywne myślenie, doświadczanie sukcesu

Koncentrowanie się na problemach i niepowodzeniach osłabia aktywność i nie przynosi rezultatów, jakich oczekujemy. Lepiej skoncentrować uwagę klienta na sukcesach: jak Ci się udało odpowiedzieć aż na dwa ogłoszenia w zeszłym tygodniu? Co zrobiłeś, że ta złośliwa sekretarka, tym razem przyjęła Twoje dokumenty? Jak Ci się udało zachować takie poczucie humoru, kiedy pracodawca zadawał Ci naprawdę bardzo trudne pytania? Pozytywne myślenie pozwala na spojrzenie na samego siebie bardziej przyjaznym okiem, przez pryzmat własnych sukcesów, bez nadmiernej krytyki i ocen jego poruszania się po rynku pracy.

Motywacja jest niezbędna, aby skutecznie poszukiwać zatrudnienia. Jeśli klient wie, czego chce i potrzebuje może swoje plany i cele zamienić na działanie. Sojusznikiem mogą być inne, także bliskie osoby. Lista sprzymierzeńców może być zresztą długa. Warto też patrzeć na realizację zadań przez pryzmat rzeczy, które udało nam się w życiu zrobić. Siła działań nie zawsze jest jednakowa, chodzi jednak o to, aby nie pielęgnować w sobie zniechęcenia[21].
Motywowanie do zmiany osób młodych w kontekście realizacji działań zawartych w IPD wymaga znajomości metod i sposobów wpływania m.in. na ich postawy. Tak zwane pokolenie „Y" – dobrze wykształcone i nowoczesne, mające wysokie oczekiwania zawodowe nie lubi biurokracji, braku zaufania i tradycyjnej hierarchii. Ponieważ w swojej pracy z klientami do 30 roku życia przeważnie nie mamy wpływu na motywowanie finansowe musimy zastosować inne sposoby motywowania do działania.
Z doświadczeń w pracy z klientami do 30 roku życia wynika, że uświadomienie klientowi korzyści płynących z podnoszenia kwalifikacji podnosi jego motywację do

[21] Tarkowska M., 2006, Rozmowa doradcza - wspólne poszukiwanie rozwiązań, MPiPS, Warszawa.

udziału w szkoleniach zawodowych. Bazowanie na dotychczasowych niepowodzeniach w poszukiwaniu pracy z uwagi na brak doświadczenia zawodowego może podnieść motywację do udziału w stażu. Doradca klienta znając potrzeby klienta może skutecznie wzmocnić jego motywację poprzez dopasowanie odpowiedniej formy wsparcia.
Doradca klienta może skutecznie motywować klientów do 30 roku życia i po 50 roku życia jedynie wtedy, kiedy dobrze zdiagnozował problem klienta, zna jego oczekiwania, możliwości i wyznawany system wartości. Proces motywacji jest zawsze rozłożony w czasie i uzależniony od zmieniających się warunków otoczenia i samego klienta. Z uwagi na fakt spotykania się z klientem w wyznaczonych terminach należy uważnie analizować zmiany. Należy rozwijać, wspierać i kreować aktywność klienta zgodnie z jego wartościami (jeśli dla klienta ważna jest niezależność należy wspierać jego działania w kierunku np. założenia własnej działalności gospodarczej). Nigdzie nie znajdziemy „wzoru motywacji", bo każdy klient jest indywidualnością i co innego może wpływać na wzrost jego motywacji do działania. Znając klienta łatwiej dostosować metody motywacji do jego wrażliwości i potrzeb. I tak dla osoby do 30 roku życia ważnym czynnikiem motywującym do aktywności na rynku pracy może być osiągnięcie samodzielności, niezależności finansowej, dla osoby powyżej 50 roku życia zaś dopracowanie sobie brakujących lat czy nabycie uprawnień emerytalnych.

4. Metody i narzędzia pracy dostosowane do pracy z każdą z grup – praktyczne ich wykorzystanie.

Wykorzystując dostosowane do potrzeb klienta oraz doradcy klienta metody i narzędzia pracy wspomagamy proces pomocy uzyskując dodatkową wiedzę o możliwościach i oczekiwaniach klientów PUP, ich predyspozycjach, wyznawanych wartościach. W praktyce można posiłkować się prezentowanymi narzędziami podczas zadań do samorealizacji w ramach IPD lub przy opracowywaniu diagnozy problemu.
Klienci do 30 roku życia często mają problemy z określeniem celu zawodowego, swoich oczekiwań, czy możliwości zawodowych. Podczas przeprowadzania z klientem wywiadu, z uwagi na ograniczony czas, doradca klienta nie uzyskuje zazwyczaj niezbędnej wiedzy na ten temat. Dobrą praktyką, komfortową dla obu stron, jest przekazanie klientowi narzędzia, np. kwestionariusza samooceny w ramach realizacji działań określonych w IPD. Podobnie z osobami 50+, które potrzebują więcej czasu, intymności i spokoju w przygotowaniu odpowiedzi na omawiane kwestie. Doradca klienta dysponując wypełnionym kwestionariuszem zawierającym przemyślane stwierdzenia i odpowiedzi skuteczniej dobiera formy wsparcia nie wydłużając jednocześnie czasu kontaktu z klientem i nie stwarzając przy tym nieprzyjaznej atmosfery.
W końcowej części materiałów dla uczestnika zamieszczono przykładowe narzędzia, które może wykorzystać doradca klienta w pracy z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+.

Wykaz narzędzi:

1. **Załącznik nr 1 - Test do samooceny** - pozwala określić typ osobowości z opisanymi jego mocnymi i słabymi stronami. Test samooceny pozwala również na określenie obszarów zainteresowań zawodowych – celów

życiowych, wartości, samooceny uzdolnień, słabych stron. Uzyskane w wyniku przeprowadzenia testu samooceny wyniki mogą być wstępem do analizy i diagnozy problemu, jak również projekcji aktywności zawodowej w opisanym w wyniku kierunku.

2. **Załącznik nr 2 - Potrafię/nie potrafię i lubię/nie lubię** - narzędzie można z powodzeniem zastosować do klientów 50+ jako zadanie do samorealizacji w przypadku braku koncepcji klienta na przekwalifikowanie bądź podjęcie pracy w nowym dla niego obszarze i czynnościach zawodowych. Wynik pracy klienta stanowi wówczas materiał do analizy i konstruktywnej rozmowy dotyczącej przyszłości zawodowej. Mocną stroną tej metody jest skrócenie czasu rozwiązania problemu i poczucie współsprawstwa, które odczuwa klient.
3. **Załącznik nr 3 - Mapa umiejętności XXI wieku** - to dobry materiał do pracy z klientem 50+, zwłaszcza takim z małym zasobem słów i niską kreatywnością. Wymaga jedynie zapoznania się z zawartymi stwierdzeniami i zaznaczenia tych, które do niego pasują. Analizując pracę klienta doradca może łatwo określić poziom samooceny, jak również zasób wskazanych przez klienta umiejętności zawartych w poszczególnych kategoriach.
4. **Załącznik nr 4 - Etapy realizacji celu** - narzędzie to z powodzeniem można zastosować w kontaktach z klientami do 30 roku życia. Zawarte tam słownictwo i wymagany poziom zaangażowania i samodzielności może przynieść oczekiwane efekty w tej grupie wiekowej. Z uwagi na ograniczenia czasowe doradca klienta często poleca to zadanie w ramach działań do samorealizacji w IPD.
5. **Załącznik nr 5 - Przełóż zegarek** - narzędzie można wykorzystywać zarówno w pracy z osobami do 30 roku życia oraz z osobami 50 +, jego celem jest wzbudzenie refleksji, dotyczącej wprowadzania zmian.
6. **Załącznik nr 6 - Analiza wymagań pracodawców** - to ćwiczenie jest przeznaczone dla osób do 30 roku życia, które jeszcze nie są do końca przekonane, co chciałyby w życiu robić i sprawdzają różne opcje. Dodatkowo ćwiczenie może być pomocne w przygotowaniu się do rozmowy kwalifikacyjnej (klient poznaje oczekiwania pracodawców).

Metody pracy doradcy klienta

Poniżej scharakteryzowano metody, które doradca klienta wykorzystuje w swojej pracy.

Rozmowa z klientem

Podstawową metodą stosowaną przez doradcę klienta jest rozmowa. Doradca klienta nie wchodząc w kompetencje doradcy zawodowego przeprowadza ją zgodnie z potrzebami. Nie posiłkuje się przy tym żadnym formalnym wzorem. Stosuje te pytania, dzięki którym uzyska potrzebne informacje. Doradca klienta pracując z klientem może zaproponować mu również zadania do samodzielnej realizacji i tym samym zbadać poziom zaangażowania klienta, jak również określić bariery, które napotyka.

Obserwacja

Doradca klienta dzięki obserwacji lepiej poznaje swoich klientów. Wykorzystując tę metodę powinien on zwrócić uwagę na:

1. Wygląd klienta (ubiór, cechy wyróżniające, jak np. kolczyki, tatuaże).

2. Mowę ciała (gesty, mimika twarzy, sposób poruszania się klienta).
3. Sposób zachowania się klienta w czasie wizyty.
4. Język (słownictwo, intonacja, emocjonalne zaangażowanie się w wypowiadane słowa, treść rozmów).

W trakcie obserwacji należy zachować obiektywność (doradca klienta powinien zadbać o to, aby nie interpretować faktów i zdarzeń pod kątem własnych oczekiwań, uprzedzeń czy nastawień emocjonalnych) i wierność (rejestrowanie faktów wolnych od zniekształceń rzeczywistości).

Często w bardzo krótkim czasie trzeba zarejestrować wiele czynności, czy czynników występujących w danej sytuacji. Obserwowany czynnik czasem trwa krótko i nie zawsze wystąpi po raz drugi w takich samych warunkach. W czasie obserwacji zawsze oczekuje się zjawisk, które mogą wystąpić. W momencie pojawienia się ich należy rejestrować nie tylko samo zjawisko, ale również to, co je poprzedzało oraz co nastąpiło potem. Wystąpienie nagłe reakcji może być zaskoczeniem dla doradcy klienta i jeśli nie uda się mu wszystkiego zarejestrować, reakcje mijają i niewiele można o nich powiedzieć. Jeśli klient w czasie obserwacji uśmiecha się do doradcy klienta, to wcale nie znaczy, że jest zadowolony, bo może być to również maskowane zażenowanie, zaskoczenie czy nawet trudność w sformułowaniu prawidłowej odpowiedzi.

Obserwacja wymaga dużego doświadczenia, jest umiejętnością nabytą i trzeba jej się nauczyć, aby ją dobrze przeprowadzić. Przeprowadzenie wielu obserwacji i stałe doskonalenie swego postępowania pozwala na zdobycie właściwych umiejętności w tym zakresie. Być dobrym obserwatorem, to znaczy umieć ze złożonej sytuacji wyodrębnić elementy, które pozwolą wyjaśnić obserwowane zjawisko. Umiejętność prowadzenia obserwacji jest bardzo przydatna w pracy doradcy klienta. Dokładny obserwator uchwyci zmianę w reakcjach, zachowaniu się klienta, czy jego wyglądzie. Wnioski z obserwacji są przydatne do właściwego planowania współpracy z klientem, pozwalają również unikać błędów.

Obserwacja jest jedną z ważniejszych metod zbierania informacji o kliencie, jednak nie należy jej przeceniać. Aby uzyskać wiarygodną wiedzę, obserwację należy uzupełnić innymi metodami zdobywania danych[22].

Wywiad

Wywiad jest rozmową prowadzoną przez doradcę klienta według opracowanych wcześniej dyspozycji albo w oparciu o specjalny kwestionariusz. Doradca klienta przeprowadzając wywiad powinien mieć świadomość, że klient może świadomie nie podawać prawdziwych informacji. Czynnikiem, który zakłóca wiarygodność informacji może być także kwestionariusz wywiadu (forma kwestionariusz wpływa na treść uzyskiwanych informacji).

Główne typy wywiadów:

- skategoryzowany (ma usystematyzowane pytania, ujednolicone, ściśle ogranicza kolejność i brzmienie stawianych pytań, zapewnia większą ścisłość i porównywalność danych)

[22] por. http://www.beyondtheframe.pl/metody-badan/obserwacja-psychologiczna

- nieskategoryzowany (daje swobodę formułowania pytań oraz zmieniania ich kolejności, a nawet pogłębianie zagadnień przez stawianie pytań dodatkowych)
- jawny (klient jest poinformowany o celach, charakterze i przedmiocie wywiadu, musi być skategoryzowany)
- ukryty (forma luźnej rozmowy, w której doradca klienta usiłuje przez stosowne jej ukierunkowanie uzyskać interesujące go dane. Stosuje się go wtedy, kiedy postawy osobiste klienta są różne od postaw i ról społecznych pełnionych w danej zbiorowości, bądź jeśli przedmiotem wywiadu są zagadnienia drażliwe)
- indywidualny
- zbiorowy

Wywiad daje cenny materiał poznawczy. Doradca klienta stosuje go w sytuacji, gdy nie może uzyskać pełnej wiedzy o kliencie na innej drodze np. obserwacji, badania dokumentów[23].

Analiza dokumentów

Zbierając dane o kliencie wykorzystujemy dostępne dokumenty potwierdzające wykształcenie, doświadczenie, posiadane uprawnienia (świadectwa szkolne, dyplomy ukończenia studiów, świadectwa pracy, certyfikaty, dyplomy ukończonych kursów, szkoleń, posiadane referencje, CV). Tę metodę należy uzupełniać innymi. Wartość dokumentów bywa zawodna. Na przykład analizując świadectwo pracy klienta zdobywamy informację o ty, że pracował na stanowisku stolarz przez okres kilku lat, tymczasem w rozmowie z klientem okazuje się, że owszem był zatrudniony w zakładzie stolarskim, jednak wykonywał tam czynności związane z utrzymaniem porządku. W CV klient wpisuje bardzo dobrą znajomość język angielskiego – w rzeczywistości nie miał do czynienia z językiem od momentu ukończenia szkoły średniej.

III. FORMY WSPARCIA ADRESOWANE DLA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ 50+.

1. Wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) instrumenty aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia oraz usługi, instrumenty rynku pracy, programy dedykowane osobom 50+.

Nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia (…) miała na celu poprawę skuteczności publicznych służb zatrudnienia w kontekście łagodzenia negatywnych skutków bezrobocia. W tym celu zmodyfikowano już istniejące instrumenty rynku pracy oraz wprowadzono nowe. Zmiany mają dostosować działania urzędów pracy do indywidualnych potrzeb bezrobotnego i pracodawcy, a w szczególności pomóc w wejściu na rynek pracy i utrzymaniu się na nim osobom do 30 roku życia oraz osobom powyżej 50 roku życia. Osoby, które nie ukończyły 30 roku życia mogą ubiegać o nowe instrumenty wspierające zatrudnienie na rynku pracy - bony szkoleniowe, bony stażowe, bony zatrudnieniowe oraz bony na zasiedlenie. Ponadto

[23] por. http://utrata-pracy.eprace.edu.pl/927,Metody_techniki_i_narzedzia_badawcze.html

dla pracodawcy, zatrudniającego bezrobotnego do 30 roku życia podejmującego pierwszą pracę, wprowadzono refundację składek na ubezpieczenia społeczne. Wsparcie pracodawców zatrudniających bezrobotnych w wieku ponad 50 lat polega na przyznaniu przedsiębiorcy dofinansowania do wynagrodzenia takiego bezrobotnego.

2. Formy aktywizacji osób do 30 roku życia oraz osób 50+.

Doradcy klienta powinni pamiętać o tym, że zastosowanie jakiejkolwiek formy aktywizacji powinno wynikać z IPD.

Formy aktywizacji skierowane wyłącznie dla osób do 30 roku życia

Bon zatrudnieniowy - jest to gwarancja dla pracodawcy refundacji części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne w związku z zatrudnieniem bezrobotnego, któremu powiatowy urząd pracy przyznał ten bon.

Warunki otrzymania bonu zatrudnieniowego (do spełnienia łącznie):
- wiek do 30 lat,
- status osoby bezrobotnej,
- wskazania w Indywidualnym Planie Działania,
- zobowiązanie pracodawcy do zatrudnienia bezrobotnego przez okres 18 miesięcy.

Wysokość finansowania:
Refundacja pracodawcy części kosztów wynagrodzenia i składek na ubezpieczenia społeczne za zatrudnionego bezrobotnego przez okres 12 miesięcy, w wysokości zasiłku dla bezrobotnych przysługującego przez pierwsze 3 miesiące.

Bon na zasiedlenie - przyznawany przez starostę, w związku z podjęciem przez osobę bezrobotną poza miejscem dotychczasowego zamieszkania zatrudnienia, innej pracy zarobkowej lub działalności gospodarczej.

Warunki uzyskania bonu na zasiedlenie (do spełnienia łącznie):
- wiek do 30 lat,
- status osoby bezrobotnej,
- uzyskiwanie przez bezrobotnego wynagrodzenia lub przychodu w wysokości co najmniej minimalnego wynagrodzenia za pracę brutto miesięcznie oraz podleganie
z tego tytułu ubezpieczeniom społecznym,
- odległość od miejsca dotychczasowego zamieszkania do miejscowości, w której bezrobotny zamieszka wynosi co najmniej 80 km lub czas dojazdu do tej miejscowości i powrotu do miejsca dotychczasowego zamieszkania przekracza łącznie co najmniej 3 godziny dziennie,
- czas pozostawania w zatrudnieniu, wykonywania innej pracy zarobkowej lub prowadzenia działalności gospodarcze będzie wynosił co najmniej 6 miesięcy.

Wysokość finansowania: do 200% przeciętnego wynagrodzenia.

Bon stażowy - jest to gwarancja skierowania do odbycia stażu u pracodawcy wskazanego przez bezrobotnego na okres 6 miesięcy, o ile pracodawca zobowiąże się do zatrudnienia bezrobotnego po zakończeniu stażu przez okres 6 miesięcy.

Warunki otrzymania bonu stażowego (do spełnienia łącznie):
- wiek do 30 lat,
- status osoby bezrobotnej,
- wskazania w Indywidualnym Planie Działania,
- zobowiązanie pracodawcy do zatrudnienia bezrobotnego po zakończeniu stażu przez okres 6 miesięcy.

Wysokość finansowania:
Pracodawcy, który zatrudni bezrobotnego przez deklarowany okres 6 miesięcy po zakończeniu stażu, starosta wypłaca premię w wysokości 1500 zł.
Osobie bezrobotnej w ramach bonu stażowego starosta finansuje:
1) stypendium w wysokości 120% zasiłku;
2) koszty przejazdu do i z miejsca odbywania stażu – w formie ryczałtu, do wysokości 600 zł, wypłacanego bezrobotnemu w miesięcznych transzach w wysokości do 100 zł, łącznie ze stypendium;
3) koszty niezbędnych badań lekarskich lub psychologicznych – w formie wpłaty na konto wykonawcy badania.

Bon szkoleniowy - jest to gwarancją skierowania bezrobotnego na wskazane przez niego szkolenie oraz opłacenia kosztów, które zostaną poniesione w związku z podjęciem szkolenia.

Warunki uzyskania bonu szkoleniowego (do spełnienia łącznie):
- wiek do 30 lat,
- status osoby bezrobotnej,
- wskazania w Indywidualnym Planie Działania,
- uprawdopodobnienie, że osoba bezrobotna po odbyciu szkolenia podejmie zatrudnienie, inną pracę zarobkową lub działalność gospodarczą.

Wysokość finansowania: do 100% przeciętnego wynagrodzenia w dniu przyznania bonu na pokrycie kosztów:
1) jednego lub kilku szkoleń, w tym kosztów kwalifikacyjnego kursu zawodowego i kursu nadającego uprawnienia zawodowe – w formie wpłaty na konto instytucji szkoleniowej;
2) niezbędnych badań lekarskich lub psychologicznych – w formie wpłaty na konto wykonawcy badania;
3) przejazdu na szkolenia – w formie ryczałtu wypłacanego bezrobotnemu w wysokości uzależnionej od długości szkolenia;
4) zakwaterowania, jeśli zajęcia odbywają się poza miejscem zamieszkania – w formie ryczałtu wypłacanego bezrobotnemu w wysokości uzależnionej od długości szkolenia:
W przypadku przekroczenia limitu wydatków, bezrobotny pokrywa koszty przewyższające ten limit.
Bezrobotny skierowany na szkolenie w ramach bonu szkoleniowego otrzymuje także stypendium w wysokości 120% kwoty zasiłku dla bezrobotnych miesięcznie pod warunkiem, że liczba godzin szkolenia obejmie co najmniej 150 godzin miesięcznie; w przypadku niższego wymiaru godzin szkolenia wysokość stypendium ustalana jest

proporcjonalnie, z tym że stypendium nie może być niższe niż 20% zasiłku dla bezrobotnych.

Refundacja składek na ubezpieczenia społeczne za bezrobotnych do 30 roku życia - może być przyznana pracodawcy za zatrudnienie skierowanego do pracy bezrobotnego do 30 roku życia, który podjął zatrudnienie po raz pierwszy w życiu. Refundacja przysługuje przez okres do 12 miesięcy, a po tym okresie pracodawca ma obowiązek dalszego zatrudniania bezrobotnego przez 6 miesięcy.

Refundacja pracodawcy lub przedsiębiorcy przez okres 12 miesięcy części kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki na ubezpieczenia społeczne skierowanych bezrobotnych do 30 roku życia w latach 2016-2017 - instrument ten umożliwia refundowanie pracodawcy lub przedsiębiorcy przez okres 12 miesięcy części kosztów poniesionych na wynagrodzenia i składki na ubezpieczenia społeczne skierowanych bezrobotnych do 30 roku życia, z jednoczesnym obowiązkiem zatrudniania skierowanych osób w pełnym wymiarze czasu pracy przez okres, za który dokonywana jest refundacja, oraz przez okres 12 miesięcy po jej zakończeniu.

Formy aktywizacji skierowane wyłącznie dla osób powyżej 50 roku życia

Dofinansowanie wynagrodzenia za zatrudnienie bezrobotnego w wieku 50+ – jest formą która ma zachęcać pracodawców do zatrudniania bezrobotnych powyżej 50 roku życia. Dofinansowanie przysługuje przez okres 12 miesięcy (bezrobotni pomiędzy 50, a 60 rokiem życia) lub 24 miesięcy (bezrobotni powyżej 60 roku życia). Po upływie okresu refundacji pracodawca ma obowiązek dalszego zatrudniania bezrobotnego przez 6 miesięcy (jeżeli refundacja trwała 12 miesięcy) lub 12 miesięcy(w przypadku refundacji trwającej 24 miesiące).

Pozostałe formy aktywizacji

Pomoc przewidziana ustawą na edukację obejmuje:

Kierowanie na szkolenia – zainteresowani mogą ubiegać się o skierowanie na nieodpłatne dla nich kursy, które na zlecenie urzędu pracy realizuje instytucja szkoleniowa (zgodnie z planem szkoleń urzędu pracy) lub mogą wskazać na wolnym rynku ofertę, która im odpowiada i – po złożeniu wniosku – mogą liczyć na sfinansowanie kosztów tego kursu do wysokości 300% przeciętnego wynagrodzenia. Finansowane mogą być koszty dojazdu i zakwaterowania jeśli te szkolenia odbywają się poza miejscem zamieszkania. Bezrobotnemu przysługuje stypendium w wysokości 120% zasiłku na czas szkolenia, a także 20% zasiłku na dokończenie szkolenia, jeśli w jego trakcie znalazł pracę.

Finansowanie studiów podyplomowych – po złożeniu wniosku zainteresowani mogą liczyć na sfinansowanie kosztów studiów podyplomowych do wysokości 300% przeciętnego wynagrodzenia. Bezrobotni uczestnicy takich studiów otrzymują stypendium w wysokości 20% zasiłku, także gdy podejmą w ich trakcie pracę, do ukończenia programu.

Finansowanie kosztów egzaminów – zainteresowani mogą ubiegać się o sfinansowanie kosztów egzaminów umożliwiających uzyskanie świadectw, dyplomów, zaświadczeń, uprawnień zawodowych lub tytułów zawodowych

i uzyskania licencji zawodowych – do wysokości 100% przeciętnego wynagrodzenia. Istnieje też możliwość sfinansowania kosztów dojazdu na tego typu egzaminy;

Pożyczki szkoleniowe – zainteresowani mogą starać się o pożyczkę na sfinansowanie kosztów szkolenia do wysokości 400% przeciętnego wynagrodzenia. Pożyczka jest nieoprocentowana, do spłacenia w ciągu 18 miesięcy;

Staż - w ramach, którego bezrobotny nabędzie praktyczne umiejętności do wykonywania pracy bez nawiązania stosunku pracy z pracodawcą, w okresie odbywania stażu bezrobotnemu przysługuje stypendium w wysokości 120% zasiłku tj. 997,40 zł (w informacji podano kwoty aktualne stanu na dzień 1 września 2015 r.). W przypadku osób bezrobotnych do30 roku życia staż ma wydłużoną formę i może trwać do 12 miesięcy, w pozostałych przypadkach do 6 miesięcy.

Przygotowanie zawodowe dorosłych, które łączy w sobie praktykę w zawodzie (80% czasu) z zajęciami teoretycznymi (20% czasu). Instrument ten realizowany bez nawiązania stosunku pracy z pracodawcą, według programu obejmującego nabywanie umiejętności praktycznych i wiedzy teoretycznej i kończy się egzaminem. W okresie jego odbywania bezrobotnemu przysługuje stypendium w wysokości 120 % zasiłku, tj. 997,40 zł. Przygotowanie zawodowe dorosłych realizowane jest w 2 formach aktywizacji:

1) praktycznej nauki zawodu:
- trwa 6-12 m-cy,
- jej program uwzględnia podstawę programową kształcenia i standard egzaminowania w zawodzie,
- kończy się egzaminem kwalifikacyjnym przed komisją powołaną przez kuratora oświaty lub izbę rzemieślniczą;

2) przyuczenia do pracy:
- trwa 3-6 miesięcy,
- jego program uwzględnia m.in. standard kwalifikacji zawodowych wymaganych przez pracodawców,
- kończy się egzaminem sprawdzającym przeprowadzanym przez komisję egzaminacyjną izby rzemieślniczej lub uprawnioną instytucję szkoleniową.

Stypendium z tytułu podjęcia dalszej nauki – jest formą wsparcia możliwą do zastosowania w sytuacji, gdy osoba bezrobotna ubiegająca się o przyznanie stypendium jest zarejestrowana w powiatowym urzędzie pracy, nie posiada kwalifikacji zawodowych i w okresie 12 miesięcy od dnia zarejestrowania podjęła dalszą naukę w szkole ponadgimnazjalnej dla dorosłych, albo w szkole wyższej, gdzie studiuje w formie studiów niestacjonarnych. Stypendium przysługuje pod warunkiem nieprzekroczenia wysokości dochodu na osobę w rodzinie, uprawniającego do świadczeń z pomocy społecznej.

Trójstronne umowy szkoleniowe to umowy zawierane na wniosek pracodawcy przez starostę z pracodawcą i instytucją szkoleniową. Do wniosku o zawarcie umowy pracodawcy dołączają deklarację zatrudnienia bezrobotnego w trakcie lub po zakończeniu szkolenia przez okres co najmniej 6 miesięcy.

Prace interwencyjne - są formą wsparcia zatrudnienia skierowanego bezrobotnego z częściowym dofinansowaniem pracodawcy wynagrodzenia przez urząd pracy. Zatrudniając bezrobotnego w pełnym wymiarze czasu pracy na okres do 6 lub

12 m-cy (odpowiednio 12 lub 18 m-cy jeżeli refundacja jest dokonywana za co drugi miesiąc), pracodawca otrzyma zwrot części kosztów poniesionych na wynagrodzenie i składki na ubezpieczenie społeczne. Bezrobotny w wieku powyżej 50 roku życia może być skierowany do prac interwencyjnych na okres do 24 miesięcy. W tym czasie starosta dokonuje refundacji poniesionych przez pracodawcę kosztów na wynagrodzenia i składki na ubezpieczenia społeczne. W przypadku, gdy refundacja kosztów wynagrodzeń i składek będzie dokonywana co drugi miesiąc okres wykonywania pracy dla bezrobotnego w wieku powyżej 50 roku życia może być wydłużony do 4 lat. Po upływie okresu refundacji wynagrodzenia w ramach prac interwencyjnych, pracodawca ma obowiązek do dalszego zatrudniania osoby bezrobotnej przez okres 3 lub 6 miesięcy, w zależności od długości trwania refundacji.

Roboty publiczne - oznaczają zatrudnienie bezrobotnego w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy przy wykonywaniu prac finansowanych lub dofinansowanych ze środków samorządu terytorialnego, budżetu państwa, funduszy celowych, organizacji pozarządowych, spółek wodnych i ich związków. Bezrobotny może być skierowany do wykonywania robót publicznych na okres do 6 miesięcy (12 miesięcy jeżeli refundacja jest dokonywana za co drugi miesiąc). W tym czasie starosta zwraca organizatorowi robót publicznych część kosztów poniesionych na wynagrodzenia, nagrody oraz składki na ubezpieczenia społeczne bezrobotnych.

Zatrudnienie na zasadach robót publicznych - zatrudniając bezrobotnego będącego dłużnikiem alimentacyjnym na okres do 6 m-cy przy pracy niezwiązanej z wyuczonym zawodem w wymiarze nieprzekraczającym połowy wymiaru czasu pracy, pracodawca otrzyma zwrot części kosztów poniesionych na wynagrodzenie, nagrody i składki na ubezpieczenia społeczne za każdy miesiąc zatrudnienia.

Prace społecznie użyteczne - są formą wsparcia adresowaną do osób bezrobotnych bez prawa do zasiłku, korzystających ze świadczeń pomocy społecznej lub uczestniczących w kontrakcie socjalnym, indywidualnym programie usamodzielnienia, lokalnym programie pomocy społecznej lub w indywidualnym programie zatrudnienia socjalnego. Prace społecznie użyteczne są organizowane przez gminę w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną lub działalnością na rzecz społeczności lokalnej. Wykonywanie prac społecznie użytecznych odbywa się na podstawie porozumienia zawartego między starostą a gminą, na rzecz której prace społecznie użyteczne będą wykonywane. Wymiar prac może wynosić do 10 godzin w tygodniu.

Zwrot kosztów przejazdu i zakwaterowania – jest instrumentem rynku pracy adresowanym do osób, które podjęły pracę na podstawie skierowania wydanego przez powiatowy urząd pracy. Warunki przyznania tej formy wsparcia określa art. 45 ustawy o promocji zatrudnienia (…).

Refundacja kosztów opieki nad dzieckiem do lat 7 lub osobą zależną - może być przyznana w sytuacji gdy bezrobotny wychowuje co najmniej jedno dziecko do lat sześciu (a w przypadku gdy jest to dziecko niepełnosprawne do lat siedmiu) albo opiekuje się osobą zależną. Warunkiem udzielenia wsparcia jest podjęcie zatrudnienia, innej pracy zarobkowej albo skierowania na staż, przygotowanie

zawodowe dorosłych lub szkolenie. Pozostałe zasady refundacji określa art. 61 w ustawie o promocji zatrudnienia (…).

Środki na podjęcie działalności gospodarczej – jest to forma wsparcia przeznaczona dla klientów zarejestrowanych w powiatowym urzędzie pracy, jako osoba bezrobotna oraz absolwentów Centrum Integracji Społecznej lub absolwentów Klubu Integracji Społecznej, o których jest mowa w przepisach o zatrudnieniu socjalnym (Ustawa o zatrudnieniu socjalnym z dnia 13 czerwca 2003 roku (Dz. U. z 2011 r. Nr 43, poz. 225, z późn. zm.). Bezrobotny może otrzymać z Funduszu Pracy dotację na rozpoczęcie działalności oraz sfinansowanie kosztów pomocy prawnej, konsultacji i doradztwa związanego z podjęciem działalności – nie więcej niż 6-krotność przeciętnego wynagrodzenia. Obowiązkiem osoby, która otrzymała środki jest prowadzenie działalności gospodarczej przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy.

Pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej - są to niskooprocentowane środki podlegające zwrotowi. O pożyczkę **na podjęcie działalności gospodarczej** mogą ubiegać się następujące osoby fizyczne:

- poszukujący pracy absolwenci szkół i uczelni w okresie 48 miesięcy od dnia ukończenia szkoły lub uzyskania tytułu zawodowego;
- bezrobotni;
- studenci ostatniego roku studiów.

Pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej jest udzielana do wysokości 20-krotnego przeciętnego wynagrodzenia i podlega oprocentowaniu na zasadach preferencyjnych. Pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej może stanowić do 100% kosztów przedsięwzięcia. Pożyczkę można uzyskać w ramach programu realizowanego przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Okres spłaty pożyczki na podjęcie działalności gospodarczej wynosi 7 lat, z możliwością skorzystania z 12-miesięcznego okresu karencji w spłacie kapitału. W ramach wprowadzonego instrumentu osoby ubiegające się o pożyczkę lub którym jej udzielono mogą skorzystać ze szkolenia i doradztwa.

Dofinansowanie podjęcia działalności na zasadach określonych dla spółdzielni socjalnych – może być przyznane bezrobotnemu, absolwentowi centrum integracji społecznej lub absolwentowi klubu integracji społecznej. Środki przeznacza się na założenie spółdzielni socjalnej lub na przystąpienie do istniejącej spółdzielni socjalnej. Zasady przyznawania środków określa ustawa o promocji zatrudnienia (…); rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 23 kwietnia 2012 r. w sprawie przyznawania środków na podjęcie działalności na zasadach określonych dla spółdzielni socjalnych (Dz. U. z 2012 r. poz. 456 z późn. zm.) oraz rozporządzenie Komisji (UE) nr 1407/2013 z dnia 18 grudnia 2013 r. w sprawie stosowania art. 107 i 108 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej do pomocy de minimis (Dz. Urz. UE L 352 z 24.12.2013). Bezrobotny może otrzymać z Funduszu Pracy dotację na rozpoczęcie działalności w formie spółdzielni socjalnej nie więcej niż 4-krotność przeciętnego wynagrodzenia, na jednego członka założyciela spółdzielni lub na przystąpienie do spółdzielni - nie więcej 3-krotność przeciętnego wynagrodzenia, na jednego członka przystępującego do spółdzielni socjalnej po jej założeniu.

Refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy – jest formą polegającą na sfinansowaniu utworzenia stanowiska pracy dla bezrobotnego skierowanego przez powiatowy urząd pracy. Pracodawca jest obowiązany do utrzymania utworzonego stanowiska pracy przez okres co najmniej 24 miesięcy.

Jednorazowa refundacja składek na ubezpieczenie społeczne – jest formą wsparcia zatrudnienia, w przypadku której pracodawca otrzymuje środki, jeżeli zatrudniał skierowanego bezrobotnego w pełnym wymiarze czasu pracy przez okres co najmniej 12 miesięcy i po upływie tego okresu skierowany bezrobotny jest nadal zatrudniony.

Świadczenie aktywizacyjne - środki mogą być przyznane za zatrudnienie skierowanego przez urząd pracy bezrobotnego rodzica lub opiekuna osoby zależnej, który w okresie 3 lat przed rejestracją w urzędzie pracy zrezygnował z pracy ze względu na wychowywanie dziecka lub sprawowanie opieki nad osobą zależną. Świadczenie może być wypłacane przez 12 lub 18 miesięcy. Pracodawca jest obowiązany do dalszego zatrudniania osoby bezrobotnej przez okres 6 lub 9 miesięcy, w zależności od długości wypłacanego świadczenia aktywizacyjnego.

Grant na telepracę – w tym przypadku na utworzonym stanowisku może być zatrudniony skierowany przez urząd pracy bezrobotny rodzic wychowujący co najmniej jedno dziecko w wieku do 6 lat lub bezrobotny opiekun osoby zależnej, który w okresie 3 lat przed rejestracją w urzędzie pracy zrezygnował z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej ze względu na wychowywanie dziecka lub sprawowanie opieki nad osobą zależną. Pracodawca albo przedsiębiorca są obowiązani, stosownie do zawartej umowy, do utrzymania zatrudnienia skierowanego bezrobotnego przez okres 12 lub 18 miesięcy.

Działania wspierające integrację na rynku pracy osób do 30 roku życia.

Ukończenie przez osoby młode etapu edukacji na różnym poziomie nie gwarantuje obecnie sukcesu na rynku pracy. Oprócz wiedzy, którą nabywa absolwent niezbędne są umiejętności zawodowe, jak również umiejętności poruszania się po rynku pracy. Pracodawca jest zainteresowany nie tylko posiadaną wiedzą młodej osoby, ale również jej doświadczeniem zawodowym. Przygotowany do wejścia na rynek pracy absolwent to osoba, która podczas edukacji nabyła doświadczenie zawodowe, czy poprzez system praktyk zawodowych, praktykę absolwencką czy wolontariat. Każda wskazana forma przygotowuje absolwenta do praktycznego wykorzystania nabytej w szkole/uczelni wiedzy. Przygotowaniem absolwentów do poruszania się po rynku pracy zajmują się m.in. centra informacji i planowania karier zawodowych, biura karier na uczelniach wyższych. Należałoby jednak wspomóc działania tych instytucji poprzez profesjonalną pomoc doradcy zawodowego w szkołach. Szkoły niestety nie zawsze są w stanie realizować to działanie. Niejednokrotnie funkcje te pełnią przeszkoleni nauczyciele przedmiotowi, którzy niejako dodatkowo zajmują się poradnictwem zawodowym czy edukacyjnym. Po rejestracji w urzędzie pracy osoba do 30 roku życia może liczyć na wsparcie w tym zakresie. Urzędy pracy organizują dla swoich klientów poradnictwo indywidualne i grupowe, grupowe informacje zawodowe. Formy te przybliżają klientom problematykę rynku pracy. Nie zastąpią

one jednak braku systemu kompleksowego i systematycznego przygotowania ucznia na poziomie edukacji przed rejestracją.

Instrumenty ułatwiające przechodzenie młodzieży z edukacji do zatrudnienia.
Środkami wsparcia dla integracji na rynku pracy będzie także zestaw działań służących zwiększaniu, jakości kształcenia i ułatwiających wchodzenie na rynek pracy absolwentom szkół i uczelni:

a. Wykorzystanie w szerszym zakresie usług akademickich biur karier, które świadczą pomoc studentom i absolwentom uczelni w zakresie wchodzenia na rynek pracy - należy podkreślić, że na podstawie ustawy o promocji zatrudnienia (…) Starosta może zawrzeć ze szkołą wyższą lub organizacją studencką umowę umożliwiającą sfinansowanie z Funduszu Pracy (FP) części kosztów wyposażenia nowo otwartego akademickiego biura karier, w wysokości nieprzekraczającej piętnastokrotności przeciętnego wynagrodzenia.
Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej (MRPiPS) przywiązuje szczególną wagę do podkreślenia roli, jaką pełnią akademickie biura karier, które świadcząc pomoc studentom i absolwentom uczelni wyższych w zakresie wchodzenia na rynek pracy, stały się płaszczyzną kontaktu między dwiema sferami gospodarki, tj. edukacją i rynkiem pracy.
Dlatego też MRPiPS współpracuje z Ministerstwem Nauki i Szkolnictwa Wyższego w zakresie rozwoju akademickich biur karier. Należy także wskazać, że w nowelizacji ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy znalazł się zapis dotyczący współpracy akademickich biur karier oraz centrów informacji i planowania kariery zawodowej w zakresie opracowywania, aktualizacji i upowszechniania informacji zawodowych o zasięgu lokalnym i regionalnym oraz opracowywania informacji zawodowych o charakterze centralnym na zlecenie ministra właściwego do spraw pracy.

b. <u>Prowadzenie ogólnopolskiej bazy staży i praktyk zawodowych</u> - działania adresowane do osób młodych wspomagane są przez przedsięwzięcia dające wszystkim zainteresowanym podjęciem lub zmianą pracy możliwość łatwiejszego dostępu do ofert pracy zgłaszanych do powiatowych urzędów pracy i udostępnianych przez ministra właściwego do spraw pracy z wykorzystaniem internetowej bazy ofert pracy, zintegrowanej z europejskim systemem pośrednictwa pracy EURES. Taką bazę stanowi Centralna Baza Ofert Pracy (CBOP).

Korzystanie z Centralnej Bazy Ofert Pracy (CBOP)
CBOP to wspólna baza urzędów pracy, w której prezentowane są informacje o aktualnych ofertach pracy, propozycjach staży z urzędu i przygotowaniu dorosłych, a także ofertach pracy pracodawców krajowych, którzy poszukują pracowników z obszaru naszego kraju i tzw. rynku unijnego realizowanych przez powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy – zakładka Oferty pracy, staże i praktyki.
CBOP zawiera informacje o możliwości odbycia staży/praktyk zgłaszanych przez pracodawców do bazy. CBOP to także źródło informacji na temat organizowanych przez powiatowe i wojewódzkie urzędy pracy targach pracy, giełdach pracy i szkoleniach – zakładka Kalendarz targów, giełd i szkoleń[24]. Użytkownicy mogą korzystać z prostej wyszukiwarki (wyszukiwanie po nazwie stanowiska i lokalizacji)

[24] http://psz.praca.gov.pl/-/926922-centralna-baza-ofert-pracy-cbop.

oraz filtrować wyniki wyszukiwania według kategorii, które najbardziej ich interesują: stanowisko, pracodawca, miejsce pracy, rodzaj umowy, itp.).

W ramach portalu www.praca.gov.pl uruchomiona została usługa adresowana do pracodawców „Zgłoszenie oferty stażu lub praktyki do Centralnej Bazy Ofert Pracy", która nie jest świadczona przez urzędy pracy. Jej celem jest zapewnienie osobom zainteresowanym, w szczególności studentom, pracownikom młodocianym i absolwentom w rozumieniu ustawy o praktykach absolwenckich, dostępu do informacji o możliwościach odbycia stażu lub praktyki oraz ułatwienie pracodawcom upowszechniania informacji o możliwości zaproponowania stażu lub praktyki osobie młodej. Pracodawcy, którzy są zainteresowani organizacją praktyk absolwenckich lub staży, mogą zamieścić bezpłatnie ofertę na rządowym portalu praca.gov.pl. Portal ma na celu zebranie w jednym miejscu wszystkich ofert stażowych oferowanych na terenie kraju, zarówno tych organizowanych przy współpracy z urzędem pracy, jak i przez samych pracodawców.

Staże

Dostępne na rządowym portalu praca.gov.pl staże oznaczają ograniczoną w czasie formę zdobywania wiedzy i umiejętności praktycznych oraz sposób zdobywania pierwszego doświadczenia zawodowego, przy czym są realizowane poza programem nauczania. Staż adresowany jest głównie do osób, które ukończyły naukę szkolną. Nie skupia się na nauce - zawiera jedynie element edukacyjny. Staż może być płatny lub nie, w zależności od rodzaju zawartej umowy pomiędzy stronami. W ramach zgłoszonego stażu przy pomocy tego formularza urząd pracy nie wypłaci stażyście stypendium. Zgłaszane za pomocą formularza oferty nie są ofertami stażu z urzędu pracy (czyli tylko dla zarejestrowanych bezrobotnych, realizowane za pośrednictwem urzędu pracy).

Praktyki

Za pomocą tego samego formularza można zamieścić również ofertę praktyki, która ma na celu zdobycie umiejętności praktycznych poprzez uczniów lub studentów u pracodawcy w ramach programu nauczania. Praktyki są obowiązkowym etapem kształcenia, np. w trakcie studiów. Praktyka może być zarówno płatna jak i bezpłatna, w zależności od rodzaju umowy zawartej pomiędzy stronami - jak w przypadku stażu.
Zadanie weryfikacji i akceptacji ofert staży i praktyk jest zadaniem pracowników Centrum Informacyjnego Służb Zatrudnienia Zielona Linia. Po wpłynięciu formularza pracownik Zielonej Linii kontaktuje się telefonicznie z nadawcą, weryfikuje wprowadzone dane – upewnia się, że pracodawca zrozumiał wszystkie warunki współpracy, a następnie akceptuje ofertę, która od razu dostępna jest dla poszukujących zatrudnienia na stronie oferty.praca.gov.pl[25].

[25] por. http://zielonalinia.gov.pl/-/baza-stazy-i-praktyk-nowosc-na-portalu-rzadowym-67075.

c. Pośrednictwo pracy poprzez organizację targów pracy oraz wykorzystanie nowoczesnych form przekazu dla informowania młodzieży

- działania na rzecz młodzieży wspierane są również przez urzędy pracy lub inne podmioty poprzez organizację - targów pracy, będących jedną z form pomocy w ramach pośrednictwa pracy.

Modernizacja systemu kształcenia zawodowego i ustawicznego - aby dostosować ofertę kształcenia do potrzeb rynku pracy i oczekiwań pracodawców oraz zapewnić najwyższą, jakość kształcenia ustawą z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o systemie oświaty oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2011 r. Nr 205, poz.1206) wprowadzono modernizację systemu kształcenia zawodowego i ustawicznego. Jej wdrażanie w szkołach ponadgimnazjalnych prowadzących kształcenie zawodowe rozpoczęło się wraz z początkiem roku szkolnego 2012/2013. Wprowadzono nową klasyfikację zawodów szkolnictwa zawodowego. Ministerstwo Edukacji Narodowej dokonuje kolejnych zmian w klasyfikacji zawodów szkolnictwa zawodowego, gdyż ma ona być elementem polityki oświatowej państwa, który aktywnie wspomaga i wspiera przemiany oraz rozwój gospodarczy. W zasadniczy sposób zmieniła się także konstrukcja podstawy programowej kształcenia w zawodach, która opisana jest w języku efektów kształcenia. Nowa podstawa programowa kształcenia w zawodach stanowi jednocześnie standard wymagań egzaminacyjnych dla poszczególnych kwalifikacji. W zasadniczych szkołach zawodowych szczególny nacisk położono na kształcenie praktyczne, które w ciągu trzech lat nauki obejmuje ponad 60% całego czasu przeznaczonego na kształcenie zawodowe. Praktyczna nauka zawodu odbywa się u pracodawcy, w centrach kształcenia praktycznego lub w warsztatach szkolnych. Wprowadzono także możliwość uzyskania lub uzupełnienia kwalifikacji zawodowych w formach pozaszkolnych, w tym na kwalifikacyjnych kursach zawodowych. Kwalifikacyjny kurs zawodowy to kurs prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach w zakresie jednej kwalifikacji. Ukończenie tego kursu umożliwia przystąpienie do egzaminu potwierdzającego kwalifikacje w zawodzie, w zakresie danej kwalifikacji, przeprowadzanego przez okręgową komisję egzaminacyjną. Osoba, która ukończy kwalifikacyjny kurs zawodowy i zda egzamin potwierdzający kwalifikacje w zawodzie w zakresie danej kwalifikacji, otrzymuje świadectwo potwierdzające kwalifikacje w zawodzie.

e. Monitorowanie karier zawodowych absolwentów szkół wyższych

Zgodnie z ustawą Prawo o szkolnictwie wyższym z dnia 27 lipca 2005 r. (Dz. U. nr 164, poz. 1365, z późn. zm.) minister właściwy do spraw szkolnictwa wyższego prowadzi monitoring karier zawodowych absolwentów. Monitoring jest prowadzony na podstawie następujących danych (imiona i nazwisko, numer PESEL, a w przypadku jego braku – numer dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz kraj wydania dokumentu tożsamości, obywatelstwo, kraj pochodzenia – w przypadku cudzoziemców, rok urodzenia, płeć, miejsce zamieszkania przed rozpoczęciem studiów: wieś lub miasto, sumę uzyskanych przez studenta punktów ECTS na każdym kierunku studiów, poziomie i profilu kształcenia, rodzaj przyznanych świadczeń pomocy materialnej, liczbę punktów ECTS, która w wyniku potwierdzenia efektów uczenia się została zaliczona studentowi do danego programu kształcenia określonego kierunku, poziomu i profilu kształcenia, numer dyplomu ukończenia studiów na określonym kierunku, poziomie i profilu kształcenia, datę ukończenia

studiów i nazwę uzyskanego tytułu zawodowego albo datę skreślenia z listy studentów) oraz danych gromadzonych przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych na kontach ubezpieczonych lub kontach płatników składek. Minister właściwy do spraw szkolnictwa wyższego przekazuje w formie elektronicznej Zakładowi Ubezpieczeń Społecznych raz w roku, w terminie do końca września, dane absolwentów, którzy ukończyli studia w okresie pięciu lat kalendarzowych poprzedzających rok przekazania danych, obejmujące:
1) numer PESEL, a w przypadku jego braku – numer dokumentu potwierdzającego tożsamość oraz kraj wydania dokumentu tożsamości;
2) informacje o ukończonych oraz odbywanych studiach, w tym:
a) nazwę uczelni,
b) nazwę jednostki prowadzącej studia,
c) formę studiów oraz kierunek, poziom i profil kształcenia,
d) rok i miesiąc rozpoczęcia studiów,
e) rok i miesiąc ukończenia studiów.
Z kolei Zakład Ubezpieczeń Społecznych przekazuje w formie elektronicznej ministrowi właściwemu do spraw szkolnictwa wyższego, w terminie trzech miesięcy od dnia otrzymania danych informacje uzupełnione o:
1) kod osoby ubezpieczonej wygenerowany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, niepozwalający na identyfikację absolwenta;
2) rok urodzenia i płeć osoby ubezpieczonej;
3) kod tytułu ubezpieczenia;
4) pierwsze trzy cyfry kodu pocztowego adresu zameldowania lub adresu zamieszkania, lub adresu do korespondencji osoby ubezpieczonej;
5) kod Polskiej Klasyfikacji Działalności płatnika składek.
6) kod płatnika składek wygenerowany przez Zakład Ubezpieczeń Społecznych, niepozwalający na identyfikację płatnika;
7) podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie emerytalne i rentowe osoby ubezpieczonej lub podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie wypadkowe osoby ubezpieczonej, lub podstawę wymiaru składek na ubezpieczenie zdrowotne.
Wyniki monitoringu obrazujące w szczególności losy zawodowe grup absolwentów po roku, trzech latach i pięciu latach od ukończenia studiów, udostępnia się na stronie internetowej urzędu obsługującego ministra właściwego do spraw szkolnictwa wyższego.
W celu dostosowania programu kształcenia do potrzeb rynku pracy uczelnia może prowadzić własny monitoring karier zawodowych swoich absolwentów.
Celem monitorowania jest pozyskanie informacji na temat sytuacji zawodowej absolwentów. Dane pomagają w udoskonalaniu oferty dydaktycznej oraz dostosowaniu kierunków studiów i programów kształcenia do potrzeb rynku pracy. Weryfikują, jakość i efektywność kształcenia[26].

[26] por. ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym z dnia 27 lipca 2005 r. (Dz. U. nr 164, poz. 1365 z późn. zm.) art. 13 b.

3. Zasady pracy z klientami z tzw. grupy NEET, program POWER, Gwarancje dla młodzieży.

NEETs - (z angielskiego „not employment, education or training" – to osoby w wieku 18 – 24 lat pozostające poza zatrudnieniem, edukacją i szkoleniem – w tym osoby wymagające szczególnego wsparcia, tj. oddalone od rynku pracy, ze środowisk de faworyzowanych, z obszarów wiejskich. Praktycznie można te osoby podzielić na trzy grupy. W pierwszej grupie znajdują się osoby, które nie pracują, bo nie mogą głównie z powodów od nich niezależnych, np. niepełnosprawność. Druga grupa, to osoby, które nic nie robią, bo możliwości, które posiadają w chwili obecnej na rynku pracy nie są adekwatne do ich oczekiwań, które zwykle są wysokie zarówno w kwestii rodzaju wykonywanej pracy, jak i wysokości wynagrodzenia. W trzeciej grupie są osoby, którym brak jakiejkolwiek aktywności zawodowej odpowiada. Są to osoby, które żyją przeważnie na utrzymaniu rodziców. Z doświadczeń urzędów pracy wynika, iż najliczniejszą grupą jest grupa druga. Głównym problemem tych osób jest niska motywacja do zmiany. Doradca klienta pracując z osobą z tzw. grupy NEETs diagnozuje jej oczekiwania, biorąc pod uwagę potrzeby rynku pracy. Problem pojawia się wówczas, gdy jedynym oczekiwaniem danej osoby jest uzyskanie ubezpieczenia zdrowotnego ze strony PUP. Brak jakiegokolwiek zainteresowania proponowanymi formami wsparcia oraz bierna postawa wyrażająca się niechęcią w podejmowaniu nauki, pracy i sceptyczne nastawienie do udziału w szkoleniach dokształcających ma duży wpływ na niską skuteczność w osiąganiu celu, który wynika z założeń programowych realizowanych przez urzędy pracy. Aktywizacja osób z tzw. grupy NEETs wymaga od doradcy klienta dużych umiejętności przekonywania, negocjowania, a niekiedy nawet manipulowania. Pomimo dużego wysiłku włożonego w pracę z klientem oraz czasu mu poświęconego doradca klienta nie osiąga zamierzonego celu. Głównym problemem jest zmiana nastawienia i zmiana poziomu motywacji, która wymaga długofalowej pracy indywidualnej, grupowej wspieranej pomocą specjalistyczną. Analiza pracy doradcy klienta z osobami z tzw. grupy NEETs wskazuje, że młodzież, która nie uczy się i nie szuka zatrudnienia (pomimo deklarowanej woli poszukiwania pracy) różni się od rówieśników niższym poziomem własnej wartości oraz mniejszą skutecznością działania. Niska samoocena ma bezpośredni wpływ na brak wytrwałości w trudnych lub stresowych momentach, które na rynku pracy są normalnością.
Podsumowując – zaobserwowanymi na stanowiskach doradcy klienta przyczynami bierności w tej grupie osób jest między innymi brak motywacji do zmiany, nieumiejętność dostosowania się do zasad panujących na rynku pracy, brak chęci do nabywania nowych umiejętności i stres. Dodatkową przyczyną nasilania się problemu jest zjawisko promowania długiego przebywania w domu rodzinnym (finansowanie potrzeb przez rodziców) i oczekiwanie na pracę spełniającą aspiracje osób młodych i ich rodziców. Zadaniem doradcy klienta w pracy z osobami z tzw. grupy NEETs jest aktywizacja ich w szerokim zakresie. W przypadku braku odpowiednich ofert pracy należy angażować je przez proponowania innych form aktywności, jak uczestnictwo w szkoleniach, poradach grupowych, indywidualnych zarówno przez PUP, jak inne instytucje rynku pracy, np. OHP.

Program POWER

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój realizowany jest w latach 2014 - 2020. Przepisy szczególne określają m.in. zakres udzielonego wsparcia, rodzaje wydatków kwalifikujących się do objęcia wsparciem. W ramach celu tematycznego

„promowanie trwałego i wysokiej jakości zatrudnienia oraz wsparcie mobilności pracowników" realizowane będą działania ułatwiające dostęp do zatrudnienia dla osób poszukujących pracy i osób biernych zawodowo, w tym długotrwale bezrobotnych oraz oddalonych od rynku pracy także poprzez lokalne inicjatywy na rzecz zatrudnienia oraz wspierania mobilności pracowników
Program zakłada również trwałą integrację na rynku pracy ludzi młodych, w szczególności tych, którzy nie pracują, nie kształcą się ani nie szkolą w tym ludzi młodych zagrożonych wykluczeniem społecznym i ludzi młodych wywodzących się ze środowisk marginalizowanych, także poprzez wdrażanie Gwarancji dla młodzieży (tzw. Grupa NEET). Program POWER promuje pracę na własny rachunek, przedsiębiorczość i tworzenie przedsiębiorstw, w tym innowacyjnych mikro, małych i średnich przedsiębiorstw oraz równość mężczyzn i kobiet we wszystkich dziedzinach, w tym dostęp do zatrudnienia, rozwój kariery, godzenie życia zawodowego i prywatnego i promowanie równości wynagrodzeń za taką samą pracę. W obszarze zadań programu znajduje się również przystosowanie pracowników, przedsiębiorstw i przedsiębiorców do zmian, aktywne i zdrowe starzenie się, modernizacja instytucji działających na rynku pracy, takich jak publiczne służby zatrudnienia oraz lepsze dostosowanie do potrzeb rynku pracy, w tym poprzez przedsięwzięcia służące zwiększaniu ponadnarodowej mobilności pracowników oraz systemy mobilności i lepszej współpracy instytucji i właściwych zainteresowanych podmiotów. Inne cele tematyczne programu POWER, to:
- „promowanie włączenia społecznego, walka z ubóstwem i wszelką dyskryminacją",
-„inwestowanie w kształcenie, szkolenie oraz szkolenia zawodowe na rzecz zdobywania umiejętności i uczenia się przez całe życie",
- „wzmacnianie zdolności instytucjonalnych instytucji publicznych i zainteresowanych stron oraz sprawności administracji publicznej".
Ponadto w ramach POWER przewidziano wsparcie bezpośrednie, w przypadku, którego koordynacja na poziomie krajowym może zapewnić wyższą efektywność. Będzie to przede wszystkim wsparcie kierowane do osób młodych pozostających bez pracy, ale także takie zagadnienia jak innowacje społeczne i szkolnictwo wyższe. Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój 2014- 2020 jest krajowym programem operacyjnym finansowanym ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) oraz w ramach Inicjatywy na rzecz zatrudnienia ludzi młodych (Youth Employment Initiative – YEI). Obszarem realizacji programu jest obszar całej Polski, tj. 15 regionów zaliczonych do kategorii słabiej rozwiniętych oraz Mazowsze, jako region lepiej rozwinięty o specjalnym statusie wynikającym z rozporządzenia ramowego, jako były region słabo rozwinięty.
Głównymi Beneficjentami POWER 2014-2020 będą zarówno podmioty prywatne, jak i podmioty publiczne m.in.: powiatowe urzędy pracy, ochotnicze hufce pracy, partnerzy społeczno-gospodarczy, organizacje pozarządowe.

Projekty w ramach POWER są realizowane w dwóch trybach:

- **Pozakonkursowym,** w którym projekty realizowane są przez dokładnie określonych beneficjentów wskazanych w Szczegółowym Opisie Priorytetów POWER,
- **Konkursowym,** w którym o dofinansowanie mogą się ubiegać wszystkie formy prawne zgodnie z klasyfikacją form prawnych podmiotów gospodarki narodowej określonych w § 8 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 27 lipca 1999 r. w sprawie sposobu i metodologii prowadzenia i aktualizacji rejestru podmiotów gospodarki narodowej, w tym wzorów wniosków, ankiet

i zaświadczeń, oraz szczegółowych warunków i trybu współdziałania służb statystyki publicznej z innymi organami prowadzącymi urzędowe rejestry i systemy informacyjne administracji publicznej (Dz. U. Nr 69, poz. 763, z późn. zm.), czyli m.in: jednostki administracji samorządowej i rządowej, organizacje pozarządowe, związki zawodowe i organizacje pracodawców, partnerzy społeczni.

Grupy docelowe, czyli ostateczni odbiorcy wsparcia w ramach realizowanych projektów to m.in.:

- osoby młode, w tym niepełnosprawne, w wieku 15-29 lat bez pracy, które nie uczestniczą w kształceniu lub szkoleniu (tzw. kategoria NEET od akronimu sformułowania „not in employment, education or training"),
- mikro, małe i średnie przedsiębiorstwa i ich pracownicy,
- podmioty ekonomii społecznej, przedsiębiorstwa społeczne i ośrodki wsparcia,
- pracownicy administracji publicznej,
- pracownicy wymiaru sprawiedliwości i prokuratury,
- jednostki samorządu terytorialnego i ich pracownicy,
- instytucje rynku pracy,
- publiczne i niepubliczne służby zatrudnienia,
- ochotnicze hufce pracy,
- partnerzy społeczni,
- szkoły i placówki oświatowe różnego typu, w tym prowadzące kształcenie zawodowe i ustawiczne oraz ich organy prowadzące,
- absolwenci szkół i placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe,
- pracownicy systemu oświaty,
- podmioty świadczące usługi edukacyjne,
- uczelnie i jednostki naukowe,
- osoby uczestniczące w kształceniu na poziomie wyższym (w tym studenci niepełnosprawni),
- osoby w wieku aktywności zawodowej, w większości ze zidentyfikowanych grup największego ryzyka,
- podmioty świadczące usługi w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej i ich pracownicy,
- kadry medyczne,
- osoby odbywające karę pozbawienia wolności,
- społeczność romska.

Obszar wsparcia POWER opiera się na dwóch filarach:

1. Poprawie funkcjonowania poszczególnych polityk sektorowych.
2. Interwencji w obszarach, dla których większą efektywność zapewni wsparcie z poziomu krajowego:

- wsparcie ludzi młodych,
- szkolnictwo wyższe,
- innowacje społeczne, mobilność i współpraca ponadnarodowa.

<u>VI osi priorytetowych:</u>

- Oś I Osoby młode na rynku pracy
- Oś II Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji
- Oś III Szkolnictwo wyższe dla gospodarki i rozwoju

- Oś IV Innowacje społeczne i współpraca ponadnarodowa
- Oś V Wsparcie dla obszaru zdrowia
- Oś VI – Pomoc Techniczna[27] .

Podsumowując należy podkreślić, iż realizacja programu POWER przez urzędy pracy ma wspierać dążenie do wysokiego poziomu zatrudnienia i wysokiej, jakości miejsc pracy, poprawę dostępu do rynku pracy oraz mobilność geograficzną i zawodową pracowników. Zachęcać do wysokiego poziomu kształcenia i szkolenia dla wszystkich oraz wspierać przechodzenie młodych ludzi z etapu kształcenia do etapu zatrudnienia, zwalczać ubóstwo, wzmacniać włączenie społeczne oraz wspierać równość płci, niedyskryminację i równe szanse. Na poziomie regionów wszystkie cele będą realizowane z punktu widzenia zaspokajania potrzeb ich mieszkańców z uwzględnieniem specyficznej sytuacji w danym województwie. Stąd różnorodność programów realizowanych przez różne województwa (urzędy pracy w poszczególnych województwach). Władze regionalne przygotowały strategie rozwoju społeczno – gospodarczego do 2020 roku i na ich podstawie opracowały konkretne programy wykorzystania środków unijnych (program POWER).

Realizacja *Gwarancji dla młodzieży* w Polsce przez powiatowe urzędy pracy

Definicja adresatów Gwarancji dla młodzieży w 2014 r.: „W Polsce adresatami Gwarancji dla młodzieży są osoby w wieku od 15 do 25 roku życia, w tym zwłaszcza z grupy tzw. NEET. W zakresie pożyczek na rozpoczęcie działalności gospodarczej granica wieku została podniesiona do 29 roku życia".

Przyjęcie PO WER w grudniu 2014 r. przyniosło zmianę definicji:

W Polsce adresatami Gwarancji dla młodzieży są niepracujące osoby w wieku od 15 do 29 roku życia, w tym zwłaszcza z grupy tzw. NEET.

W ramach Gwarancji dla młodzieży wymienione osoby otrzymują dobrej, jakości ofertę zatrudnienia, dalszego kształcenia, przyuczenia do zawodu lub stażu w ciągu czterech miesięcy od momentu utraty pracy lub zakończenia kształcenia formalnego lub inną formę pomocy prowadzącą do aktywizacji zawodowej.

Zalecenie Rady ustanawiające Gwarancje dla młodzieży dopuszcza możliwość dalszego rozszerzenia grupy wiekowej odbiorców Gwarancji.

Dzięki rozszerzeniu Gwarancji o grupę wiekową 25-29, całość wsparcia środkami europejskimi w ramach PO WER wpisywać się będzie w realizację Gwarancji dla młodzieży. Obecnie w Departamencie Rynku Pracy MRPiPS trwają prace nad aktualizacją „Planu realizacji Gwarancji dla młodzieży w Polsce" uwzględniające powyższe zmiany. W Polsce adresatami Gwarancji dla młodzieży są osoby w wieku od 15 do 25 roku życia, w tym zwłaszcza z grupy tzw. NEET, ale w przypadku pożyczek na rozpoczęcie działalności gospodarczej granica wieku została podniesiona do 29 roku życia.

<u>Z aktywizacji w ramach Gwarancji dla młodzieży w Polsce, mogą korzystać:</u>

- Osoby w wieku 15-17 lat przedwcześnie kończące naukę - osoby zaniedbujące obowiązek szkolny (do 16 roku życia) lub obowiązek nauki (do osiągnięcia 18 r. ż.roku życia),
- Osoby w wieku 18-24 lata pozostające poza zatrudnieniem, edukacją i szkoleniem (NEET) - w tym osoby wymagające szczególnego wsparcia tj. oddalone od rynku pracy, ze środowisk defaworyzowanych, z obszarów wiejskich,

[27] por. http://www.mir.gov.pl, http://www.efs.gov.pl, http://www.funduszeeuropejskie.gov.pl.

- Osoby w wieku 18-25 lat zarejestrowane jako bezrobotni - w tym również zarejestrowani studenci studiów zaocznych i wieczorowych, czyli niespełniający tym samym warunku dla klasyfikacji jako NEET.
- Bezrobotna młodzież oraz poszukujący pracy absolwenci szkół i uczelni w okresie 48 miesięcy od dnia ukończenia szkoły lub uzyskania tytułu zawodowego, w wieku 18-29 lat - w zakresie wsparcia przedsiębiorczości osób młodych.

Gwarancje dla młodzieży nie oznaczają gwarancji zatrudnienia. Są one dążeniem do zagwarantowania oferty, która bezpośrednio lub pośrednio pozwoli na znalezienie pracy. Ważne jest, aby pamiętać, że oferta zatrudnienia nie jest jedyną opcją. Czasami warto w siebie najpierw zainwestować: ukończyć szkołę, zdobyć zawód albo nowe kwalifikacje, popracować nad swoimi kompetencjami miękkimi, czy odbyć staż w ciekawym miejscu. Dla niektórych ciekawą alternatywą będzie rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej.
Zgodnie z zaleceniem Rady z dn. 22 kwietnia 2013 r., Gwarancje dla młodzieży to inicjatywa, która ma być realizowana na szczeblu tak krajowym, jak również regionalnym i lokalnym. Olbrzymie znaczenie ma podejmowanie przez wszystkich interesariuszy rynku pracy wysiłków na poziomie województw, powiatów, a nawet gmin. Dlatego wraz z Radą, MRPiPS zachęca do nawiązywania współpracy na wszelkich szczeblach i tworzenia partnerstw, które będą miały na celu poprawę szans młodych na regionalnych i lokalnych rynkach pracy. Do partnerstw zapraszane mogą być instytucje rynku pracy, szkoły, instytucje szkoleniowe, samorządy, organizacje pozarządowe i firmy[28].

4. Mobilność edukacyjna i zawodowa młodzieży w UE.

Istnieje wiele sieci wspierających mobilność zawodową i edukacyjną młodzieży w UE. Poniżej prezentujemy wybrane portale internetowe, które dostarczają informacji o europejskim rynku pracy.

a. EURES

Jest siecią współpracy publicznych służb zatrudnienia i ich partnerów na rynku pracy, wspierającą mobilność w dziedzinie zatrudnienia na poziomie międzynarodowym, w krajach Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli w krajach Unii Europejskiej oraz Norwegii, Islandii, Liechteinsteinie, a także w Szwajcarii. Sieć EURES tworzą w praktyce przedstawiciele ministerstw właściwych ds. pracy, centralnych, a także regionalnych i lokalnych urzędów pracy oraz związków zawodowych i organizacji pracodawców. Sieć EURES została powołana przez Komisję Europejską, aby ułatwiać swobodny przepływ pracowników poprzez: międzynarodowe pośrednictwo pracy, informowanie na temat warunków życia i pracy w krajach członkowskich, identyfikowanie i przeciwdziałanie przeszkodom w mobilności.
Usługi EURES są ogólnodostępne, bezpłatne i skierowane do osób poszukujących pracy, zainteresowanych wyjazdem do innego kraju w celach podjęcia pracy oraz do pracodawców, którzy chcą prowadzić rekrutację pracowników z zagranicy.
Nazwa EURES jest skrótem i powstała z angielskiej nazwy EURopean Employment Services, określającej Europejskie Służby Zatrudnienia.

[28] por. prezentacja: „Realizacja *Gwarancji dla młodzieży* w Polsce przez powiatowe urzędy pracy", MRPiPS, Warszawa, 9 grudnia 2015 r.

EURES stwarza szczególne warunki do współpracy w regionach przygranicznych. W ramach EURES działa około 19 partnerstw przygranicznych więcej.

Kadra EURES

Realizacją zadań w ramach sieci EURES w poszczególnych krajach zajmują się doradcy EURES, których liczba w EOG wynosi około 900 osób. Doradcy EURES są wspomagani w realizacji zadań przez asystentów EURES. Więcej informacji o kadrze EURES znajdziesz w zakładce "Kadra EURES".

Struktura organizacyjna EURES

Koordynacyjną rolę w ramach sieci EURES odgrywa Biuro Koordynacji EURES (EURESco), umiejscowione w Dyrekcji Generalnej ds. Zatrudnienia, Spraw Społecznych i Równości Szans w Komisji Europejskiej.

W sprawach dotyczących planowania strategicznego, rozwoju, promowania i nadzorowania sieci EURES Komisja Europejska jest wspomagana przez Grupę Strategiczną Wysokiego Szczebla EURES. W skład tej Grupy wchodzą szefowie publicznych służb zatrudnienia krajów członkowskich.

Koordynacją realizacji zadań EURES w poszczególnym kraju członkowskim zajmuje się Menadżer EURES. Platformą współpracy Menadżerów EURES oraz Komisji Europejskiej są spotkania Grupy Roboczej EURES. Odbywają się one kilka razy do roku a ich uczestnikami są przedstawiciele Komisji Europejskiej, Menadżerowie EURES oraz przedstawiciele związków zawodowych i organizacji pracodawców.

Europejski Portal Mobilności Zawodowej - www.eures.europa.eu

Sieć EURES wspiera specjalny portal internetowy Komisji Europejskiej www.eures.europa.eu, który jest źródłem wiedzy na temat zagadnień związanych z poruszaniem się na europejskim rynku pracy.

Portal umożliwia osobom poszukującym pracy znalezienie zatrudnienia, a pracodawcom rekrutację pracowników. Użytkownicy portalu mogą skorzystać między innymi z:

- bazy ofert pracy pracodawców zainteresowanych rekrutacją pracowników z zagranicy,
- bazy CV osób zainteresowanych podjęciem zatrudnienia za granicą,
- bazy informacyjnej o warunkach życia i pracy w krajach członkowskich[29].

b. EURAXESS

Portal EURAXESS Polska

Portal jest przeznaczony zarówno dla polskich jak i zagranicznych naukowców zainteresowanych rozwojem kariery naukowej za granicą. Zawiera oferty pracy i stypendiów w Polsce i Europie oraz informacje prawno - administracyjne, związane z wyjazdem zagranicę oraz przyjazdem do Polski w celach naukowych. EURAXESS to również sieć Centrów Informacji dla Naukowców w całej Europie, w tym w Polsce[30].

c. Eurodesk

Eurodesk - strona polska

Eurodesk to program dla młodzieży, osób pracujących z młodzieżą i organizacji młodzieżowych, wspierany – finansowo i merytorycznie - przez Komisję Europejską,

[29] https://eures.praca.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=152.
[30] http://www.euraxess.pl/index.php/strona-glowna?Itemid=3.

Ministerstwo Edukacji Narodowej i Ministerstwo Nauki i Szkolnictwa wyższego w ramach programu "Erasmus+"
Eurodesk to sieć działająca w 33 krajach europejskich. Należą do niej organizacje i instytucje pracujące z młodzieżą, zajmujące się informacją europejską i/lub młodzieżową. W Eurodesku działa ponad 1300 organizacji, w tym blisko 100 w sieci Eurodesk Polska[31].

d. LOQE - Learning Opportunities and Qualifications in Europe

Portal o możliwościach kształcenia w Europie. Zawiera informacje dotyczące nauki w Europie (możliwości kształcenia się i szkoleń, systemów edukacyjnych i systemów szkolenia zawodowego, programów wymian i programów grantowych)[32].

e. Europass

Europass służy zapewnieniu obywatelom wszystkich państw UE równych szans w przedstawianiu kwalifikacji i doświadczenia zawodowego w sposób zrozumiały nie tylko w kraju ojczystym, ale w całej Europie.
Europass jest inicjatywą Komisji Europejskiej przyjętą decyzją Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 15 grudnia 2004 r. i obowiązującą od 1 stycznia 2005 roku.
Europass obejmuje portfolio 5 dokumentów funkcjonujących w takiej samej formie na obszarze całej Europy (również w państwach Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz krajach kandydujących do UE)[33].

f. Sieć ENIC / NARIC

Sieć ENIC (European Network of Information Centres on academic recognition and mobility) została utworzona przez Radę Europy i UNESCO w celu wdrożenia postanowień Konwencji Lizbońskiej oraz w celu ogólnego rozwoju polityki w zakresie uznawania wykształcenia. Sekretariat sieci prowadzony jest wspólnie przez Radę Europy oraz UNESCO/CEPES. Sieć ENIC tworzą narodowe ośrodki informacji krajów będących stroną Europejskiej Konwencji Kulturowej lub należących do Regonu Europy UNESCO. Ośrodki te powoływane są przez odpowiednie organy państwowe poszczególnych krajów. Wielkość i kompetencje ośrodków mogą być różne, jednak z założenia udzielają one informacji na temat:

- możliwości uznania zagranicznych dokumentów o wykształceniu i innych kwalifikacji,
- krajowych i zagranicznych systemów edukacji,
- możliwości podjęcia studiów za granicą, włączając w to informacje na temat kredytów studenckich i stypendiów, jak również praktyczne rady związane z mobilnością akademicką i uznawaniem wykształcenia.

Sieć ENIC kooperuje blisko z funkcjonującą na terenie Unii Europejskiej siecią NARIC.

Sieć NARIC (National Academic Recognition Information Centres)
Sieć NARIC powstała w 1984 r. z inicjatywy Komisji Europejskiej. Jej celem jest rozwój współpracy w zakresie wzajemnej uznawalności wykształcenia w krajach członkowskich Unii Europejskiej, EOG, innych krajów centralnej i wschodniej Europy oraz Cypru. Sieć jest częścią wspólnotowego programu SOCRATES/ERASMUS,

[31] http://www.eurodesk.pl/o-nas/o-eurodesku.
[32] https://ec.europa.eu/ploteus/pl.
[33] http://europass.org.pl/.

który wspomaga wymianę studentów i wykładowców pomiędzy instytucjami szkolnictwa wyższego krajów zrzeszonych. Wszystkie kraje członkowskie Unii Europejskiej, EOG, krajów centralnej i wschodniej Europy oraz Cypru utworzyły ośrodki, które wspomagają i promują mobilność studentów, kadry wykładowczej i badaczy poprzez rzetelne udzielanie porad i informacji dotyczących uznawania zagranicznych dyplomów oraz okresów studiów odbytych za granicą. Głównymi odbiorcami tych informacji są uczelnie wyższe, studenci, rodzice, wykładowcy oraz potencjalni pracodawcy. Ośrodki NARIC zostały utworzone przez odpowiednie ministerstwa nadzorujące edukację, ale zakres ich działania może być różny w poszczególnych państwach. W większości krajów instytucje szkolnictwa wyższego cechuje duża autonomia działania, co oznacza, że uczelnie same ustalają zasady rekrutacji na studia osób legitymujących się zagranicznymi dyplomami oraz zasady ewentualnego zaliczania na poczet prowadzonych przez nie studiów przedmiotów zaliczonych na zagranicznej uczelni. Dlatego też większość ośrodków NARIC nie wydaje decyzji, lecz udziela informacji na temat obcych systemów edukacji i zagranicznych dokumentów o wykształceniu[34].

g. Solvit

SOLVIT to system w ramach, którego urzędy administracji państwowej w krajach UE oraz w Islandii, Liechtensteinie i Norwegii pomagają w rozwiązywaniu problemów wynikających z błędnego stosowania przepisów unijnych. Korzystanie z usług SOLVIT-u jest bezpłatne.
SOLVIT działa przede wszystkim przez internet. Chociaż w każdym kraju istnieje ośrodek SOLVIT-u, najlepiej kontaktować się z nim za pośrednictwem tej strony.
SOLVIT stara się rozwiązać problem w terminie 10 tygodni – począwszy od dnia, w którym sprawa zostanie przyjęta przez ośrodek SOLVIT działający w kraju, w którym wystąpił zgłoszony problem.
SOLVIT może pomóc, gdy:

- urząd państwowy w innym kraju UE nie przestrzega praw przysługujących osobom lub firmom na mocy przepisów UE
- sprawa nie trafiła jeszcze do sądu (choć może pomóc, jeśli złożono wniosek w sprawie administracyjnego postępowania odwoławczego).

<u>Dziedziny działalności systemu SOLVIT:</u>

- Uznawanie kwalifikacji zawodowych
- Wizy i prawo pobytu
- Handel i usługi (przedsiębiorstwa)
- Pojazdy i prawo jazdy
- Świadczenia rodzinne
- Uprawnienia emerytalne
- Praca za granicą
- Zasiłki dla bezrobotnych
- Ubezpieczenie zdrowotne
- Dostęp do kształcenia
- Międzynarodowy przepływ kapitału lub płatności
- Zwrot podatku VAT[35].

[34] http://www.nauka.gov.pl/uznawanie-wyksztalcenia/dzialalnosc-enic-naric-.html.
[35] http://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_pl.htm

h. Portal europa.eu

Oficjalny portal Unii Europejskiej. Zawiera informacje i porady prawne na temat prawa do mieszkania i podjęcia pracy lub studiów za granicą oraz do podróżowania po UE, a także na temat dostępu do opieki zdrowotnej i praw konsumenta[36].

[36] http://europa.eu/index_pl.htm

5. Załączniki

Załącznik nr 1 - Test do samooceny [37]

Przeczytaj poniższe zdania i otocz kółkiem numer stwierdzenia, z którym się zgadzasz:

1. Posiadanie silnego i zgrabnego ciała jest dla mnie ważną rzeczą.
2. Staram się dogłębnie zrozumieć rzeczy.
3. Muzyka, kolory, piękno każdego rodzaju może wpłynąć na moje usposobienie.
4. Ludzie wzbogacają moje życie i nadają mu sens.
5. Wierzę w siebie i w to, że mam wpływ na rzeczy.
6. Doceniam jasno wytyczone kierunki działania, które dokładnie określają, co mam robić.
7. Zwykle potrafię budować, nosić wszystko sam, sam dawać sobie radę.
8. Mogę godzinami myśleć o czymś.
9. Doceniam piękne otoczenie. Kolory i formy znaczą dla mnie bardzo dużo.
10. Kocham towarzystwo.
11. Lubię rywalizację.
12. Muszę mieć najpierw uporządkowane zaplecze i dopiero potem rozpocząć pracę nad projektem.
13. Lubię pracować rękami.
14. Badanie nowych idei daje mi zadowolenie.
15. Zawsze poszukuję nowych sposobów, aby dać wyraz moim twórczym zdolnościom.
16. Doceniam możliwość dzielenia moich osobistych spraw z innymi.
17. To, że jestem najważniejszą osobą w grupie, daje mi zadowolenie.
18. Jest dla mnie sprawą honoru, by dbać o wszystkie szczegóły w mojej pracy.
19. Nie przeszkadza mi, że zabrudzę ręce w czasie pracy.
20. Wykształcenie jest dla mnie nieustającym procesem rozwijania i wyostrzania mojego sposobu myślenia.
21. Lubię ubierać się nietradycyjnie oraz próbować nowe kierunki mody i kolory.
22. Często wyczuwam, gdy jakaś osoba odczuwa potrzebę rozmowy.
23. Lubię organizować ludzi i dawać impuls do pracy.
24. Rutyna pomaga mi w ukończeniu pracy.
25. Lubię kupować rzeczy, które są punktem wyjścia do dalszej pracy.
26. Czasami mogę siedzieć godzinami i pracować nad rozwiązaniem problemów, czytać lub myśleć o życiu.
27. Potrafię wyobrazić sobie rzeczy.
28. Czuję się dobrze, kiedy zajmuję się innymi ludźmi.
29. Lubię, gdy dają mi kredyt zaufania w pracy.
30. Jestem podbudowany, wiedząc, że dobrze i starannie rozwiązałem powierzone zadanie.
31. Chciałbym najchętniej być sobą i wykonywać rzeczy praktyczne, pracować rękami.
32. Chętnie czytam książki na jakikolwiek z tematów, który budzi moją ciekawość.

[37] Kurs Inspiracji. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 7, (1997) Urząd Pracy, Warszawa, str. 118.

33. Lubię wprowadzać w życie nowe pomysły.
34. W sytuacji, gdy mam jakieś problemy z innymi, preferuję rozmowę i znalezienie rozwiązania.
35. Żeby osiągnąć sukces, należy mierzyć wysoko.
36. Lubię sytuacje, które wymagają ode mnie podejmowania decyzji i brania za nie odpowiedzialności.
37. Lubię dyskutować.
38. Analizuję dany problem gruntownie, zanim podejmę działania.
39. Lubię zmieniać otoczenie tak, aby uczynić je czymś innym i specjalnym.
40. Kiedy jest mi przykro, znajduję przyjaciela, by z nim porozmawiać.
41. Kiedy proponuję plan, wolę żeby inni zajmowali się szczegółami.
42. Zwykle jestem zadowolony z miejsca, gdzie przebywam.
43. Praca na świeżym powietrzu dostarcza mi nowego zasobu energii.
44. Bez przerwy zadaję pytanie „dlaczego?”.
45. Podoba mi się, że moja praca jest wyrazem mojego nastroju i uczuć.
46. Lubię znajdować sposoby pomagania ludziom, by byli bardziej ludzcy wobec siebie.
47. Branie udziału w podejmowaniu ważnych decyzji jest niezmiernie ciekawe.
48. Zawsze cieszę się, gdy ktoś inny przejmuje kierownictwo.
49. Lubię, gdy moje otoczenie jest proste i praktyczne.
50. Roztrząsam problem, dopóki nie znajdę odpowiedzi.
51. Piękno natury porusza coś ukrytego we mnie.
52. Bliskie stosunki z innymi są dla mnie ważne.
53. Lepsze stanowisko i awans są dla mnie ważne.
54. Efektywność to coś dla mnie – pracować określoną ilość godzin każdego dnia.
55. Dla uniknięcia chaosu potrzebny jest silny system z ustalonym prawem i porządkiem.
56. Książki zmuszające do myślenia zawsze poszerzają moje horyzonty.
57. Bardzo cieszę się z możliwości pójścia na wystawę, do teatru czy do kina.
58. „Nie widziałem cię długi czas powiedz, co u ciebie?”.
59. Niezmiernie ciekawą rzeczą jest możliwość wpływania na innych ludzi.
60. Kiedy przyrzekam, że coś zrobię, wykonuję to do najdrobniejszego szczegółu.
61. Solidna, fizyczna i twarda praca nikomu nie zaszkodzi.
62. Chciałbym nauczyć się wszystkiego, co jest dostępne o tematach, które mnie interesują.
63. Nie chcę być jak inni, lubię robić rzeczy inaczej.
64. „Powiedz mi, jak ci mogę pomóc”.
65. Jestem gotów podjąć ryzyko, by kontynuować sprawy dalej.
66. Lubię jasne i precyzyjne linie postępowania, kiedy coś zaczynam.
67. Pierwsze, co widzę w samochodzie, to dobry silnik.
68. Ci ludzie działają stymulująco na mój intelekt.
69. Kiedy czymś się zajmuję, mam tendencję do zapominania o całym świecie.
70. Martwi mnie, że jest tylu ludzi w naszym społeczeństwie, którzy potrzebują pomocy.
71. Zabawnie jest podsuwać innym ludziom pomysły.
72. Nie znoszę, kiedy ktoś bez przerwy zmienia metodę, kiedy akurat kończę pisanie
pracy.

73. Zwykle znajduję wyjście w sytuacjach „podbramkowych”.
74. Nawet samo czytanie o odkryciach jest ciekawe.
75. Lubię robić happeningi.
76. Zawsze staram się, jak mogę, by okazać uwagę ludziom, którzy wyglądają na samotnych i bez przyjaciół.
77. Lubię działać.
78. Nie lubię robić rzeczy, które nie są zatwierdzone.
79. Sport jest ważny, jeśli ciało ma być zdrowe.
80. Sposób funkcjonowania natury budził zawsze moją ciekawość.
81. Zabawnie być w dobrym humorze i robić coś niezwyczajnego.
82. Sądzę, że ludzie w głębi duszy są dobrzy.
83. Jeśli nie daję sobie rady za pierwszym razem, rozpoczynam jeszcze raz z nową energią i entuzjazmem.
84. Cenię wysoko sytuacje, kiedy wiem, czego inni ode mnie oczekują.
85. Lubię rozłożyć rzeczy na czynniki pierwsze, by zobaczyć, czy dam sobie radę.
86. „Nie denerwuj się, możemy przemyśleć sprawę i zaplanować następny krok.”
87. Byłoby mi trudno wyobrazić sobie moje życie bez pięknych rzeczy wokół mnie.
88. Często tak się dzieje, że inni przychodzą do mnie, by opowiedzieć o swoich problemach.
89. Zwykle nawiązuję kontakt z ludźmi, którzy mogą pokazać mi drogę do nowych możliwości.
90. Nie potrzebuję dużo, by być szczęśliwym.

Wyniki testu do samooceny

Należy zakreślić te same liczby, które zostały zakreślone w teście samooceny.

R	**B**	**A**	**S**	**P**	**K**
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90

Zapisz liczbę cyfr zakreślonych w każdej kolumnie:

R_____B_____A_____S_____P_____K_____

Wpisz litery, które otrzymały największą liczbę punktów:

I._____2._____3._____

Interpretacja wyników testu

John Holland, badacz amerykański, stworzył teorię karier zawodowych. Mówi ona, że każda osoba poszukuje zawodu i środowiska pracy, który odpowiada jej osobowości. Holland wyróżnił sześć typów osobowości: realistyczny, badawczy, artystyczny, społeczny, przedsiębiorczy i konwencjonalny.
Zgodnie z teorią karier zawodowych można wyodrębnić także sześć typów środowiska pracy, analogicznych do typów osobowości. Im bardziej zgodny jest typ osobowości z typem środowiska pracy, w którym człowiek pracuje, tym większe jest szansa na satysfakcję z wykonywania określonej pracy i na pomyślny rozwój zawodowy.

6 typów osobowości według Hollanda:

Typ społeczny:
mocną stroną są: uzdolnienia werbalne, zdolność do pracy z ludźmi, pomaganie, nauczanie, uzdolnienia handlowe, empatia; słabe strony – manualne, techniczne, naukowe, rozwiązuje problemy kierując się uczuciami.
Typ realistyczny:
mocną stroną są: koordynacja ruchowa, zręczność, zdolności techniczne, mechaniczne, inteligencja, opanowanie, logika myślenia; słabe strony – społeczne, oświatowe, czasami nadmierne podporządkowywanie się, identyfikowanie z osobami posiadającymi władzę, wpływy.
Typ intelektualny:
mocną stroną są: zdolność do abstrakcyjnego myślenia i twórczego rozwiązywania problemów, zdolności intelektualne, umiejętność korzystania z zasobów informacji, precyzja, dociekliwość; słabe strony – aspołeczność, brak tradycjonalizmu, czasami zbytnie komplikowanie prostych sytuacji, przywództwo, perswazja.
Typ konwencjonalny:
mocną stroną są: zdolność do eksponowania siebie i swoich celów, kompetencje urzędnicze, obliczeniowe, dokładność, logika myślenia, odpowiedzialność; słabe strony – konformizm, uzdolnienia artystyczne, defensywność, brak elastyczności.
Typ przedsiębiorczy:
mocną stroną są: umiejętności motywowania i pobudzania innych do działania, kierowanie innymi, przywództwo, elokwencja, towarzyskość, kompetencje organizacyjne; słabe strony
– naukowe, dominacja, podejmowanie czasami zbyt dużego ryzyka, agresywność.
Typ artystyczny:
mocną stroną są: kreatywność, poczucie estetyki, rozwiązywanie problemów w sposób twórczy i nietypowy, bogata wyobraźnia, ekspresyjność, oryginalność; słabe strony – emocjonalny niepokój, niedostateczna socjalizacja, niezorganizowanie, nadmierna emocjonalność, zbyt duża potrzeba niezależności, kompetencje urzędnicze.

Załącznik nr 2 - Potrafię/nie potrafię i lubię/nie lubię[38]

	Potrafię robić	**Nie potrafię robić**
Lubię robić		
Nie lubię robić		

	Potrafię robić	**Nie potrafię robić**
Lubię robić	**Zadania, które są strzałem w „10"** *– od zaraz weź je pod uwagę podczas poszukiwania pracy.*	**Zadania, które możesz poznać** *– wymagają szkolenia, bliższego poznania.*
Nie lubię robić	**Zadania, które potrafisz wykonywać, lecz niezbyt chętnie** *– możliwości, które możesz rozważyć w poszukiwaniu pracy.*	**Zadania, których nie bierzemy pod uwagę podczas poszukiwania pracy.**

[38] Liwosz E., Pankiewicz K, Nowak M, 2009. „Szukam Pracy" , Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa.

Załącznik nr 3 - Mapa umiejętności XXI wieku[39]

Poniżej znajduje się 9 grup kluczowych umiejętności, które warto rozwijać dla lepszego funkcjonowania we współczesnym świecie.
Zapoznaj się z podanymi poniżej stwierdzeniami i zaznacz te, które pasują do Ciebie.

I. Kreatywność i innowacyjność

- wykazuję się pomysłowością podczas wykonywania różnych czynności
- poszukuję nowych sposobów na usprawnianie swojej pracy
- nowe pomysły wprowadzam w życie i dzielę się nimi z innymi
- jestem otwarty na nowe sposoby działania
- wiem jak ważna jest tolerancja dla innych sposobów myślenia
- chętnie angażuję się w działania innowacyjne, które mogą przynieść trwały i wymierny efekt
- umiem odkrywać nowe i lepsze sposoby wykonywania standardowych zadań

II. Myślenie krytyczne i rozwiązywanie problemów

- potrafię określić swoje aktualne potrzeby i podjąć działania ukierunkowane na ich zaspokojenie
- wiem jak zadbać o swoje zainteresowania
- umiem dokładnie zaplanować każde przedsięwzięcie
- potrafię określić priorytety istotne w sytuacji koniecznego wyboru
- potrafię spojrzeć zarówno na całość problemu jak i widzieć jego małe szczegóły
- umiem spojrzeć na problem z wielu różnych perspektyw
- zbieram informacje systematycznie i analizuję dane racjonalnie
- potrafię dokonać syntezy danych z różnych źródeł, aby stworzyć nowe pomysły i rozwiązania

III. Komunikowanie się

- mówię otwarcie o co mi chodzi, aby uniknąć nieporozumień
- pomagam innym w nawiązywaniu znajomości
- umiem napisać zwięzłe, atrakcyjne notatki i inne materiały
- najpierw uważnie słucham innych, dopiero później im odpowiadam
- wiem, że dzięki mojej obecności w grupie, jej praca przebiega lepiej
- przedstawiam innym swoje idee i pomysły skutecznie i przekonywująco
- wiem jak ważne jest zachowanie się i sposób przekazywania informacji

IV. Umiejętności społeczne i wielokulturowe

- posiadam społeczny krąg wspierających mnie przyjaciół i znajomych
- mam znajomych poza granicami kraju
- nie czuję barier komunikacyjnych z ludźmi z obcych krajów
- jestem członkiem jednej lub więcej internetowych grup dyskusyjnych
- akceptuję odmienność kulturową osób z innych krajów
- rasa, poglądy religijne i płeć nie mają wpływu na moje postępowanie wobec innych
- tworzę wokół siebie atmosferę swobody i nieskrępowania

[39] Przygotowano na podstawie: *Mapa umiejętności XXI wieku.* Wersja polska przygotowana przez Fundację Teraz Edukacja i portal EDUNEWS.PL.

- lubię poznawać kulturę innych krajów szczególnie w ich języku

V. Korzystanie z technologii informacyjno – komunikacyjnej

- potrafię efektywnie znaleźć interesujące mnie informacje w Internecie
- nie mam żadnych zahamowań odnośnie pracy z komputerem
- systematycznie zapisuję i robię kopię bezpieczeństwa swoich danych komputerowych
- korzystam z technologii teleinformatycznych do poszukiwania danych oraz upowszechniania informacji
- jestem internautą
- umiem usunąć podstawowe problemy pojawiające sie przy używaniu komputera
- używam e-maila regularnie

VI. Wyszukiwanie i zarządzanie informacją i rozumienie mediów

- potrafię ocenić i dokonać selekcji zdobytych informacji
- potrafię wykorzystać uzyskane informacje w celu optymalnego rozwiązania problemu
- znam podstawy prawne dotyczące przetwarzania i upowszechniania wiadomości
- rozumiem, w jaki sposób konstruowane są przekazy medialne
- staram się poznać, jak różne osoby mogą interpretować tę samą wiadomość
- spostrzegam jak włączane lub eliminowane są różne poglądy i wartości z medialnego przekazu
- zdaję sobie sprawę z tego, że media kształtują zachowania i przekonania ludzi

VII. Elastyczność i zdolność adaptacji do nowych warunków

- potrafię efektywnie pracować pomimo zmieniających się warunków
- uważam, ze ciągłe doskonalenie wiedzy i umiejętności jest konieczne dla radzenia sobie w nowych warunkach
- nie obawiam się nowych ról i obowiązków
- osiągam dobre wyniki nawet wówczas, gdy pracuję z osobami, których wcześniej nie znałem
- wykorzystuję każdą okazję do zdobycia nowych umiejętności i wiedzy
- stale analizuję, co należy osiągnąć w najbliższej i w nieco dalszej perspektywie
- potrafię podjąć działanie nawet przy niejasno określonych priorytetach

VIII. Współpraca w grupie

- chętnie angażuję się w prace wykonywane z udziałem innych osób
- potrafię pracować w zespole osób często zmieniających się
- uważam, że praca w grupie może być bardziej efektywna
- akceptuję kompromis dla osiągania wspólnych celów
- pomagam innym w osiąganiu sukcesów
- jestem elastyczny i otwarty na propozycje innych osób
- każdy powinien czuć odpowiedzialność za efekty wspólnej pracy
- biorę aktywny udział w życiu mojego osiedla, miasta, wioski

IX. Odpowiedzialność i skuteczność

- inwestuje w poznanie i rozwój samego siebie poprzez udział w kursach i szkoleniach

- potrafię wyznaczać sobie krótkoterminowe i odległe cele oraz zadbać o ich realizację
- umiem pokazać się z dobrej strony
- jestem skłonny inwestować swój czas i pieniądze w uczenie się nowych rzeczy
- wiem, jaką wiedzę i umiejętności trzeba posiąść, aby osiągnąć sukces w wybranym zawodzie
- dbam o rzetelne i terminowe wykonywanie moich zadań zawodowych
- chętnie korzystam z informacji i opinii innych osób na temat mojego działania
- zawsze wyciągam wnioski i dokonuję oceny realizowanych przez siebie przedsięwzięć

Stwierdzenia zaznaczone, to Twoje mocne strony. Nadal je rozwijaj.
Stwierdzenia, których nie zaznaczyłeś mogą być podpowiedzią kierunku, w którym należy podjąć pracę nad zdobyciem umiejętności przydatnych we współczesnym społeczeństwie

Załącznik nr 4 - Etapy realizacji celu[40]

Ważne jest, by doradca pomógł klientowi we właściwym sformułowaniu celu (w oparciu o zasadę SMART).

Cel sformułowany przez klienta powinien być: konkretny, mierzalny, realny, określony w czasie, atrakcyjny, zapisany.
Następnie doradca towarzyszy klientowi, wspiera, pomaga przez zadawanie pytań pomocniczych "przejść" przez kolejne etapy realizacji celu.

Etapy realizacji celu:

1. Sformułowanie celu, stanu pożądanego.
2. Dokładny opis sytuacji w której Pan/Pani aktualnie się znajduje.
3. Określenie czego Panu/Pani brakuje, by zrealizować cel.
4. Opis zasobów, czyli tego czym Pan/Pani dysponuje (mocne strony, pomoc innych ludzi, zasoby finansowe/materialne, itp.).
5. Możliwe przeszkody, które mogą pojawić się na drodze do realizacji celu (słabe strony, obawy, brak środków, brak wsparcia ze strony innych ludzi, itp.).
6. Pomysły i sposoby na poradzenie sobie z barierami/przeszkodami, działania jakie Pan/Pani może podjąć, by zrealizować cel.
7. Opis przewidywanych zysków, zmian, jakie pojawią się po osiągnięciu cel.
8. Opis konsekwencji, strat w przypadku niezrealizowania celu.

Klient wypełnia poniższy schemat:

Etapy realizacji cel

[40] Daniłowska A., Miedzik M., Pichla J., Wolińska I., 2015. Podręcznik Modele aktywizacji osób bezrobotnych publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu.

1. **Cel:**

……
……
……
……
……

2. **Aktualna sytuacja:**

……
……
……
……
……

3. **Czego brakuje, do realizacji celu:**

……
……
……
……
……

4. **Zasoby:**

……
……
……
……
……

5. **Przeszkody:**

……
……
……
……
……

6. **Pomysły na pokonanie przeszkód:**

……
……
……
……
……

7. **Zyski:**

……
……
……
……
……

8. **Straty:**

……
……
……
……
……

Załącznik nr 5 - Przełóż zegarek[41]

Cel ćwiczenia:
Wzbudzenie refleksji jak łatwe bądź jak trudne jest wprowadzenie zmiany.

Przybliżony czas trwania/Forma zajęć:
Czas trwania: 10 - 15 minut

Ćwiczenie może być wykonywane w ramach indywidualnego spotkania doradcy z klientem oraz w ramach pracy z grupą. W tym drugim przypadku uczestnicy proszeni są o samodzielne wykonanie danego ćwiczenia, a następnie może zostać zainicjowana przez prowadzącego dyskusja na temat doświadczeń i wniosków wypływających z ćwiczenia.

Instrukcja wykonania ćwiczenia:
Jest to proste ćwiczenie, które uświadamia klientowi, jak niewygodne może być wprowadzenie zmian we własnym zachowaniu. Pomaga zainicjować rozmowę o tym, jak zmniejszyć skutki zmiany oraz uświadomić sobie, że nie zawsze człowiek dobrze się czuje ze zmianą. Na początku spotkania doradca prosi klienta, by założył zegarek na drugą rękę. Po kilku minutach doradca pyta klienta, która jest godzina. Większość ludzi automatycznie spogląda na tę rękę, na której zwykle nosi zegarek. Następnie można zapytać klienta jak się czuje z zegarkiem na "złej" ręce, rozpoczynając w ten sposób rozmowę o zmianie i uczuciach, które towarzyszą wprowadzaniu nawet najmniejszej modyfikacji. Może się okazać, że klient przełoży zegarek na właściwą rękę zaraz potem, gdy go się zapyta o godzinę, albo będzie przy nim manipulował, okazując w ten sposób odczuwalny dyskomfort. Wszystkie te zachowania mogą być dobrym punktem wyjścia do rozmowy.

Załącznik nr 6 - Analiza wymagań pracodawców [42]
To ćwiczenie jest przeznaczone dla ludzi młodych, którzy jeszcze nie są do końca przekonani, co chcieliby w życiu robić i sprawdzają różne opcje. Jest to jeden ze sposobów, by odnaleźć swoje zawodowe miejsce. Dodatkowo ćwiczenie może być pomocne w przygotowaniu się do rozmowy kwalifikacyjnej (klient poznaje oczekiwania pracodawców).

[41] Daniłowska A., Miedzik M., Pichla J., Wolińska I., 2015. Podręcznik Modele aktywizacji osób bezrobotnych publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu.
[42] Daniłowska A., Miedzik M., Pichla J., Wolińska I., 2015. Podręcznik Modele aktywizacji osób bezrobotnych publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu.

I Etap:

a. Proszę wypisać wszystkie zawody/stanowiska, o których myśli Pan/Pani, że mogą się Panu/Pani podobać.
b. Proszę wyszukać w Internecie lub gazetach po 5 - 10 ofert pracy na każde ze stanowisk. Informacji można poszukiwać także na forach i grupach dyskusyjnych przedstawicieli wybranych zawodów.
c. Na podstawie oferty na pierwsze stanowisko proszę stworzyć listę zadań i oczekiwań/wymagań pracodawców wobec idealnego kandydata.
d. Następnie w podobny sposób proszę zrobić listę dla kolejnych zawodów/stanowisk.

Proszę postępować wg wzoru:
Nazwa stanowiska/zawodu:
Zadania:
Oczekiwania/wymagania:
Wymagany czas stażu na stanowisku:

II Etap:
Proszę dokonać analizy wymagań dla każdego ze stanowisk, a następnie postawić znak ,,+" przy każdym oczekiwaniu pracodawcy, które Pan/Pani spełnia i przy każdym zadaniu, które Pan/i potrafi wykonać oraz znak ,,-„ przy tych zdaniach, którym nie jest Pan/i w stanie sprostać i przy oczekiwaniach, których Pan/i nie spełnia.

Proszę zapisać wnioski, które pojawiły się po wykonaniu ćwiczenia.
……
……
……
……
……
……
……
……
……

SZKOLENIE NR 10	AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

1. Baney J., Komunikacja interpersonalna. Przewodnik, Warszawa, 2009.
2. Bańka A., „Zawodoznawstwo, doradztwo zawodowe, pośrednictwo pracy”, Poznań, 1995.
3. Barszcz I. na podstawie opracowania Instytutu Technologii Eksploatacji w Radomiu: „Modułowy program szkolenia zawodowego w zakresie projektowania, realizacji i ewaluacji modułowych programów szkoleniowych” Phare 2000-Projekt Nr PL0003.11 Krajowy System Szkolenia Zawodowego.
4. Bohdziewicz P., Dotychczasowe ścieżki karier osób w wieku 45+ (materiały wewnętrzne projektu „Wykorzystanie szans na rynku pracy dla osób 50+”, Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce). Łódź, 2012.
5. Boni M., Raport Młodzi 2011. Wydawnictwo KPRM, Warszawa.
6. Branner L. M, Kontakty służące pomaganiu. Procesy i umiejętności. PTP, Warszawa, 1984.
7. Brudnik E., „Ja i mój uczeń pracujący aktywnie”. Zakład Wydawniczy SFS, Kielce, 2002.
8. Daniłowska A., Miedzik M., Pichla J., Wolińska I., 2015. Podręcznik Modele aktywizacji osób bezrobotnych publikacja współfinansowana ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Wojewódzki Urząd Pracy w Poznaniu.
9. Gladding S.T., Poradnictwo zawodowe: zajęcie wszechstronne. 1994.
10. Górniak K., „Warsztat pracy doradcy zawodowego – komunikacja. Zeszyt informacyjno – metodyczny doradcy zawodowego Nr 29, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2004.
11. Kalbarczyk A., "Psychologiczne konsekwencje utraty pracy i bezrobocia" [w:] G. Kranas (red) "Organizacja. Praca. Bezrobocie.". Wydawnictwa UW, Warszawa, 1999,
12. Kalbarczyk A., Metody efektywnej pomocy psychologicznej w pracy doradcy zawodowego z osobą bezrobotną, Zeszyt informacyjno – metodyczny doradcy zawodowego, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2011.
13. Kostecka A., Program Klubu Pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Pracy, 1997.
14. Król-Fijewska M., Stanowczo, łagodnie, bez lęku. Wydawnictwo WAB, Warszawa, 2007.
15. Król-Fijewska M., Trening asertywności, Instytut Psychologii Zdrowia i Trzeźwości, Warszawa, 1993.
16. Kryńska E., Krzyszkowski J., Urbaniak B., Wiktorowicz J. (red.) 2013, "Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce" Raport końcowy pod redakcją. Łódź.
17. Lamb R., Poradnictwo zawodowe w zarysie. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego Nr 9, KUP, Warszawa1998,.

18. Lamb R., Hurst P., Kennedy R., Testy i autotesty w poradnictwie zawodowym. Zeszyty informacyjno--metodyczne doradcy zawodowego nr 6. Krajowy Urząd Pracy, Warszawa, 1996.
19. Łodygowska E., Rajewska K., Psychologia kontaktu z klientem. KAW, Warszawa, 2001.
20. Mrozek M., Praca z klientem dorosłym, ABC doradcy zawodowego, KOWEZIU, 2009.
21. Pudło P., Katalog standardów obsługi osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo 50+, Rzeszów, 2012.
22. Rożnowski B., Wieloaspektowa charakterystyka sytuacji życiowej osób 50+ w perspektywie aktywności zawodowej.
23. Szylko-Skoczny M., Problemy społeczne w sferze pracy, w: Polityka społeczna. Podręcznik akademicki, red. Firkit-Fesnak G., Szylko-Skoczny M., WN PWN, Warszawa, 2007.
24. Wojtasik B. (red.), „Podejmowanie decyzji zawodowych przez młodzież i osoby dorosłe w nowej rzeczywistości społeczno – politycznej". Wrocław, 2001.
25. Wojtasik B., 1997, Warsztat doradcy zawodu. Aspekty pedagogiczno – psychologiczne. Wydawnictwo Szkolne PWN, Warszawa.
26. „Aktywny absolwent – innowacyjne narzędzia i metody działania pośredników pracy". Fundacja Inicjatyw Menedżerskich, Lublin, 2015,
27. Kurs Inspiracji. Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego Nr 7.
28. Warsztat pracy doradcy zawodowego o komunikacja, Zeszyty informacyjno – metodyczne doradcy zawodowego Nr 29, MGiP, Warszawa, 2004.
29. „Zasadnicze elementy szkolenia. Pakiet szkoleniowy „T-Kit", Publikacja sfinansowana ze środków MENiS oraz Komisji Europejskiej w ramach Programu Młodzież.
30. Zrozumieć seniora kompendium metod i narzędzi efektyengo doradztwa i edukacji dla osób w wieku +50. Doradztwo zawodowe dla osób 50+. Poradnik dla doradców zawodowych, Liwosz E., Grupa Doradcza Projekt Sp. z o.o. 2012.

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. Wyjaśnienia dotyczące znowelizowanej w dniu 14 marca 2014 r. ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy[43] (wersja z dnia 28.07.2015 r.).

NETOGRAFIA:

1. http://las.polskieradio.pl/bezrobocie/artykul161375.html
   Borawska M., Wykształceni, młodzi, zdolni, bezrobotni,
2. http://www.gwarancje.dwup.pl/upload/file/Plan_realizacji_Gwarancje_dla_mlodziezy.pdf. Plan realizacji Gwarancji dla młodzieży w Polsce, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Ministerstwo Infrastruktury i Rozwoju, Plan realizacji Gwarancji dla młodzieży w Polsce, Warszawa, kwiecień 2014 r.
3. http://www.wypracowania/pozostałe/pedagogika/15422komunikacja_międzyludzka_w_xxi_wieku.html
   Komunikacja międzyludzka w XXI wieku,

[43] Numeracja artykułów zgodna jest z ujednoliconym tekstem ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z pózn. zm.).

4. Co motywuje młodych ludzi bardziej niż pieniądze? Oto 10 sposobów, serwisy.gazetaprawna.pl/praca-i-kariera/galerie/864685,duze-zdjecie,1,co-motywuje-mlodych-ludzi-bardziej-niz-pieniadze-oto-10-sposobow.html
5. http://gdm.wuprzeszow.pl/pl/13,29/2/o_programie_gdm.html. Gwarancje dla Młodzieży - O programie GdM,
6. http://ksztalcenie-zawodowe.com/archiwum/kz-nr-6/artykuly-8/mobilnosc-edukacyjna-w-ksztalceniu-zawodowym-szansa-na-rozwoj-kompetencji-ucznia.html.
7. http://www.eures.praca.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=7.
8. http://www.consilium.europa.eu/pl/policies/youth-employment/.
9. http://www.ue.katowice.pl/uploads/media/19_K.Siewicz__Bezrobocie_mlodych_-_strategie_przeciwdzialania....pdf.
10. http://zielonalinia.gov.pl/upload/50plus/CD_raport-diagnoza.pdf, Diagnoza obecnej sytuacji kobiet i mężczyzn 50+ na rynku pracy w Polsce. Raport końcowy.
11. https://eures.praca.gov.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=152.
12. http://www.euraxess.pl/index.php/strona-glowna?Itemid=3.
13. http://www.eurodesk.pl/o-nas/o-eurodesku.
14. https://ec.europa.eu/ploteus/pl.
15. http://europass.org.pl/.
16. http://www.nauka.gov.pl/uznawanie-wyksztalcenia/dzialalnosc-enic-naric-.html.
17. http://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_pl.htm
18. http://europa.eu/index_pl.htm

W materiałach dla uczestnika wykorzystano m.in. treści z modułowych programów szkolenia zawodowego, zakres pracy 11 Poradnictwo indywidualne, JM.03 Przeprowadzanie indywidualnej rozmowy doradczej, JS.08 Nawiązywanie kontaktu z klientem dostępnych pod adresem: http://www.kwalifikacje.praca.gov.pl.

SZKOLENIE NR 10	AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

ZESTAW PYTAŃ / ZADAŃ SPRAWDZAJĄCYCH EFEKTY UCZENIA SIĘ

1. Czy zastosowanie takich technik, jak: wywiady indywidualne, ankiety i kwestionariusze pozwoli na analizę potrzeb klienta:
   a) TAK
   b) NIE

2. Podkreśl obszary, które nie powinny zostać poruszone podczas zbierania informacji o kliencie
   a) Wykształcenie i szkolenia
   b) Doświadczenie zawodowe i nabyte umiejętności
   c) Wyznanie religijne
   d) Zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym
   e) Cechy temperamentalne, osobowościowe, szczególne uzdolnienia
   f) Możliwości fizyczne, stan zdrowia
   g) Poglądy polityczne
   h) Czynniki społeczno-ekonomiczne

3. Czy do form e – pracy z klientem z zastosowaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych można zaliczyć komunikatory internetowe (np. Skype, Gadu-Gadu, AQQ)?
   a) TAK
   b) NIE

4. Zgodnie z definicją osoby z kategorii NEET przyjętą w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 za osobę z kategorii NEET uznaje się osobę młodą w wieku 15-29 lat, która spełnia łącznie 3 warunki:

- nie pracuje (tj. jest bezrobotna),
- nie kształci się (tj. nie uczestniczy w kształceniu formalnym w trybie stacjonarnym),
- nie szkoli się (tj. nie uczestniczy w pozaszkolnych zajęciach mających na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych lub ogólnych, potrzebnych do wykonywania pracy). Czy podana definicja jest prawidłowa?

   a) TAK
   b) NIE

e. Czy portal Eurodesk dostarcza informacji o możliwościach w Europie dla młodzieży i osób pracujących z młodzieżą (edukacja, szkolenia, mobilność, fundusze)?
   a) TAK
   b) NIE

f. Podkreśl wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) formy aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia:
   a) grant na telepracę
   b) bon stażowy
   c) staż
   d) stypendia za kontynuowanie nauki
   e) bon na zasiedlenie
   f) refundacja kosztów składek na ubezpieczenia społeczne za bezrobotnych do 30 r. życia podejmujących pierwszą pracę
   g) prace interwencyjne

SPRAWDZIAN ZALICZONO	
TAK	**NIE**

Podpisy trenerów:

.....

.....

KLUCZ ODPOWIEDZI DLA TRENERA

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

1. Czy zastosowanie takich technik, jak: wywiady indywidualne, ankiety i kwestionariusze pozwoli na analizę potrzeb klienta:
   a) TAK
   b) NIE

2. Podkreśl obszary, które nie powinny zostać poruszone podczas zbierania informacji o kliencie:
   a. Wykształcenie i szkolenia
   b. Doświadczenie zawodowe i nabyte umiejętności
   c. Wyznanie religijne
   d. Zainteresowania i zajęcia w czasie wolnym
   e. Cechy temperamentalne, osobowościowe, szczególne uzdolnienia
   f. Możliwości fizyczne, stan zdrowia
   g. Poglądy polityczne
   h. Czynniki społeczno-ekonomiczne

3. Czy do form e – pracy z klientem z zastosowaniem technologii informacyjnych i komunikacyjnych można zaliczyć komunikatory internetowe (np. Skype, Gadu-Gadu, AQQ)?
   a. TAK
   b. NIE

4. Zgodnie z definicją osoby z kategorii NEET przyjętą w Programie Operacyjnym Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020 za osobę z kategorii NEET uznaje się osobę młodą w wieku 15-29 lat, która spełnia łącznie 3 warunki:

- nie pracuje (tj. jest bezrobotna),
- nie kształci się (tj. nie uczestniczy w kształceniu formalnym w trybie stacjonarnym),
- nie szkoli się (tj. nie uczestniczy w pozaszkolnych zajęciach mających na celu uzyskanie, uzupełnienie lub doskonalenie umiejętności i kwalifikacji zawodowych lub ogólnych, potrzebnych do wykonywania pracy). Czy podana definicja jest prawidłowa?

   a. TAK
   b. NIE

5. Czy portal Eurodesk dostarcza informacji o możliwościach w Europie dla młodzieży i osób pracujących z młodzieżą (edukacja, szkolenia, mobilność, fundusze)?
   a. TAK
   b. NIE

6. Podkreśl wprowadzone nowelizacją ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) formy aktywizacji i wsparcia zatrudnienia osób do 30 roku życia:
   a. grant na telepracę
   b. bon stażowy
   c. staż

d. stypendia za kontynuowanie nauki
e. bon na zasiedlenie
f. refundacja kosztów składek na ubezpieczenia społeczne za bezrobotnych do 30 r. życia podejmujących pierwszą pracę
g. prace interwencyjne

Uzyskanie minimum 4 prawidłowych odpowiedzi spośród powyższych 6, jest wystarczające do zaliczenia testu.

SZKOLENIE NR 10	AKTYWIZACJA ZAWODOWA OSÓB DO 30 ROKU ŻYCIA ORAZ OSÓB 50+ – SPECYFIKA PRACY Z KLIENTAMI Z POSZCZEGÓLNYCH GRUP (Z UWZGLĘDNIENIEM KLIENTÓW Z TZW. GRUPY NEET)

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: - Znajomości specyfiki pracy z klientem do 30 roku życia oraz klientem 50+ - Wykorzystania warsztatu pracy doradcy klienta z osobami do 30 roku życia oraz osobami 50+ - Znajomości form wsparcia adresowanych dla osób do 30 roku życia oraz 50+	• 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.