1 - TYTUŁ PROGRAMU SZKOLENIA nr 7:

USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO.

(Łączna liczba godzin szkolenia: 16)

2 - OPRACOWANIE - ZESPÓŁ:

Paweł Łukasik
Wiesław Zaleszczuk
Beata Ziębka - Bąk

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

- **Nazwa zadania 1 (Z1):** Ustalanie profilu pomocy dla osoby bezrobotnej.

Działania i czynności:

- analiza sytuacji bezrobotnego i jego szans na rynku pracy na podstawie oddalenia bezrobotnego od rynku pracy i jego gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy:
  - analiza informacji o osobie bezrobotnej dostępnych w dokumentach rejestracyjnych będących w posiadaniu Instytucji Rynku Pracy (IRP) (z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych),
  - prowadzenie wywiadu z osobą bezrobotną według metodologii zgodnej z zasadami profilowania oraz przy zastosowaniu odpowiednich narzędzi teleinformatycznych udostępnianych przez ministra właściwego do spraw pracy (w szczególności *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* zwanym dalej *Kwestionariuszem*)**,**
  - na podstawie dokumentów rejestracyjnych i informacji o osobie bezrobotnej uzyskanych w trakcie wywiadu,
- ustalenie profilu pomocy I, II lub III – przyjęcie przez doradcę klienta wyniku uzyskanego z *Kwestionariusza* lub ustalenie przez doradcę klienta innego profilu pomocy oraz formułowanie uzasadnienia do takiej decyzji,
- przedstawienie osobie bezrobotnej informacji o możliwym zakresie wsparcia i dalszym postępowaniu wynikającym z ustalonego profilu,
- dokumentowanie wyników procesu ustalania profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

- **Nazwa zadania 2 (Z2):** Ponowne ustalenie profilu pomocy w przypadku zmiany sytuacji bezrobotnego w zakresie określonym w przepisach rozporządzenia w sprawie profilowania pomocy lub w przypadku niepowodzenia w realizacji Indywidualnego Planu Działania (IPD).

Działania i czynności:

- rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy przez doradcę klienta,
- ponowne ustalenie profilu pomocy na podstawie oczekiwania bezrobotnego, który wskazuje uzasadnione przyczyny dla takiego działania,
- analiza realizacji IPD,
- ponowne ustalanie profilu pomocy,
- przekazywanie klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

4 - CELE SZKOLENIA:

- **Dla zadania Z1**

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

- celu i istoty profilowania oraz korzyściach z tego wynikających,
- metod stosowanych w różnych krajach, ich wadach i zaletach oraz skutkach stosowania,
- budowy narzędzi do profilowania, zasadach ich stosowania, wadach i zaletach
- sposobów dokumentowania wyników profilowania, w tym także zapisywania i utrwalania pozyskanych informacji na różnych nośnikach przy uwzględnieniu przepisów o ochronie danych osobowych,
- rodzajów danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu IRP, w tym w szczególności zapisów w dokumentach rejestracyjnych oraz systemach teleinformatycznych,
- budowy i zasad stosowania *Kwestionariusza,*
- znajomości przepisów:
  - ustawy 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 (…) - art. 33 ust. 2b i 2c,
  - rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie profilowania pomocy dla bezrobotnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 631), zwanym dalej rozporządzeniem w sprawie profilowania (…),
  - zasad stosowania usług i instrumentów rynku pracy dla osób bezrobotnych w zależności od profilu pomocy, z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (…) oraz przepisów wykonawczych,

<u>oraz umiejętności w zakresie:</u>

- zbierania informacji i prowadzenia wywiadu z osobą bezrobotną przy wykorzystaniu *Kwestionariusza,*
- zadawania pytań pomocniczych oraz udzielania wyjaśnień, co do pytań z *Kwestionariusza* szczególnie w sytuacji rozmowy z trudnym klientem,
- interpretowania wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza,*
- ustalania odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub zmianę profilu pomocy zaproponowanego przez *Kwestionariusz*,
- formułowania uzasadnienia dla ustalonego profilu pomocy w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik z *Kwestionariusza,*
- informowania o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielania stosownych wyjaśnień.

- **Dla zadania Z2**

<u>Aby poprawnie wykonać Z2 doradca klienta powinien posiadać wiedzę w obszarze:</u>

- przepisów regulujących ponowne ustalanie profilu pomocy,
- metod i narzędzi pozwalających na ponowne ustalenie profilu pomocy,

<u>oraz umiejętności w zakresie:</u>

- rozpoznawania okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy,
- analizy realizacji IPD i ewentualnych przyczyn jego niepowodzenia,
- ponownego ustalania profilu pomocy,
- formułowania uzasadnienia uzyskanego wyniku w przypadku zmiany profilu proponowanego przez *Kwestionariusz*,

- przekazywania klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielania wyjaśnień.

5 - TEMATYKA ZAJĘĆ:

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

Temat 1: USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ
(łączna liczba godzin: 11,5)

- Z 1.1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania, stosowane metody profilowania w szczególności w krajach Unii Europejskiej, wady i zalety różnych metod profilowania,
- Z 1.2. Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza,*
- Z 1.3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (…) w zakresie profilowania pomocy – w szczególności art. 33, ust. 2b i 2c z ustawy o promocji zatrudnienia (…) oraz rozporządzenia w sprawie profilowania (…), a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania,
- Z 1.4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowego Urzędu Pracy (PUP) oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy,
- Z 1.5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz* (zadawanie pytań, wyjaśnianie, interpretacja odpowiedzi, unikanie manipulacji),
- Z 1.6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza*,
- Z 1.7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta,
- Z 1.8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza*,
- Z 1.9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (…) oraz przepisów wykonawczych,
- Z 1.10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień,
- Z 1.11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Temat 2: PONOWNE USTALENIE PROFILU POMOCY (łączna liczba godzin: 4)

- Z2.1. Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy: ustawa o promocji zatrudnienia (…) - art. 62b ust. 2 pkt 3, rozporządzenie w sprawie profilowania (…),
- Z2.2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem realizacji IPD,
- Z2.3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy,
- Z2.4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania i dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

ZAKOŃCZENIE:

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

TYTUŁ SZKOLENIA: USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

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

PROGRAM SZKOLENIA

Lp.	Temat zajęć	Zagadnienia poruszane w ramach tematu	Forma/metody prowadzenia zajęć	Czas
1.	**USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ**	Z1.1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania, stosowane metody profilowania w szczególności w krajach Unii Europejskiej, wady i zalety różnych metod profilowania	burza mózgów wykład interaktywny dyskusja kierowana ćwiczenia (praca w grupach z tekstem przewodnim) dyskusja problemowa mini wykład ćwiczenia (odgrywanie ról) analiza przypadków dyskusja problemowa	**45 min.**
		Z1.2. Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza*		**45 min.**
		Z1.3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (…) w zakresie profilowania pomocy (w szczególności art. 33) oraz rozporządzenia w sprawie profilowania (…), a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania		**45 min.**
		Z1.4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowych Urzędów Pracy oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy		**45 min.**
		Z1.5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz*		**70 min.**
		Z1.6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza*		**45 min.**

		Z1.7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta		**45 min.**
		Z1.8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza*		**45 min.**
		Z1.9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (…) oraz przepisów wykonawczych		**70 min.**
		Z1.10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień		**45 min.**
		Z1.11.Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami		**20 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 1			**11,5 godz.**
2.	**MOTYWOWANIE KLIENTA DO AKTYWNOŚCI NA RYNKU PRACY**	Z2.1. Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy	mini wykład praca z tekstem przewodnim dyskusja problemowa burza mózgów ćwiczenia (odgrywanie ról)	**45 min.**
		Z2.2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy ze szczególnym uwzględnieniem realizacji IPD		**45 min.**
		Z2.3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy		**45 min.**
		Z2.4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania, dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień		**45 min.**
	Liczba godzin dydaktycznych – temat 2			**4 godz.**
3.	**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 formatu A4 /ryza/	2
7.	Opakowanie masy mocującej lub taśmy samoprzylepnej	1
8.	Długopisy	16
9.	Małe kolorowe kartki /opakowania/	2
10.	Stolik	1
11.	Krzesła	2
12.	Wydruk pytań do *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych*	16
13.	Instrukcja do *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych*	16
14.	Fragment ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) - art. 33 ust. 2b i 2c	16
15.	Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie profilowania pomocy dla bezrobotnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 631)	16

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

SZKOLENIE NR 7	USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

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: USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ

ZAGADNIENIE:
Z1.1: Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania, stosowane metody profilowania w szczególności w krajach Unii Europejskiej, wady i zalety

Profilowanie jako metoda diagnozy sytuacji osoby bezrobotnej. Zapoznanie z metodami profilowania stosowanymi w służbach zatrudnienia krajów europejskich i USA. Celem jest określenie i zrozumienie istoty profilowania, czyli odpowiedź na pytanie: „Po co profilujemy?". Także poznanie metod profilowania bezrobotnych stosowanych w innych krajach oraz ich wad i zalet. Trener podaje definicję profilowania pomocy i krótko ją wyjaśnia zwracając szczególną uwagę na cel profilowania.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.1: Profilowanie – podstawowe wiadomości
Cel ćwiczenia: wyjaśnienie, czym jest profilowanie i jakie ma zastosowanie.
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: tablica, flipchart, markery, arkusz papieru, projektor multimedialny, prezentacja multimedialna.

Opis ćwiczenia:
Trener prosi grupę o odpowiedź na pytanie: na podstawie, jakich informacji możemy określić zakres pomocy osobie bezrobotnej. Odpowiedzi zapisuje na jednej połowie arkusza flipchart. Następnie pyta grupę, w jaki sposób możemy te informacje pozyskać. Odpowiedzi zapisuje na drugiej połowie arkusza.
Czas realizacji ćwiczenia – 10 min.
Trener podsumowuje, co to jest profilowanie odnosząc się do uzyskanych odpowiedzi oraz wyjaśnia, w jaki sposób można je przeprowadzić i w jaki sposób jest

ono wykonywane w krajach Unii Europejskiej (UE). Wykład jest prowadzony z wykorzystaniem projektora multimedialnego i slajdów.
Czas na podsumowanie – 25 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.2: Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych*

Celem jest zrozumienie konstrukcji *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* zwanego dalej *Kwestionariuszem*, jako bardzo ważny czynnik do właściwego zadawania pytań oraz interpretacji uzyskanych odpowiedzi. Trener zwraca uwagę na rozróżnianie pytań dotyczących oddalenia od rynku pracy oraz pytań o gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy, a także na pytania, do których odpowiedzi są pobierane automatycznie z systemu Syriusz, a do których należy uzyskać odpowiedź poprzez wywiad.
Czas na wprowadzenie – 10 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.2: Kwestionariusz
Cel ćwiczenia: zrozumienie konstrukcji *Kwestionariusza.*
Czas ćwiczenia: 35 min.
Środki dydaktyczne: wydruk pytań do *Kwestionariusza* dla każdego uczestnika, instrukcja do *Kwestionariusza* dla każdego uczestnika, zestaw projektor, laptop, ekran, prezentacja.

Opis ćwiczenia:
Trener rozdaje wszystkim uczestnikom wydruk pytań do *Kwestionariusza* oraz instrukcję do *Kwestionariusza* po 1 egzemplarzu dla każdej osoby. Prowadzący omawia zasady stosowania *Kwestionariusza* umożliwiając uczestnikom jednocześnie przeglądanie pytań z *Kwestionariusza*, instrukcji oraz zadawanie pytań na bieżąco.
Czas realizacji ćwiczenia – 25 min.
W ramach podsumowania trener prowadzi dyskusję kierowaną o znaczeniu pojęć „oddalenie od rynku pracy" i „gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy".
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.3: Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w zakresie profilowania pomocy (w szczególności art. 33) oraz rozporządzenia w sprawie profilowania (…), a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania

Celem jest zrozumienie znaczenia i zakresu stosowania przepisów ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. z 2015 r. poz. 149, z późn. zm.) - art. 33 ust. 2b i 2c, zwana dalej ustawą o promocji zatrudnienia (…), oraz rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie profilowania pomocy dla bezrobotnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 631), zwanym dalej rozporządzeniem w sprawie profilowania (…).
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

ĆWICZENIE 1.3: Przepisy

Cel ćwiczenia: wyjaśnienie przepisów ustawy o promocji zatrudnienia (…).
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wydruk fragmentu ustawy o promocji zatrudnienia (…) - art. 33 ust. 2b i 2c dla każdego uczestnika, wydruk rozporządzenia w sprawie profilowania (…) dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na 3 zespoły. Pierwszy zespół analizuje fragment ustawy o promocji zatrudnienia (…) - art. 33 ust 2b i 2c w zakresie profilowania pomocy, pozostałe dwa analizują rozporządzenia w sprawie profilowania (…) przy czym jeden zespół ma przydzielone paragrafy od 1 do 5, a drugi pozostałe. Zespoły zastanawiają się, jak powinny być rozumiane przepisy. Czas - 10 minut. Następnie trener prowadzi z całą grupą dyskusję kierowaną na temat przepisów o profilowaniu pomocy odnosząc się do wniosków poszczególnych zespołów.
Czas realizacji ćwiczenia – 35 min.
W podsumowaniu trener zwraca uwagę, że każda osoba bezrobotna musi być objęta profilowaniem pomocy niezwłocznie po zarejestrowaniu oraz, że każdy może być przyporządkowany tylko do jednego z trzech profili pomocy.
Czas na podsumowanie – 5 minut.

ZAGADNIENIE:
Z1.4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowych Urzędów Pracy oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy

Celem jest nabycie umiejętności pozyskiwania dodatkowych informacji umożliwiających właściwą interpretację odpowiedzi uzyskanych od bezrobotnego na podstawie *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* zwanego dalej *Kwestionariuszem* oraz rozróżniania informacji i umiejętność ich pozyskiwania dla zweryfikowania odpowiedzi osoby bezrobotnej.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.4: Informacje dodatkowe

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności pozyskiwania dodatkowych informacji od osoby bezrobotnej.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: flipchart, 3 markery o różnych kolorach.

Opis ćwiczenia:
Trener prosi uczestników, aby wymienili jak najwięcej rodzajów informacji, jakie urząd pracy posiada o osobie bezrobotnej. Wskazane jest, aby liczba wymienionych rodzajów zawierała się między 30-50. Wymieniane rodzaje mogą być tzw. informacjami bezpośrednimi (np. wiek, płeć, wykształcenie) oraz pośrednimi

(np. po ukończonych szkoleniach można określić, w jakim stopniu ważne jest dla tej osoby kształcenie ustawiczne). Podawane przez uczestników propozycje są bezkrytycznie zapisywane na tablicy flipchart przez trenera. Czas – do 10 minut. Następnie trener wspólnie z grupą zastanawiają się, które z zapisanych propozycji wskazują na oddalenie od rynku pracy, a które na gotowość do pracy zakreślając je różnymi kolorami. Czas – 10 minut.
Czas realizacji ćwiczenia – 20 min.
Trener podsumowuje ćwiczenie poprzez dyskusję kierowaną, z której powinno wynikać, że doradcy klienta w trakcie profilowania pomocy mogą prosić o bezrobotnego o dodatkowe wyjaśnienia, które umożliwią im jak najlepsze określenie oddalenia od rynku pracy i gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy przez osobę bezrobotną.
Czas na podsumowanie – 20 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* (zadawanie pytań, wyjaśnianie, interpretacja odpowiedzi, unikanie manipulacji)

Poprzez praktyczne przećwiczenie prowadzenia wywiadu z bezrobotnym w oparciu o *Kwestionariusz* a następnie dyskusję i analizę odegranych scenek uczestnicy weryfikują swoją wiedzę i umiejętności na temat jego budowy i zasad stosowania. Uczestnicy prowadzą w parach wywiad z użyciem *Kwestionariusza.*
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.5: Wywiad

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności prowadzenia wywiadu z osobą bezrobotną w oparciu o *Kwestionariusz*.
Czas ćwiczenia: 65 min.
Środki dydaktyczne: wydruk pytań do *Kwestionariusza*, instrukcja do *Kwestionariusza*, notatnik i długopis, stolik, dwa krzesła.

Opis ćwiczenia:
Trener wybiera spośród uczestników szkolenia 8 osób. Uczestnicy dobierają się w pary i w parach prowadzą wywiad, przy czym jeden z uczestników jest doradcą klienta, a drugi - osobą bezrobotną. Uczestnik odgrywający rolę osoby bezrobotnej na część pytań odpowiada zgodnie z prawdą (według swoich faktycznych kwalifikacji, doświadczenia i kompetencji społecznych przy założeniu, że jest osobą bezrobotną, a niezatrudnioną w urzędzie), na część niezgodnie z prawdą, a do kliku pytań prosi o wyjaśnienie znaczenia pytań (np. w pytaniu 14 „osoba bezrobotna" może zapytać jak ma rozumieć „najbliższy czas" – 1 miesiąc, kwartał, pół roku?). Zadaniem prowadzącego wywiad jest uzyskanie odpowiedzi na wszystkie pytania zgodnie z prawdą. Każdy wywiad jest zapisywany przez osobę prowadzącą w notatniku celem wykorzystania zebranego materiału w następnym ćwiczeniu. Sposób zapisywania wywiadu: numer wywiadu i imiona „aktorów", numer pytania, główna treść pytania i uzyskana odpowiedź. Jeden wywiad powinien trwać około 12 minut. Pozostali uczestnicy są obserwatorami, którzy zwracają uwagę zwłaszcza na

osobę bezrobotną – jakie sygnały świadczyły o tym, że mówi prawdę, a jakie o tym, że nie.
Czas realizacji ćwiczenia– 45 min.
Podsumowanie to dyskusja w grupie na następujące tematy: jakie były trudności w uzyskiwaniu informacji, co doradcom klienta pomagało, a co przeszkadzało w prowadzeniu wywiadu, które pytania są najtrudniejsze do uzyskania odpowiedzi i w jaki sposób można tę trudność ograniczyć. Uczestnicy także wymieniają sygnały, które mogą wskazywać na to, że osoba bezrobotna nie mówiła prawdy (np. mimika twarzy, gesty, nieartykułowane dźwięki, niejasne lub sprzeczne odpowiedzi).
Czas na podsumowanie – 20 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza*

Celem jest nabycie umiejętności podejmowania decyzji o zakwalifikowaniu osoby bezrobotnej do danego profilu pomocy, która jest podejmowana przez doradcę klienta – może ona być zgodna z wynikiem z *Kwestionariusza* lub nie. Uczestnicy powinni zrozumieć, jakie znaczenie mają poszczególne pytania w *Kwestionariuszu* dla ustalenia, w jakim stopniu osoba bezrobotna jest oddalona od rynku pracy i na ile gotowa do wejścia lub powrotu na rynek pracy. Ćwiczenie to jest oparte na wynikach z zagadnienia Z 1.5. (notatki z czterech wywiadów).
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

ĆWICZENIE 1.6: Interpretacja odpowiedzi

Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności podejmowania decyzji o zakwalifikowaniu osoby bezrobotnej do danego profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: zapisy z wywiadów z ćwiczenia 1 w Z 1.5, notatniki i długopisy.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na 4 zespoły. Każdy zespół otrzymuje jeden wywiad z poprzedniego ćwiczenia. Uczestnicy mają określić, które informacje świadczą o oddaleniu od rynku pracy i gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy oraz w skali 1-5 przypisują danemu przypadkowi stopień oddalenia i gotowości, gdzie 1 oznacza bardzo oddalony/nie gotowy, a 5 przeciwnie. Czas – 10 minut. Następnie zespoły dzielą się z całą grupą swoimi wnioskami wraz z krótkim uzasadnieniem. Czas – 25 minut.
Czas realizacji ćwiczenia – 35min.
Trener podsumowuje ćwiczenie wyjaśniając, że ostateczna decyzja o ustaleniu profilu pomocy należy do doradcy klienta.
Czas na podsumowanie– 5 min.

ZAGADNIENIE:

Z1.7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta

Po wypełnieniu *Kwestionariusza* ustalenie profilu pomocy następuje automatycznie. Należy jednak to traktować, jako propozycję, gdyż doradca może podjąć decyzję odmienną od proponowanej. Doradca klienta może prosić o dodatkowe wyjaśnienia odnośnie zadawanych pytań, jeśli ma wątpliwości, czy odpowiedzi są zgodne z prawdą, lub czy dobrze je rozumie. Jeśli uzna, że udzielona przez osobę bezrobotna odpowiedź nie odzwierciedla stanu faktycznego i wpływa błędnie na wynik ustalania profilu pomocy to może ustalić inny profil pomocy niż proponowany automatycznie po wypełnieniu *Kwestionariusza.* Trener we wprowadzeniu wyjaśnia także krótko jakie osoby powinny się znaleźć w profilu pomocy I, II lub III krótko je charakteryzując pod kątem oddalenia od rynku pracy i gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy. Celem jest nabycie umiejętności ustalania profilu pomocy na podstawie wyników z *Kwestionariusza* oraz innych informacji będących w posiadaniu doradcy klienta.
Czas na wprowadzenie – 15 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.7: Ustalenie profilu pomocy
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności ustalania profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 30 min.
Środki dydaktyczne: wnioski z ćwiczenia 1 w Z 1.6. zapisane na tablicy flipchart, zestaw projektor, laptop, ekran, prezentacja, bloczek karteczek samoprzylepnych.

Opis ćwiczenia:
Trener wywiesza na tablicy flipchart wnioski z poprzedniego ćwiczenia czyli stopień oddalenia i gotowości dla każdego przypadku. Następnie prosi uczestników, aby każdy z nich na karteczkach samoprzylepnych przyporządkował określony profil pomocy do każdego przypadku. Po zebraniu karteczek informuje o wynikach.
Czas realizacji zadania – 5 min.
Jako podsumowanie prowadzi dyskusję kierowaną, w jakich sytuacjach doradca klienta może podjąć odmienną decyzję o ustaleniu innego profilu pomocy od tej, która wynika z *Kwestionariusza.*
Czas na podsumowanie – 25 min.

ZAGADNIENIE:

Z1.8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza*

Jeśli doradca klienta decyduje się ustalić inny profil pomocy dla osoby bezrobotnej od tego, który jest proponowany automatycznie po wypełnieniu *Kwestionariusza* to musi do tej decyzji sformułować uzasadnienie. Jest to konieczne nie tylko ze względu na osobę bezrobotną, która być może poprosi o wyjaśnienie, ale też dla zakończenia

procesu ustalania profilu pomocy w oparciu o *Kwestionariusz.* Niewłaściwe sformułowanie uzasadnienia może negatywnie wpływać na dalsze postępowanie z osobą bezrobotną np. przy świadczeniu usług z poradnictwa zawodowego czy stosowaniu instrumentów rynku pracy.
Celem jest nabycie umiejętności ustalania innego profilu pomocy niż zgodnego z wynikami *Kwestionariusza* oraz formułowanie uzasadnienia do takich decyzji. Korzystanie z podpowiedzi w systemie Syriusz.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.8: Zmiana profilu pomocy
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności ustalania innego profilu pomocy niż zgodnego z wynikami *Kwestionariusza* oraz formułowanie uzasadnienia.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wnioski z ćwiczenia 1 w Z 1.7. zapisane na tablicy flipchart, notatniki i długopisy.

Opis ćwiczenia:
Trener wywiesza na tablicy flipchart wnioski z poprzedniego ćwiczenia, czyli ustalony profil pomocy dla każdego przypadku (notatki z wywiadów z ćwiczenia w Z 1.5 oraz wnioski z ćwiczenia 1 w Z 1.7. Następnie dzieli grupę na 4 zespoły i każdemu zespołowi przydziela po 1 przypadku (wnioski z poprzedniego ćwiczenia). Zadaniem zespołów jest zmienić profil pomocy na inny oraz napisać uzasadnienie. Czas – 20 minut. Zespoły odczytują przygotowane uzasadnienia przed całą grupą, które są komentowane pod kątem zrozumiałości.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
W podsumowaniu trener wskazuje, które uzasadnienia są właściwe oraz uzasadnia, dlaczego oraz te, które zawierają błędy i jak powinny być właściwie sformułowane.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.9: Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz przepisów wykonawczych

Celem jest dokładne poznanie, jaki zakres wsparcia (usługi, instrumenty) może być udzielony osobie bezrobotnej w zależności od ustalonego profilu pomocy. Trener powinien zwrócić uwagę, aby uczestnicy nie tylko potrafili prawidłowo przypisać dane wsparcie do odpowiedniego profilu, ale też zrozumieli, dlaczego ono jest odpowiednie. Trener powinien podkreślić, że każda usługa lub instrument jest dobierana w zależności od oddalenia od rynku pracy (np. osoba z niskimi kwalifikacjami korzysta ze szkoleń) i gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.9: Profil pomocy, a zakres wsparcia
Cel ćwiczenia: ustalanie zakresu wsparcia w zależności od profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 65 min.
Środki dydaktyczne: arkusze papieru flipchart, kolorowe markery, zestaw projektor, laptop, ekran, prezentacja.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na 3 zespoły. Każdy zespół ma przydzielony inny profil pomocy. Zadaniem każdego zespołu jest przydzielenie do danego profilu pomocy odpowiednich usług i instrumentów wynikających z ustawy o promocji zatrudnienia (…). Uczestnicy mogą się wspierać ustawą o promocji zatrudnienia (…). Wyniki analizy zapisują na arkuszach flipchart. Czas – 10 minut. Każdy zespół prezentuje wyniki swojej pracy przed pozostałymi uczestnikami uzasadniając krótko swoje decyzje.
Czas realizacji ćwiczenia – 50 min.
Trener podsumowuje ćwiczenie w formie wykładu interaktywnego zwracając uwagę na cele różnych usług i instrumentów.
Czas na podsumowanie – 15 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.10: Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień

Trener w krótkim wprowadzeniu wyjaśnia, że zrozumienie przez osobę bezrobotną wyników profilowania i akceptacja tego wyniku jest kluczowa dla dalszej aktywizacji tej osoby. O ile zrozumienie wyniku przez osobę bezrobotną i przyjęcie do wiadomości skutków tej decyzji jest procesem nieskomplikowanym to akceptacja wyniku może być dla osoby bezrobotnej trudna. Trener ma na celu położenie nacisku nie tyle na prostą informację o wyniku profilowania i dalszym postępowaniu, ale przede wszystkim pokazanie korzyści z podjęcia aktywności i skutków postawy biernej.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.10: Informowanie o profilu pomocy i zakresie wsparcia
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności informowania o zakresie wsparcia w ramach ustalonego profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wnioski z wywiadów i analizy przypadków z ćwiczeń w Z 1.6. – Z 1.8, stolik, 2 krzesła.

Opis ćwiczenia:
Trener wybiera 3 uczestników, którzy kolejno będą informować osoby bezrobotne o wynikach profilowania. Z pozostałych uczestników wybiera osoby, które będą odgrywać rolę osób bezrobotnych (mogą być to te same osoby, co w ćwiczeniu z

Z1.6.), prosząc doradców o dodatkowe wyjaśnienia. Na każdą scenkę wraz z komentarzem należy przeznaczyć maksymalnie 10 minut.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
W podsumowaniu trener zwraca uwagę, czy przekazana informacja była zrozumiała dla odbiorców. Zwraca też uwagę czy informacja zawierała wszystkie wymagane elementy. Warto, aby też trener zwrócił uwagę, że dobrym sposobem jest poproszenie osoby bezrobotnej o krótkie powtórzenie przekazanych informacji (sparafrazowanie) lub umożliwienie osobie bezrobotnej zrobienia krótkiej notatki.
Czas na podsumowanie – 10 min.

ZAGADNIENIE:
Z1.11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami

Celem jest poznanie procesu dokumentowania wyników profilowania pomocy w systemie Syriusz^{Std}, a także wyjaśnienie trudności w trakcie dokumentowania wyników ustalania profilu pomocy oraz ograniczeń w dostępie do zapisanych informacji. Prowadzona jest też krótka dyskusja nad możliwościami i sensem dokumentowania wyników profilowania poza systemem Syriusz^{Std} – w jaki sposób i w jakim celu.
W dyskusji tej trener zwraca uwagę przede wszystkim na wymianę doświadczeń, co do procesu dokumentowania wyników profilowania zwłaszcza, jeśli chodzi o trudności i ograniczenia. Trener we wprowadzeniu mini wykładem wyjaśnia, na czym polega dokumentowanie w systemie Syriusz^{Std}.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 1.11: Dokumentowanie
Cel ćwiczenia: poznanie procesu dokumentowania wyników profilowania pomocy w systemie Syriusz^{Std}.
Czas ćwiczenia: 15 min.
Środki dydaktyczne: nie dotyczy
Opis ćwiczenia:
Po wprowadzeniu trener prowadzi dyskusję kierowaną na temat kolejnych kroków w zakańczaniu procesu ustalania profilu pomocy zwracając uwagę na skutki kolejnych kroków (np. zaznaczenie opcji „wyznacz profil").
Czas realizacji ćwiczenia – 12 min.
W podsumowaniu trener zwraca uwagę na swobodny dostęp do wyników profilowania dla pracowników PUP. Zwraca także uwagę na 2 istotne momenty w końcowej fazie badania, czyli zaznaczenie opcji „wyznacz profil" i „zakończ badanie" podkreślając, co się dzieje po ich wybraniu.
Czas na podsumowanie – 3 min.

TEMAT ZAJĘĆ:
Temat 2: PONOWNE USTALENIE PROFILU POMOCY

ZAGADNIENIE:
Z2.1: Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy

Trener w krótkim wprowadzeniu wyjaśnia, że przepisy rozporządzenia w sprawie profilowania (…), dopuszczają możliwość ponownego ustalenia profilu pomocy w określonych przypadkach. Celem jest zrozumienie intencji ustawodawcy oraz taka sama interpretacja przepisów. Celem jest także uzgodnienie i zrozumienie, jakie przesłanki przemawiają za tym, aby ponownie ustalać profil pomocy i jakie warunki muszą być spełnione, aby to zrobić.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.1: Przepisy o ponownym ustalaniu profilu pomocy
Cel ćwiczenia: zrozumienie intencji ustawodawcy oraz taka sama interpretacja przepisów o możliwościach ponownego ustalenia profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne:
1) wydruk fragmentu ustawy o promocji zatrudnienia (…) - art. 62b dla każdego uczestnika,
2) wydruk rozporządzenia w sprawie profilowania (…) dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener dzieli grupę na 2 zespoły. Zespoły analizują odpowiednie fragmenty ustawy i rozporządzenia oraz przez 10 minut zastanawiają się jak powinni rozumieć przepisy dopuszczające ponowne ustalanie profilu pomocy. Oba zespoły analizują te same przepisy. Czas – 10 minut. Następnie prowadzący prowadzi z całą grupą dyskusję problemową na temat, kiedy i na jakich zasadach można ustalić ponownie profil pomocy oraz jakie są tego konsekwencje.
Czas realizacji ćwiczenia – 35 minut
W podsumowaniu trener zapisuje na arkuszu flipchart w krótkich hasłach przypadki, w jakich można ponownie ustalać profil pomocy, ale już bez wskazywania z jakich przepisów to wynika, zwracając szczególną uwagę na to, że ponowne ustalenie profilu pomocy może być przeprowadzone także na wniosek osoby bezrobotnej, o czym należy ją informować przy pierwszym ustalaniu profilu pomocy.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem realizacji Indywidualnego Planu Działania (IPD)

Powiatowy Urząd Pracy (PUP) może ponownie ustalić profil pomocy, jeżeli w trakcie realizacji działań przewidzianych w ramach IPD nastąpi zmiana sytuacji bezrobotnego, uznana przez PUP lub bezrobotnego za uzasadnioną przyczynę do ustalenia nowego profilu pomocy albo w sytuacji, w której w wyniku realizacji IPD nie

udało się doprowadzić bezrobotnego do podjęcia pracy. Celem ćwiczenia jest nabycie umiejętności dostrzegania takich przesłanek oraz podejmowania decyzji w tym zakresie.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.2: Okoliczności ponownego ustalania profilu pomocy
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności dostrzegania okoliczności potwierdzających konieczność ponownego ustalania profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wydruk fragmentu ustawy o promocji zatrudnienia (…) - art. 62b dla każdego uczestnika, wydruk rozporządzenia w sprawie profilowania (…) dla każdego uczestnika,

Opis ćwiczenia:
Trener prosi uczestników o podanie okoliczności, sygnałów czy informacji, które wskazywałyby na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy. Propozycje zapisuje na tablicy flipchart. Czas – 10 minut. Następnie analizuje podane przykłady w formie dyskusji problemowej, czy spełniają one faktycznie wymagania opisane w rozporządzeniu.
Czas realizacji ćwiczenia – 35min.
W podsumowaniu trener wskazuje na kilka dobrych przykładów oraz uzasadnia, dlaczego one są właściwe.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy

Celem jest poznanie metod i narzędzi stosowanych w ponownym ustalaniu profilu pomocy. Trener przypomina, w jakich okolicznościach jest możliwe ponowne ustalenie profilu pomocy. Wskazuje tu przede wszystkim na przepisy rozporządzenia w sprawie profilowania (…). Krótko wyjaśnia, co oznaczają. Przytacza przepisy ustawy o promocji zatrudnienia (…) - art. 62b. ust. 2. pkt 3. Przypomina także i wyjaśnia, że jednym z powodów ponownego ustalania profilu pomocy może być niepodjęcie pracy przez bezrobotnego w wyniku realizacji IPD.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.3: Ponowne ustalanie profilu pomocy
Cel ćwiczenia: dobór metod i narzędzi stosowanych w ponownym ustalaniu profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wydruk rozporządzenia w sprawie profilowania (…) dla każdego uczestnika.

Opis ćwiczenia:
Trener prosi uczestników, aby krótko przypomnieli (na podstawie wcześniejszego zagadnienia), jakie konkretne przyczyny może uznać PUP lub osoba bezrobotna za wystarczające do ponownego ustalania profilu pomocy. Propozycje zapisuje na tablicy flipchart. Czas – 10 minut. Następnie prowadzi dyskusję problemową, w jaki sposób należy analizować podane przyczyny oraz IPD (jakie dodatkowe informacje są potrzebne, np. jakie elementy IPD nie zostały zrealizowane i dlaczego, czy po wprowadzeniu korekt do zaplanowanych działań jest możliwość uzyskania określonego rezultatu itp.), aby potwierdzić lub nie potrzebę ponownego ustalania profilu pomocy.
Czas realizacji ćwiczenia – 30 min.
W podsumowaniu trener zwraca uwagę na to, że sam proces ponownego ustalania profilu pomocy odbywa się także w oparciu o *Kwestionariusz*. Ważne jest, więc, aby wcześniej zastanowić się jakie są przyczyny ponownego ustalania profilu pomocy oraz, przy których pytaniach należy zwrócić szczególną uwagę na udzielane odpowiedzi przez osobę bezrobotną.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAGADNIENIE:
Z2.4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania i informowanie o dalszych działaniach z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

Celem jest nabycie umiejętności przekazywania wyników ponownego ustalania profilu pomocy. Trener krótko wyjaśnia, że ludzie przeważnie zmianę odbierają początkowo, jako zjawisko negatywne. Dlatego ponowne ustalanie profilu pomocy może być odebrane przez klienta, jako porażka i osłabić jego aktywność. Jeśli doradca klienta zauważy takie obawy u osoby bezrobotnej to powinien wyjaśnić, że przede wszystkim chodzi o lepszy dobór zakresu pomocy niż dotychczas oraz nie wzbudzać poczucia winy, czy porażki u tej osoby. We wprowadzeniu podkreśla wagę właściwego przekazywania informacji o ponownym ustalaniu profilu pomocy dla podtrzymania aktywności na rynku pracy.
Czas na wprowadzenie – 5 min.

OPIS ĆWICZEŃ i ZADAŃ

Ćwiczenie 2.4: Informowanie o wynikach ponownego ustalenia profilu pomocy i zakresie wsparcia
Cel ćwiczenia: nabycie umiejętności przekazywania wyników ponownego ustalania profilu pomocy.
Czas ćwiczenia: 40 min.
Środki dydaktyczne: wyniki z ćwiczeń w Z 1.6. – Z 1.8, stolik, 2 krzesła.
Opis ćwiczenia:
Trener wybiera 3 pary z grupy. Jeden z uczestników odgrywa rolę doradcy klienta, a drugi osoby bezrobotnej. Doradca wyjaśnia bezrobotnemu, że konieczne jest ponowne ustalenie profilu pomocy. Każda osoba odgrywająca rolę osoby bezrobotnej stara się zaprzeczyć tej konieczności, a doradca klienta ma wyjaśnić powody takiej decyzji. Po każdej scence grupa analizuje jej przebieg i ustala, czy

doradca klienta osiągnął zamierzony cel, a jeśli nie to, dlaczego. Na każdą scenkę wraz z komentarzem należy przeznaczyć maksymalnie 12 minut.
Czas realizacji ćwiczenia – 35 min.
Trener podsumowuje ćwiczenie zwracając uwagę, co w odegranych scenkach wzmacniało u osoby bezrobotnej zrozumienie i akceptację decyzji, a co ją osłabiało.
Czas na podsumowanie – 5 min.

ZAKOŃCZENIE SZKOLENIA:

1. Sesja pytań i odpowiedzi
2. Wypełnienie sprawdzianu

Czas: ok. 0,5 godz.

SZKOLENIE NR 7	USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

MATERIAŁY DLA UCZESTNIKA SZKOLENIA

SPIS TREŚCI:

I. USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ 23

1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego – cel i istota profilowania 23
2. Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* 26
3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w zakresie profilowania pomocy a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania 32
4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowego Urzędu Pracy oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy 34
5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych* 35
6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla bezrobotnych* 42
7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta 42
8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza* 45
9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz przepisów wykonawczych 47
10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień 50
11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami 51

II. PONOWNE USTALENIE PROFILU POMOCY 52

1. Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy 52

2.	Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy ze szczególnym uwzględnieniem realizacji Indywidualnego Planu Działania	53
3.	Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy	53
4.	Przekazywanie klientowi wyników profilowania i dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień	54

I. USTALANIE PROFILU POMOCY DLA OSOBY BEZROBOTNEJ

1. Profilowanie pomocy dla bezrobotnego - cel i istota profilowania.

Profilowanie jest stosowane w różnych dziedzinach życia społeczno-gospodarczego - architekturze, inżynierii oprogramowania, językoznawstwie, kryminalistyce, czy sejsmologii. W krajach zachodnich stosowane jest także w służbach zatrudnienia. Przeglądając różne definicje profilowania w innych dziedzinach można powiedzieć, że jest to proces określania pewnej cechy lub grupy cech produktu lub usługi celem jak najlepszego dostosowania ich do oczekiwań i potrzeb klienta. Jest ono w pewnym zakresie podobne do segmentacji rynku. Jego efektem powinno być uzyskanie odpowiedzi na pytanie: jakie rodzaje wsparcia (usługi, formy, metody, instrumenty itd.) należy dobrać dla danej osoby, aby pomóc jej w rozwiązaniu problemu zatrudnieniowego?

W przypadku stosowania profilowania w Publicznych Służbach Zatrudnienia (PSZ), w zależności od rodzaju problemu, z jakim mamy do czynienia, cele profilowania mogą być różne. Przykładowe cele profilowania to:

- ocena ryzyka długookresowego pozostawania bez pracy,
- diagnoza możliwości oraz silnych i słabych stron bezrobotnego,
- ułatwienie doboru form pomocy,
- optymalizacja alokacji środków przeznaczonych na walkę z bezrobociem.

Metody profilowania[1].

Profilowanie można wykonać przy użyciu różnych metod i narzędzi. Aby uzyskać najlepszy efekt trzeba zdecydować czy lepiej używać metod bardziej trafnych kosztem dużego nakładu czasu, czy też metod szybszych, bardziej zobiektywizowanych, ale z ryzykiem pominięcia ważnych czynników. Ogół metod, a następnie narzędzi stosowanych w profilowaniu pomocy dla osób bezrobotnych można podzielić na trzy główne rodzaje:

- <u>ocena przez pracownika PSZ</u>
  zalety: subiektywne czynniki determinujące ryzyko długookresowego bezrobocia, indywidualizacja potrzeb klienta;
  wady: pracochłonność, kosztowna, subiektywizacja
- <u>selekcja grupowa</u>
  zalety: niskie koszty, obiektywność
  wady: brak elastyczności, jednorodne traktowanie członków danej grupy, nie branie pod uwagę czynników subiektywnych i specyficznych (w tym otoczenia)
- <u>modelowanie ekonometryczne</u>
  Celem ekonometrii jest analiza teorii ekonomicznych, przewidywanie procesów ekonomicznych oraz dostarczanie przesłanek służących sterowaniu tymi procesami. Podstawowym narzędziem służącym tym celom jest <u>model ekonometryczny</u>. Ekonometria jest często mylona ze statystyką. Wiele metod statystycznych ekonometrycy uważają za metody ekonometryczne i czasem

[1]Praca zbiorowa pod redakcją Zenona Wiśniewskiego i Moniki Wojdyło-Preisner, Diagnozowanie stopnia zagrożenia długotrwałym bezrobociem - teoria i praktyka poradnik profilowania bezrobotnych na lokalnym rynku pracy, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa 2014, s. 34-35

stosują do nich własne nazewnictwo. Modele ekonometryczne są modelami matematyczno-statystycznymi zastosowanymi w ekonomii.

Zalety: niskie koszty, połączenie torii z danymi empirycznymi, uwzględnia specyfikę lokalnych uwarunkowań, obiektywizacja oceny niezależnie od pracownika.

Wady: dostęp do danych indywidualnych, ryzyko pominięcia ważnych czynników, stygmatyzacja.

Przykłady stosowania profilowania w innych krajach[2].

USA - *Worker Profiling and Reemployment Services*

Zmienne uwzględniane przy profilowaniu: wykształcenie, zawód, zmiany w wielkości zatrudnienia w poprzednim zawodzie i gałęzi gospodarki, lokalna stopa bezrobocia, tygodniowa kwota zasiłku, posiadanie telefonu, uprawnienia do emerytury, uprawnienia do zasiłku.

Zmienne nieuwzględniane: wiek, płeć, pochodzenie etniczne.

Holandia- bardzo duże doświadczenie w profilowaniu usług dla bezrobotnych.

W wyniku profilowania osoby bezrobotne dzieli się na cztery grupy:

- z szansą na znalezienie pracy bez udziału w programach aktywnego poszukiwania pracy,
- z możliwością znalezienia pracy w okresie do 1 roku pod warunkiem uczestnictwa w programach aktywnego poszukiwania pracy,
- wymagające intensywnej pomocy,
- praktycznie bez szans na znalezienie zatrudnienia.

Od 2007 roku przy profilowaniu usług brana jest pod uwagę sytuacja na lokalnym rynku pracy, a celem profilowania jest określenie prawdopodobieństwa znalezienia pracy w pierwszym roku od zarejestrowania.

Dania - profilowanie według zatrudnialności.

Trzy grupy osób bezrobotnych:

- te, które same znajdą pracę do 3 miesięcy,
- wymagające pomocy,
- te, które pozostaną bez pracy powyżej 3 miesięcy - wysokie ryzyko długookresowego bezrobocia

Dla osób bezrobotnych opracowywany jest *Employability Profiling Toolbox*, który zawiera:

- historię pomocy osobie bezrobotnej,
- barometr pracy – aktualna sytuacja na rynku pracy,
- informację o umiejętnościach w poszukiwaniu pracy,
- informację o umiejętnościach zawodowych i motywacji.

Do profilowania wykorzystywane jest narzędzie ekonometryczne badające zmienne wpływające znacząco na prawdopodobieństwo bezrobocia długookresowego. W narzędziu tym zastosowano modele logitowe (funkcja matematyczna stosowana w statystyce do określania prawdopodobieństwa zdarzenia) i probitowe (model statystyczny analizujący możliwość przyjęcia przez zmienną jednej z dwóch wartości)

[2]Ibid. S. 36-37

dla różnych okresów bezrobocia. Uwzględnia ono miedzy innymi region, wiek, płeć, prawo do zasiłku.

Szwecja - *Nowoczesne technologie*
W profilowaniu stosowane są nowoczesne technologie informatyczne. Osoby bezrobotne mają szeroki dostęp do programów i platform internetowych ułatwiających im poszukiwanie pracy, które są prowadzone przez służby zatrudnienia, takie jak np. *Mój IPD*, *My Jobs, My Activities, My Contacts, My CV, My Profile*, od 2005 roku *My Page* oraz osobiste strony internetowe *Mój IPD i Mój Rynek Pracy.*

Finlandia - wysoka trafność – małe uznanie
Stosowany jest *logitowy model ekonometryczny* – szacowanie wpływu cech bezrobotnego na prawdopodobieństwo, że dana osoba będzie bezrobotna ponad 12 miesięcy od zarejestrowania. Narzędzie profilowania wykorzystuje centralną bazę informacji o bezrobotnych. Większość poszukujących pracy stwierdzała, że dzięki narzędziu ma bardziej realistyczny obraz swojego położenia i większą motywację do szukania pracy. Pomimo tej pozytywnej opinii i wysokiej trafności większość pracowników PSZ stosujących narzędzie nie omawiało wyników z poszukującymi pracy (na przykład doradcy w większości uważali, że narzędzie nie pomogło im w znalezieniu pracy dla bezrobotnego).

Wpływ stosowania profilowania i indywidualizacji obsługi na skuteczność metod przeciwdziałania bezrobociu na przykładzie wybranych krajów UE[3].
Powrót do pracy osób bezrobotnych jest procesem złożonym, a na sukces zastosowanych metod wpływa szereg czynników. Wiele działań zastosowanych w krajach takich jak Wielka Brytania, Niemcy, czy Holandia przynosi jednak widoczne efekty. Kluczową kwestią jest posiadanie zaplanowanej na kilka lat, spójnej strategii działania. Jak pokazują doświadczenia wymienionych krajów, niezwykle istotne jest też indywidualne podejście do każdego, kto zgłasza się do urzędu i właściwe zidentyfikowanie, jakiej pomocy tak naprawdę potrzebuje.

Program Pracy w Wielkiej Brytanii
W kraju tym wprowadzono następujące rozwiązania:

- profilowanie bezrobotnych – profilowanie osób bezrobotnych prowadzone jest z uwzględnieniem trzech czynników: rodzaju otrzymywanego zasiłku, wieku oraz oddalenia od rynku pracy. Biorąc pod uwagę powyższe elementy, osoby poszukujące pracy podzielono na kilka grup. W zależności od przynależności do danej grupy, jednostki w różnym momencie przechodzą spod opieki Job Centre Plus do dostawcy zewnętrznego.
- uproszczenie systemu zasiłkowego - stopniowo zastępowano dotychczasowe cztery rodzaje zasiłków jednym, zintegrowanym zasiłkiem tzw. Universal Credit. Takie rozwiązanie zachęca osoby bezrobotne do podejmowania nawet krótkoterminowych i niskopłatnych prac.
- współpraca publicznych służb zatrudnienia z zewnętrznymi dostawcami - za aktywizację bezrobotnych w początkowym okresie bezrobocia (przez 9 –12 miesięcy) odpowiedzialne jest Job Centre Plus. W razie nieskuteczności dotychczasowych metod, bezrobotny zostaje skierowany do Programu Pracy, gdzie jego aktywizacja zlecana jest podmiotowi zewnętrznemu. Program ten

[3] http://www.rynekpracy.pl/artykul.php/wpis.792

zastąpił ponad 20 innych programów aktywizacyjnych. W celu realizacji programu, kraj został podzielony na 18 regionów, a w każdym z nich został podpisany kontrakt z przynajmniej dwoma dostawcami.

Zmiany w Niemczech polegały głównie na:

- wyznaczeniu pracownika urzędu pracy, jako indywidualnego konsultanta, z którym osoba bezrobotna kontaktuje się miedzy innymi w sprawie ofert pracy, szkoleń, czy zasiłków,
- położenie nacisku na kształcenie zawodowe bezrobotnych i inne formy wsparcia zamiast samego wypłacania zasiłków – obowiązek ten spoczywa na niemieckiej Agencji Pracy (Arbeitsagentur),
- stosowaniu innych form zatrudnienia, które nie są pełnoetatowym, stałym zatrudnieniem, gdzie składki na ubezpieczenia społeczne są obligatoryjne,
- wsparciu finansowym na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej dla osób bezrobotnych pobierających zasiłek. Osoba ubiegające się o dofinansowanie musi posiadać kompetencje w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej,

Po wprowadzeniu tych zmian stopa bezrobocia w Niemczech w ciągu 5 lat spadła z 12% do poziomu 6 – 7%. Po 2005 roku liczba bezrobotnych systematycznie się zmniejszała. Jesienią 2008 roku osiągnęła po raz pierwszy od lat 90. rekordowo niską wartość – bez pracy pozostawało ok. 3 mln osób.

Holandia

Stopa bezrobocia w Holandii od lat utrzymuje się na niskim poziomie – od 1996 roku nie przekroczyła 7%. Jest to skutek zmian wprowadzonych od początku lat 80. XX wieku. Wprowadzono między innymi ograniczenie dostępu do wcześniejszych emerytur, zmiany w systemie rentowym, zasiłków chorobowych i zasiłków dla bezrobotnych. Sprywatyzowano także częściowo pośrednictwo pracy i prowadzenie aktywnych programów rynku pracy.

We wszystkich trzech krajach bezrobocie jest stosunkowo niskie. Różnorodność programów i działań, zakresu wsparcia zależna jest od ustroju społeczno-gospodarczego, zasobności kraju, lokalnych uwarunkowań ekonomicznych. Zauważyć można jednak dwie cechy wspólne, które są główną przyczyną skutecznej aktywizacji – zastosowanie profilowania zakresu pomocy oraz indywidualizacja obsługi osób bezrobotnych.

2. Budowa i zasady stosowania *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych*.

Kwestionariusz do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych, zwany dalej *Kwestionariuszem* składa się z 24 pytań. Odpowiedzi do pierwszych ośmiu pytań są uzyskiwane automatycznie z systemu Syriusz^{Std}. Pozostałe odpowiedzi są uzyskiwane w wyniku wywiadu prowadzonego przez doradcę klienta.

Pytania	Zmienne
Część pierwsza (generowana przez Syriusz)	
1. Wiek bezrobotnego	O
2. Płeć bezrobotnego	O
3. Poziom wykształcenia bezrobotnego	O
4. Doświadczenie zawodowe bezrobotnego w ciągu ostatnich 5 lat	O

5. Znajomość języków obcych przez bezrobotnego	O
6. Stopień niepełnosprawności bezrobotnego	O
7. Czas pozostawania bez pracy bezrobotnego	O
8. Ile razy w ciągu 5 ostatnich lat bezrobotny odmówił oferowanej przez urząd pracy propozycji pomocy, przerwał inną formę pomocy lub nie stawił się?	G
Część II wywiadu	
9. Czy bezrobotny posiada aktualne uprawnienia zawodowe potwierdzone odpowiednimi dokumentami?	O
10. Czy bezrobotny posiada umiejętności zawodowe?	O
11. Miejsce zamieszkania pod względem oddalenia od potencjalnych miejsc pracy.	O
12. Czy ma Pan/Pani możliwość dojazdu do pracy (w tym do pracy w systemie zmianowym oraz w weekendy)?	O
13. Proszę wskazać przyczyny utrudniające Pani/Panu podjęcie pracy.	O/G
14. Jak Pan/Pani sądzi, czy w najbliższym czasie samodzielnie znajdzie Pan/Pani pracę?	G
15. Co jest głównym powodem Pana/Pani rejestracji w urzędzie pracy?	G
16. Czy szuka lub szukał/a Pan/Pani samodzielnie pracy?	G
17. Czy w ciągu ostatniego miesiąca przygotowywał/a Pan/Pani samodzielnie dokumenty aplikacyjne (życiorys, list motywacyjny)?	G
18. Co jest Pan/Pani w stanie zrobić w celu zwiększenia swoich szans na podjęcie pracy?	G
19. Mając do wyboru podjęcie pracy za minimalne wynagrodzenie lub pozostawanie bez pracy, co by Pan/Pani wybrał/a?	G
20. Jak często jest Pan/Pani gotów/owa kontaktować się z urzędem pracy?	G
21. Co poza uzyskaniem dochodu skłania Pana/Panią do podjęcia pracy?	G
22. Od kiedy może Pan/Pani podjąć pracę?	G
23. Czy posiadając ubezpieczenie zdrowotne z innych źródeł/ z innego tytułu zarejestrowałby/ał aby się Pan/Pani w urzędzie pracy?	G
24. Jakie ma Pan/Pani możliwości kontaktu z urzędem pracy i potencjalnymi pracodawcami?	O
O – Oddalenie od rynku pracy G – gotowość do powrotu na rynek pracy	O – 12 PYTAŃ G – 11 PYTAŃ O/G - 1 PYTANIE

Część I Kwestionariusza

Na tym etapie doradca klienta nie musi zadawać pytań i odnotowywać odpowiedzi. System Syriusz^{Std} wczytuje odpowiedzi na podstawie informacji zawartych w karcie rejestracyjnej bezrobotnego. Z tego powodu należy dokładać wszelkiej staranności, aby informacje pozyskiwane od bezrobotnego podczas rejestracji oraz informacje wprowadzane do systemu Syriusz^{Std} w trakcie pozostawania bezrobotnego w rejestrze były kompletne.

1. Wiek bezrobotnego (zmienna O).

Wiek bezrobotnego jest jednym z czynników wpływających na jego sytuację na rynku pracy i szanse na podjęcie pracy. Pomimo uregulowań prawnych zakazujących dyskryminacji kandydatów do pracy ze względu na wiek, zdarza się, że pracodawcy uwzględniają tę cechę podejmując decyzję o zatrudnieniu kandydata. Czynnik ten najbardziej oddziałuje na oddalenie od rynku pracy osób w wieku powyżej 50 lat.

2. Płeć bezrobotnego (zmienna O).
Płeć bezrobotnego jest jednym z czynników wpływających na jego sytuację na rynku pracy i szanse na podjęcie pracy. Pomimo uregulowań prawnych zakazujących dyskryminacji kandydatów do pracy ze względu na płeć, zdarza się, że pracodawcy uwzględniają tę cechę podejmując decyzję o zatrudnieniu kandydata preferując zatrudnianie mężczyzn. Czynnik ten w niekorzystny sposób wpływa na szanse kobiet w podjęciu pracy, a tym samym może oddalać je od rynku pracy.

3. Poziom wykształcenia bezrobotnego (zmienna O).
Posiadany przez bezrobotnego poziom wykształcenia ma istotny wpływ na jego sytuację na rynku pracy i na szanse znalezienia zatrudnienia. Poziom wykształcenia jest jednym z głównych czynników wspierających umiejętne poruszanie się na rynku pracy i często przekłada się na posiadanie określonych kompetencji społecznych. Ponadto, liczne badania wskazują, że poziom wykształcenia ma znaczący wpływ na czas pozostawania bez pracy. W związku z tym, przyjęto, że im niższe wykształcenie tym więcej barier w wejściu na rynek pracy.

4. Doświadczenie zawodowe w ciągu ostatnich 5 lat (zmienna O).
Pracodawcy chętniej decydują się zatrudniać osoby, które mogą się wykazać doświadczeniem zawodowym, ponieważ zakładają, iż będą one miały potrzebne kompetencje zawodowe i ogólną znajomość zasad funkcjonowania w środowisku pracy. Zbadanie aktywności zawodowej w okresie ostatnich pięciu lat pozwala na identyfikację osób bezrobotnych, które funkcjonowały już na rynku pracy, a jednocześnie pozwala sprawdzić, czy osoba nie ma zbyt długiej przerwy w pracy, która może być postrzegana przez pracodawcę, jako czynnik niekorzystny, obniżający przydatność pracownika.

5. Znajomość języków obcych przez bezrobotnego (zmienna O).
Znajomość języków obcych jest w wielu branżach atutem na rynku pracy, pozwalającym na łatwiejsze znalezienie zatrudnienia. W ofertach pracy zgłaszanych do powiatowych urzędów pracy oraz w ogłoszeniach o pracy dostępnych na komercyjnych portalach pracodawcy bardzo często wskazują na konieczność znajomości, co najmniej jednego języka obcego. Wymóg ten nie dotyczy wyłącznie stanowisk kierowniczych i specjalistycznych, ale coraz częściej również stanowisk niższego szczebla.

6. Stopień niepełnosprawności bezrobotnego (zmienna O).
Sytuacja osób niepełnosprawnych na rynku pracy jest obiektywnie gorsza niż osób pełnosprawnych. Pracodawcy preferują zatrudnianie osób, które nie posiadają ograniczeń zdrowotnych. Niejednokrotnie, nawet wysokie kwalifikacje zawodowe osoby niepełnosprawnej, nie zwiększają jej szans na podjęcie pracy. Pracodawcy często błędnie zakładają, że niepełnosprawność może być czynnikiem ograniczającym prawidłowe wykonywanie obowiązków zawodowych.

7. Czas pozostawania bez pracy bezrobotnego (zmienna O).
Osoba bezrobotna wraz z upływem czasu pozostawania bez pracy traci motywację do jej podjęcia oraz pewność siebie w poszukiwaniu zatrudnienia. Dezaktualizują się jej kwalifikacje, a co za tym idzie staje się mniej atrakcyjna dla pracodawcy. Można przypuszczać, że osoby bezrobotne pozostające bez pracy nie dłużej niż 6 miesięcy to osoby aktywne, mobilne, elastyczne oraz posiadające motywację do poszukiwania

pracy. Natomiast im dłuższy jest okres pozostawania bez pracy, tym sytuacja bezrobotnego na rynku pracy staje się gorsza.

8. Ile razy w ciągu 5 ostatnich lat bezrobotny odmówił oferowanej przez urząd pracy propozycji pomocy, przerwał inną formę pomocy lub nie stawił się? (zmienna G).

Osoba bezrobotna może wykazywać się mniejszą lub większą motywacją do podjęcia pracy i zaangażowaniem w jej poszukiwanie. Przy niskim poziomie obu lub jednej z tych cech może niechętnie odnosić się do propozycji pomocy kierowanej do niej przez urząd pracy lub przerywać formy pomocy, do których skierował ją urząd pracy. Jedną z częstych przyczyn odmowy przez bezrobotnego przyjęcia propozycji pomocy lub przerwania określonej formy pomocy jest generalny brak zainteresowania pomocą oferowaną przez urząd pracy z powodu wykonywania pracy nierejestrowanej potocznie zwanej pracą „na czarno" lub w „szarej strefie" .

Część II *Kwestionariusza*

Na tym etapie pracownik urzędu pracy prowadzi wywiad z osobą bezrobotną zadając pytania od 9 do 24. Po ustaleniu, jaka jest odpowiedź bezrobotnego pracownik zaznacza ją w *Kwestionariuszu* i przechodzi do pytania kolejnego. Omówienie znaczenia poszczególnych pytań z tej części *Kwestionariusza* znajduje się w rozdziale piątym tej części.

9. Czy bezrobotny posiada aktualne uprawnienia zawodowe potwierdzone odpowiednimi dokumentami? (zmienna O).

Z badań oraz z doświadczenia pracowników powiatowych urzędów pracy wynika, że osoba bezrobotna posiadająca aktualne uprawnienia zawodowe ma zdecydowanie większe szanse na podjęcie zatrudnienia niż osoba, która nie dysponuje żadnymi uprawnieniami, bądź dysponuje uprawnieniami, które utraciły swoją aktualność.

10. Czy bezrobotny posiada umiejętności zawodowe? (zmienna O).

Z badań oraz z doświadczenia pracowników powiatowych urzędów pracy wynika, że osoba bezrobotna posiadająca umiejętności przydatne na rynku pracy ma większe szanse na podjęcie zatrudnienia niż osoba, która nie posiada żadnych umiejętności przydatnych na rynku pracy.

11. Miejsce zamieszkania pod względem oddalenia od potencjalnych miejsc pracy. (zmienna O).

Miejsce zamieszkania jest ważnym czynnikiem ułatwiającym lub utrudniającym poszukiwanie i podejmowanie pracy. W małych miastach i na wsi tworzy się mniej miejsc pracy niż w dużych miastach. Konsekwencją tego stanu jest często konieczność dojazdu do oddalonego od miejsca zamieszkania miejsca pracy. Brak możliwości dotarcia z miejsca zamieszkania do potencjalnych miejsc pracy stanowi dla niektórych osób bardzo poważny problem, czasami niemożliwy do rozwiązania, ograniczający ich szanse na podjęcie pracy. Przez oddalenie od potencjalnych miejsc pracy rozumie się w tym pytaniu przede wszystkim brak możliwości dotarcia z miejsca zamieszkania osoby bezrobotnej do miejsc, w których na lokalnym lub regionalnym rynku pracy jest więcej możliwości znalezienia pracy.

12. Czy ma Pan/Pani możliwość dojazdu do pracy (w tym do pracy w systemie zmianowym oraz w weekendy)? (zmienna O).

Mimo istniejących sieci komunikacji zbiorowej oraz rosnącej liczby samochodów w gospodarstwach domowych osoby bezrobotne nadal wskazują, jako jeden z kluczowych problemów w podjęciu pracy, utrudniony dojazd do miejsca pracy, zwłaszcza w weekendy bądź do pracy w systemie zmianowym.

13. Proszę wskazać przyczyny utrudniające Pani/Panu podjęcie pracy. (zmienna O iG).

Różne czynniki mogą być indywidualnie uznawane za przyczyny utrudniające osobie bezrobotnej podjęcie pracy. Przyczyny wskazywane przez bezrobotnych mają też różny charakter. Pierwszą grupę stanowią czynniki obiektywne i niezależne od bezrobotnego takie jak wiek, brak odpowiednich ofert pracy, stan zdrowia, konieczność opieki nad osobą zależną, utrudniony dojazd do pracy etc. Drugą grupę stanowią czynniki, które wynikają z postawy bezrobotnego lub jego zawodowej aktywności: brak odpowiedniego wykształcenia, brak doświadczenia zawodowego, zbyt częste zmiany pracy etc. .

Pytanie bada jednocześnie dwie zmienne, przy czym system automatycznie kwalifikuje dokonane wybory i odpowiednio nalicza punkty do zmiennej O lub zmiennej G.

14. Jak Pan/Pani sądzi czy w najbliższym czasie samodzielnie znajdzie Pan/Pani pracę? (zmienna G).

Pytanie pozwala ustalić stopień samodzielności bezrobotnego w poszukiwaniu pracy, jego postawę oraz oczekiwania wobec urzędu pracy. Przewidziane dla ww. pytania odpowiedzi obejmują trzy stopnie samodzielności. Osoby samodzielne, które bez pomocy urzędu pracy znajdą pracę, osoby, które uważają, że z pomocą urzędu znajdą pracę oraz osoby, które uważają, że wyłącznie urząd pracy powinien znaleźć im pracę.

15. Co jest głównym powodem Pana/Pani rejestracji w urzędzie pracy? (zmienna G).

Motywy skłaniające osobę do rejestracji w urzędzie pracy są bardzo różne, czasami wbrew pozorom nie jest to chęć uzyskania pomocy w znalezieniu pracy. Pytanie ma na celu uzyskanie jednoznacznej odpowiedzi, jaki jest główny powód rejestracji.

16. Czy szuka lub szukał Pan/Pani samodzielnie pracy? Co Pan/pani robi/robił w celu samodzielnego poszukiwania pracy?(zmienna G).

Osoby rejestrujące się w urzędzie pracy nie zawsze potrafią lub chcą samodzielnie poszukiwać pracy. Wynika to albo z braku odpowiednich umiejętności poszukiwania pracy albo z braku motywacji. Odpowiedź na pierwsze pytanie ma często charakter deklaratywny. Jeśli bezrobotny udzieli odpowiedzi twierdzącej, pracownik urzędu pracy powinien ją zweryfikować poprzez zadanie pytania dodatkowego o sposoby samodzielnego poszukiwania pracy.

17. Czy w ciągu ostatniego miesiąca przygotowywał/a Pan/Pani samodzielnie dokumenty aplikacyjne (życiorys, list motywacyjny)?(zmienna G).

Umiejętność napisania czytelnego CV i listu motywacyjnego zachęca pracodawcę do zwrócenia uwagi na kandydata. Często osoby deklarują, że potrafią napisać dokumenty aplikacyjne, jednak naprawdę nigdy samodzielnie tego nie robiły. Korzystały z pomocy innych osób lub z gotowych wzorów. Odpowiedź na to pytanie może wykazać jedną z przyczyn utrudniających znalezienie pracy.

18. Co jest Pan/Pani w stanie zrobić w celu zwiększenia swoich szans na podjęcie pracy?(zmienna G).

Osoby bezrobotne nie zawsze są otwarte na podjęcie działań, które mogą poprawić ich sytuację na rynku pracy. Niektórzy chcieliby, aby urząd pracy „załatwił" im pracę. Nie chcą przyjąć do wiadomości, że aby znaleźć zatrudnienia muszą podjąć poważne starania, a czasem nawet dużo zmienić w swoim życiu. Wskazanie różnych możliwości dostosowania się do wymagań rynku pracy wskazuje na większą otwartość, czasem wręcz na determinację w poszukiwaniu pracy.

19. Mając do wyboru podjęcie pracy za minimalne wynagrodzenie lub pozostawanie bez pracy co by Pan/Pani wybrał/a? (zmienna G).

Wysokość wynagrodzenia jest ważnym czynnikiem przy podejmowaniu decyzji o podjęciu pracy. Jednak osoby zdeterminowane do powrotu na rynek pracy najczęściej gotowe są podjąć pracę nawet, jeśli nie mogą uzyskać satysfakcjonujących je zarobków. Jeśli bezrobotny odpowiada, że nie podejmie pracy za najniższe wynagrodzenie może to wskazywać, że istnieją jakieś czynniki, które mają dla niego istotne znaczenie i z których zrezygnować nie chce, aby wejść lub powrócić na rynek pracy. Być może jest to pomoc rodziny albo ośrodka pomocy społecznej, ale może to być również praca nierejestrowana.

20. Jak często jest Pan/Pani gotów/owa kontaktować się z urzędem pracy? (zmienna G).

Częstotliwość kontaktów osoby bezrobotnej z urzędem pracy w znacznej mierze zależy od jej inicjatywy. Doświadczenia pracowników urzędów pracy jednoznacznie wskazują, że osoby aktywnie poszukujące pracy są otwarte na kontakty z urzędem. Bardzo często zdarza się, że zgłaszają się do urzędu poza terminami, bez wezwania urzędu z pytaniem o nowe oferty pracy.

21. Co poza uzyskaniem dochodu skłania Pana/Panią do podjęcia pracy? (zmienna G).

Praca może mieć różną wartość i różne znaczenie w życiu człowieka. Dla jednych może to być wyłącznie obowiązek związany z uzyskiwaniem środków na życie, dla innych forma samorealizacji i dążenia do sukcesu. Pytanie ma na celu sprawdzenie, jaką wartość ma praca dla osoby bezrobotnej.

22. Od kiedy może Pan/Pani podjąć pracę? (zmienna G).

Nie wszyscy bezrobotni rejestrując się w urzędzie pracy i deklarując zgodnie z definicją ustawową, że są „zdolni i gotowi do podjęcia zatrudnienia", rzeczywiście spełniają to wymaganie. Przyczyny braku gotowości do podjęcia pracy mogą być różne. Mogą to być czynniki, na które osoba bezrobotna ma bardzo ograniczony wpływ, takie jak brak możliwości rozwiązania problemów z opieką nad małym dzieckiem, uczestniczenie w trwającym kursie realizowanym bez udziału urzędu pracy, konieczność odnowienia uprawnień zawodowych etc. W takich sytuacjach osoba bezrobotna będzie gotowa do podjęcia pracy dopiero po określonym czasie.

23. Czy posiadając ubezpieczenie zdrowotne z innych źródeł/z innego tytułu zarejestrował(a)by się Pan/Pani w urzędzie pracy? (zmienna G).

Pytanie pozwala ustalić intencje bezrobotnego dotyczące powodu rejestracji w urzędzie pracy i potwierdzić lub wykluczyć tezę, że to ubezpieczenie zdrowotne jest głównym powodem rejestracji. Jest pytaniem kontrolnym do pytania 15.

24. Jakie ma Pan/Pani możliwości kontaktu z urzędem pracy i potencjalnymi pracodawcami? (zmienna O).

Szybki dostęp do aktualnej informacji jest kluczowym czynnikiem decydującym o sukcesie lub niepowodzeniu w poszukiwaniu pracy. Szeroko dostępne nowoczesne narzędzia komunikacji sprawiają, że kontakty pomiędzy bezrobotnym a urzędem pracy i pracodawcami mogą być bardziej skuteczne. Do dyspozycji bezrobotnego pozostaje często poczta elektroniczna, komunikatory internetowe, telefon komórkowy itd. Również rozwiązania prawne wspierają urzędy pracy w nawiązywaniu kontaktu z bezrobotnymi z wykorzystaniem ww. form komunikacji i odchodzenia od osobistych wizyt w siedzibie urzędu. Pytanie pozwala ustalić z wykorzystaniem jakich form kontaktu można komunikować się z bezrobotnym. .

3. Przepisy ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy w zakresie profilowania pomocy, a obecne rozwiązania w zakresie ich stosowania.

W związku z wprowadzeniem nowego podejścia do indywidualizacji form pomocy kierowanych do bezrobotnych poprzez profilowanie pomocy rozszerzono katalog zadań samorządu powiatu w zakresie polityki rynku pracy. Konsekwencją tego jest obowiązek ustalenia przez PUP profilu pomocy dla każdego bezrobotnego.

Jednocześnie w art. 33 ust. 4 ustawy 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 (…), który określa warunki, uprawniające starostę do pozbawienia bezrobotnego statusu osoby bezrobotnej wprowadzony został pkt 1a, zgodnie, z którym konsekwencją braku wyrażenia zgody na ustalenie profilu pomocy przez osobę bezrobotną jest pozbawienie statusu.

W związku ze zmianami związanymi z wprowadzeniem obowiązku ustalania profilu pomocy dla każdego bezrobotnego niezwłocznie po jego rejestracji oraz obowiązku przygotowania IPD dostosowanego do profilu pomocy, a także wprowadzeniem funkcji doradcy klienta, zmianie uległo szereg przepisów odnośnie usług i instrumentów rynku pracy, współpracy z instytucjami rynku pracy itd.. W ustawie o promocji zatrudnienia (...) przewidziano na przykład możliwość skierowania bezrobotnego do centrum informacji i planowania kariery zawodowej lub do innej instytucji rynku pracy w celu dokonania diagnozy problemów bezrobotnego na rynku pracy i pomocy w planowaniu kariery zawodowej.

Nowelizacja ustawy o promocji zatrudnienia (…) opublikowana w Dz. U. z 2014 roku poz. 568 wprowadziła także nowe programy, formy i instrumenty aktywizacji osób bezrobotnych, w tym szczególnie długotrwale bezrobotnych.

Profil pomocy to właściwy ze względu na sytuację i potrzeby osoby bezrobotnej zakres form pomocy określonych w ustawie o promocji zatrudnienia (...). Celem profilowania jest zastosowanie wobec osoby bezrobotnej takiej pomocy, która najbardziej odpowiada jej aktualnej sytuacji i potrzebom. Profil pomocy ustala się dla każdej osoby bezrobotnej, która rejestruje się w powiatowym urzędzie pracy.
Osobie bezrobotnej może zostać ustalony jeden z trzech profili pomocy. W ramach każdego profilu stosowane są określone w ustawie o promocji zatrudnienia (…) formy pomocy.

- **profil pomocy I** – w tym profilu urząd pracy może zastosować pośrednictwo pracy i pomóc w uzyskaniu oferty pracy, a także w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe lub szkolenia, sfinansowanie kosztów egzaminów, zwrot kosztów przejazdu, bezzwrotne środki na podjęcie działalności gosp., świadczenie aktywizacyjne, pożyczkę na podjęcie działalności gosp., bon szkoleniowy, bon stażowy, bon zatrudnieniowy, bon na zasiedlenie,

- **profil pomocy II** – w tym profilu urząd pracy może zastosować dowolne formy pomocy określone w ustawie, takie jak szkolenia, skierowanie do prac interwencyjnych lub robót publicznych itd., z wyłączeniem Programu Aktywizacja i Integracja,

- **profil pomocy III** – w tym profilu urząd pracy może zastosować m.in. Program Aktywizacja i Integracja, działania aktywizacyjne zlecone przez urzędy pracy, skierowanie do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy, programy specjalne, które obejmują instrumenty wymienione w ustawie uzupełnione dodatkowymi usługami, które mogą pomagać w trwałym powrocie na rynek pracy.

PUP ustalając profil pomocy dokonuje analizy sytuacji osoby bezrobotnej i jej szans na rynku pracy biorąc pod uwagę oddalenie od rynku pracy i gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy.

Przez oddalenie od rynku pracy rozumie się czynniki utrudniające wejście lub powrót na rynek pracy. Aby określić oddalenie od rynku pracy doradca klienta zadaje osobie bezrobotnej pytania dotyczące m.in. uprawnień zawodowych, umiejętności, miejsca zamieszkania pod względem oddalenia od potencjalnych miejsc pracy, możliwości dojazdu do pracy, czy dostępu do nowoczesnych form komunikowania się z powiatowym urzędem pracy i pracodawcami.

Przez gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy rozumie się czynniki wskazujące na potrzebę i chęć bezrobotnego do podjęcia pracy. Aby określić gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy, doradca klienta zadaje osobie bezrobotnej m.in. pytania dotyczące gotowości do współpracy z powiatowym urzędem pracy, zaangażowania w samodzielne poszukiwanie pracy, powodów rejestracji w powiatowym urzędzie pracy, czy dyspozycyjności.

Profil pomocy ustalany jest przez doradcę klienta podczas wywiadu z osobą bezrobotną. Wywiad obejmuje 24 pytania, ale odpowiedź na 8 z nich urząd pracy uzyskuje już w trakcie rejestracji. Osoba bezrobotna odpowiada, zatem na pozostałe 16 pytań. Doradca klienta zaznacza w specjalnym elektronicznym kwestionariuszu odpowiedzi osoby bezrobotnej, a następnie otrzymuje wynik w postaci profilu pomocy. Ustalony przez system profil pomocy może zostać zmieniony przez doradcę klienta jeśli istnieją ku temu uzasadnione powody, przed zakończeniem wywiadu i zatwierdzeniem profilu pomocy zaproponowanego przez system.

Po zakończeniu wywiadu doradca klienta ma obowiązek poinformować osobę bezrobotną o tym, jakimi formami pomocy może ona zostać objęta w ramach ustalonego profilu pomocy i umówić się z bezrobotnym na przygotowanie IPD.

IPD jest przygotowywany przez doradcę klienta przy udziale osoby bezrobotnej. IPD musi być przygotowany nie później niż 60 dni od dnia ustalenia profilu pomocy. Musi być również dostosowany do ustalonego dla osoby bezrobotnej profilu pomocy.
Zawartość IPD:

- działania, które na rzecz osoby bezrobotnej wykona urząd pracy;
- działania, które osoba bezrobotna będzie realizować samodzielnie;
- terminy realizacji poszczególnych działań;
- forma i terminy kontaktów z doradcą klienta lub innym pracownikiem urzędu pracy;
- termin i warunki zakończenia realizacji IPD.

IPD może być modyfikowany w trakcie realizacji, jeśli nastąpi zmiana w sytuacji osoby bezrobotnej.
Pomoc udzielana w ramach profilu pomocy na podstawie IPD jest realizowana przez urząd pracy w okresie nie dłuższym niż:

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

Urząd pracy w trakcie realizacji IPD, co najmniej raz na 60 dni kontaktuje się z osobą bezrobotną.

4. Rodzaje danych i informacji o bezrobotnych będących w posiadaniu Powiatowego Urzędu Pracy oraz możliwości ich zastosowania do ustalania profilu pomocy.

W trakcie prowadzenia wywiadu z osobą bezrobotną w oparciu o *Kwestionariusz* celem ustalenia profilu pomocy doradca klienta może mieć wątpliwości, czy udzielane przez osobę bezrobotną odpowiedzi są zgodne z prawdą. Dla ich sprawdzenia warto sięgać do informacji będących w posiadaniu urzędu, które pozwolą przynajmniej część z nich zweryfikować. Należy pamiętać, że celem profilowania jest określenie dwóch zmiennych: oddalenia od rynku pracy oraz gotowości do wejścia na rynek pracy. Mówiąc skrótowo – czy osoba bezrobotna ma kwalifikacje i motywację do podjęcia zatrudnienia.

Jeśli chodzi o motywację, to jej poziom można zweryfikować na podstawie takich informacji, jak:

- okres pobierania zasiłku,
- okres pobierania zasiłku przed podjęciem ostatniej pracy,
- okres pobierania innych świadczeń,
- dochód przypadający na członka rodziny,
- liczba miesięcy pobierania zasiłku dla bezrobotnych,
- liczba miesięcy pobierania innych świadczeń,
- liczba miesięcy bez pobierania zasiłku dla bezrobotnych,
- czas pozostawania bez pracy,
- przyczyny utraty zatrudnienia,
- liczba miesięcy/lat pozostawania poza zawodem,
- liczba miesięcy/lat pozostawania bez pracy,
- liczba utraconych miejsc pracy w ostatnich np. 5 latach,
- liczba utraconych miejsc pracy z przyczyny zakładu pracy,
- liczba utraconych miejsc pracy z winy pracownika,
- liczba przypadków zachorowań w ostatnich miesiącu/kwartale/roku,

- liczba przedstawianych zwolnień lekarskich urzędowi pracy,
- liczba nieefektywnych skierowań do pracy w ostatnim miesiącu/kwartale/roku,
- liczba kontaktów bezrobotnego lub poszukującego pracy z urzędem pracy w ostatnich miesiącu/kwartale/roku,
- liczba skierowań do miejsc pracy w ramach prac interwencyjnych,
- liczba skierowań w ramach innych subsydiowanych miejsc pracy.

Warto zwrócić uwagę, że nie są to wartości deklaratywne, lecz mierzalne i sprawdzalne.

W celu zweryfikowania kwalifikacji, w przypadku określenia ich poziomu przy deklarowaniu określonego zawodu przez osobę bezrobotną można posłużyć się następującymi informacjami:

- ukończona szkoła (ewentualnie zawód wyuczony), odbyte szkolenia – nazwa i rok ukończenia,
- uzyskane uprawnienia zawodowe – nazwa i rok uzyskania,
- doświadczenie w zawodzie – nazwa (ewentualnie zakres obowiązków), okres wykonywania od … do …, wymiar godzinowy (np. ½ etatu).

5. Prowadzenie wywiadu w oparciu o *Kwestionariusz do profilowania pomocy dla osób bezrobotnych.*

W przypadku niektórych pytań osoba bezrobotna może mieć wątpliwości lub trudności ze sformułowaniem odpowiedzi. Może mieć też trudności z rozstrzygnięciem, co ma wybrać, co jest dla niej najważniejsze lub stanowi największy problem.

W poniższej tabeli zamieszczone zostało kilka wskazówek dotyczących sposobu rozwiązania niektórych problemów, które mogą pojawić się w trakcie prowadzenia wywiadu. Należy jednak pamiętać, że mają one charakter pomocniczy i nie są wyczerpujące, ani obowiązkowe dla pracownika prowadzącego wywiad.

Uwaga dotycząca pytania 9 i 10.
System Syriusz^{Std} na podstawie informacji z karty rejestracyjnej bezrobotnego przypisuje automatycznie w formularzu odpowiedzi wynikające z tych informacji, wyświetlając jednocześnie informacje o posiadanych przez bezrobotnego uprawnieniach i umiejętnościach. Zadaniem pracownika prowadzącego wywiad jest ustalenie, czy wykazane uprawnienia i umiejętności są przydatne, czy też nieprzydatne na lokalnym rynku pracy. Jeśli bezrobotny w trakcie wywiadu udokumentuje nowe uprawnienia lub wskaże inne umiejętności zawodowe pracownik powinien uzupełnić te informacje w karcie rejestracyjnej, po zakończeniu wywiadu.

Nr pyt.	Treść pytania	Wskazówki
9	Czy bezrobotny posiada aktualne uprawnienia zawodowe potwierdzone odpowiednimi dokumentami? a) tak* b) nie	Podczas zaznaczania odpowiedzi na to pytanie system Syriusz^{Std} wspomaga pracownika urzędu pracy. Jeżeli w karcie rejestracyjnej będzie informacja, że bezrobotny posiada uprawnienia, zostaną one wyświetlone poniżej pytania jako podpowiedź dla pracownika i zaznaczona zostanie

	*Jeśli odpowiedź a) to czy: a) uprawnienia przydatne na lokalnym rynku pracy b) uprawnienia nieprzydatne na lokalnym rynku pracy	odpowiedź (a) „tak”. Odpowiedź (b) „nie” zostanie zaznaczona tylko wtedy, jeśli w polu przewidzianym na wpisanie w karcie rejestracyjnej uprawnień zawodowych nie będzie żadnego zapisu. W przypadku zaznaczenia przez system odpowiedzi (b) „nie”, można zapytać bezrobotnego, czy posiada uprawnienia zawodowe, których być może nie wskazał podczas rejestracji. W przypadku odpowiedzi twierdzącej pracownik powinien rozważyć wspólnie z osobą bezrobotną ich przydatność na lokalnym rynku pracy i zaznaczyć odpowiedź (a) lub (b). Dopuszcza się, że tę kwestię pracownik może też ocenić samodzielnie, jeśli bezrobotny nie potrafi dokonać oceny przydatności swoich uprawnień.
10	Czy bezrobotny posiada umiejętności zawodowe? a) tak* b) nie *Jeśli odpowiedź a) to czy: a) umiejętności przydatne na lokalnym rynku pracy b) umiejętności nieprzydatne na lokalnym rynku pracy	Podczas ustalania odpowiedzi na to pytanie system Syriusz[Std] wspomaga pracownika urzędu pracy. Jeżeli w karcie rejestracyjnej będzie informacja, że bezrobotny posiada umiejętności zawodowe, to zostaną one wyświetlone poniżej pytania, jako podpowiedź dla pracownika i zostanie zaznaczona odpowiedź (a) „tak”. Odpowiedź (b) „nie” zostanie zaznaczona przez system tylko wtedy, jeśli w polu przewidzianym na wpisanie w karcie rejestracyjnej umiejętności zawodowych nie będzie żadnego zapisu. W przypadku zaznaczenia przez system odpowiedzi (b) „nie”, można zapytać bezrobotnego, czy posiada jakieś umiejętności zawodowe, których nie wskazał podczas rejestracji. W przypadku odpowiedzi twierdzącej pracownik powinien rozważyć wspólnie z osobą bezrobotną ich przydatność na lokalnym rynku pracy i zaznaczyć odpowiedź (a) lub (b). Dopuszcza się, że tę kwestię pracownik może też ocenić samodzielnie, jeśli bezrobotny nie potrafi dokonać oceny przydatności swoich umiejętności.
11	Miejsce zamieszkania pod względem oddalenia od potencjalnych miejsc pracy. a) aglomeracja miejska b) duże miasto z obszarami przyległymi c) średnie miasto z obszarami przyległymi d) małe miasto e) wieś f) wieś lub osada znacznie oddalona od rynku pracy	Jako podstawę do wyboru odpowiedzi można przyjąć liczbę mieszkańców danej miejscowości. <u>Aglomeracja miejska</u> - układ miejski składający się z dużego miasta (metropolii) oraz obszaru podmiejskiego, w którym znajdują się mniejsze miasta określane jako satelitarne. Bardzo dobrym przykładem jest aglomeracja warszawska. Metropolią jest Warszawa, a w strefie podmiejskiej znajduje się wiele miast np. Pruszków, Wołomin, Otwock, Piaseczno, Nowy Dwór Mazowiecki itd. <u>Duże miasto z obszarami przyległymi</u> – miasto, które zamieszkuje, co najmniej 100 tys. mieszkańców. Do tej odpowiedzi należy zakwalifikować również mniejsze miejscowości znajdujące się w bezpośrednim sąsiedztwie dużego miasta. <u>Średnie miasto z obszarami przyległymi</u> – miasto

		zamieszkiwane przez mniej niż 100 tys. mieszkańców. Małe miasto - miasto zamieszkiwane przez mniej niż 25 tys. mieszkańców. Wieś – gmina wiejska położona w umiarkowanej odległości od większej miejscowości, skomunikowana z nią środkami transportu zbiorowego, umożliwiającymi dojazd do pracy i z pracy do domu w czasie nie dłuższym niż 3 h. Wieś lub osada znacznie oddalona od rynku pracy – miejscowość, która położona jest w znacznej odległości od potencjalnego rynku pracy, bez możliwości korzystania przez osobę bezrobotną ze środków transportu zbiorowego. Pracownik powinien zweryfikować uzyskaną odpowiedź w oparciu o swoją znajomość lokalnego rynku pracy. **UWAGA** Jeśli pracownik na podstawie danych z karty rejestracyjnej wie z całą pewnością gdzie zamieszkuje osoba bezrobotna, może nie zadawać jej tego pytania i sam zaznaczyć właściwą odpowiedź.
12	Czy ma Pan/Pani możliwość dojazdu do pracy (w tym do pracy w systemie zmianowym oraz w weekendy)? a) tak, mam możliwość dojazdu do pracy (jestem w stanie dojść lub zorganizować sobie środek transportu) b) tak, mogę korzystać z transportu zbiorowego c) nie mam możliwości dojazdu do pracy (brak możliwości skorzystania z jakiegokolwiek środka transportu)	Można wyjaśnić bezrobotnemu, że chodzi o taki dostęp do środków transportu, który będzie umożliwiać systematyczny dojazd do miejsca pracy. **UWAGA** Pytania można nie zadawać osobom, które mieszkają w mieście, w którym jest dobrze zorganizowany transport zbiorowy i osobom, o których wiemy, że z miejsca ich zamieszkania mogą bez problemu dotrzeć do miejsc pracy.
13	Proszę wskazać przyczyny utrudniające Pani/Panu podjęcie pracy /wybór wielokrotny/ a) brak odpowiedniego wykształcenia b) nieodpowiednie kwalifikacje c) brak znajomości języków obcych d) brak doświadczenia zawodowego e) zbyt długa przerwa w pracy f) brak odpowiednich ofert pracy g) propozycje pracy bez ubezpieczenia (praca	Osoba może uznawać, że przyczyn utrudniających podjęcie pracy w jej przypadku jest wiele, dlatego w tym pytaniu może wskazać ich tyle, ile rzeczywiście uzna za właściwe. W przypadku podania przez bezrobotnego wielu przyczyn, pracownik urzędu powinien zaznaczyć wszystkie wskazane odpowiedzi. Jeżeli natomiast bezrobotny nie będzie w stanie samodzielnie określić żadnej przyczyny utrudniającej mu podjęcie pracy należy wówczas w inny sposób zadać pytanie np. *Co powoduje, że jest Pan/Pani bez pracy? Co stoi na przeszkodzie, żeby podjął/podjęła Pan/Pani pracę?* itd. Wskazówka do odp. (g). Praca nierejestrowana to: - Praca najemna wykonywana bez nawiązania stosunku pracy, czyli bez umowy o pracę, umowy

	nierejestrowana) h) jak jest to tylko praca sezonowa i) pracodawcy proponują tylko umowę zlecenie, umowę o dzieło lub współpracę po zarejestrowaniu własnej działalności gospodarczej j) zbyt wysokie wymagania pracodawców k) zbyt duża konkurencja l) zbyt niskie wynagrodzenie proponowane przez pracodawców m) utrudniony dojazd do pracy n) nieodpowiedni wiek o) brak umiejętności poszukiwania pracy i autoprezentacji p) brak dyspozycyjności - opieka nad dziećmi i/lub osobą zależną q) brak dyspozycyjności - kontynuacja nauki r) ograniczenia zdrowotne s) brak możliwości pracy w systemie zmianowym t) zbyt częste zmiany pracy u) brak przekonania o potrzebie podjęcia pracy v) brak przyczyn	zlecenia, umowy o dzieło lub jakiejkolwiek innej pisemnej umowy pomiędzy pracodawcą i pracownikiem bez względu na sektor własności (również u osób fizycznych i w indywidualnych gospodarstwach rolnych); praca nie może być również wykonywana na podstawie powołania, mianowania lub wyboru; - Z tytułu wykonywania pracy nierejestrowanej pracownik nie uzyskuje ubezpieczenia społecznego, a więc uprawnień do korzystania ze świadczeń społecznych; okres wykonywania tej pracy nie jest także zaliczany, jako składkowy z punktu widzenia Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, a pracodawca nie odprowadza na konto ZUS i Funduszu Pracy (FP) odpowiednich sum z tytułu wypłacanego wynagrodzenia; od dochodów z pracy nierejestrowanej nie są płacone podatki dochodowe. - Praca na rachunek własny, jeśli z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej nie są realizowane obowiązki finansowe wobec państwa (np. podatki).
14	Jak Pan/Pani sądzi, czy w najbliższym czasie samodzielnie znajdzie Pan/Pani pracę? a) mam duże szanse, żeby samodzielnie znaleźć pracę b) mam szanse samodzielnie znaleźć pracę, ale potrzebuję pomocy ze strony urzędu pracy c) nie mam szans na samodzielnie znalezienie pracy, to urząd pracy powinien znaleźć mi pracę	W razie problemu z udzieleniem odpowiedzi należy wyjaśnić bezrobotnemu, że urząd pracy może z różną intensywnością uczestniczyć w działaniach osoby bezrobotnej zmierzających do powrotu na rynek pracy. Zachęca się osoby, aby same aktywnie poszukiwały pracy.
15	Co jest głównym powodem Pana/Pani rejestracji w urzędzie pracy? */jeden wybór/* a) pomoc w podjęciu pracy rozumiana, jako otrzymanie odpowiedniej oferty pracy b) chęć uzyskania pomocy z urzędu pracy w formie stażu, szkolenia etc. c) uzyskanie ubezpieczenia	Jeżeli bezrobotny nie będzie potrafił odpowiedzieć na tak zadane pytanie można zadać je w inny sposób np. *Dlaczego rejestruje się Pan/Pani w urzędzie pracy?* Osoba bezrobotna może przedstawić kilka powodów. Należy ją poprosić, aby wybrała jeden, który jest dla niej najważniejszy. Jeśli nie będzie w stanie wybrać, pracownik może zaznaczyć tę odpowiedź, której osoba bezrobotna poświęciła najwięcej czasu w swojej wypowiedzi.

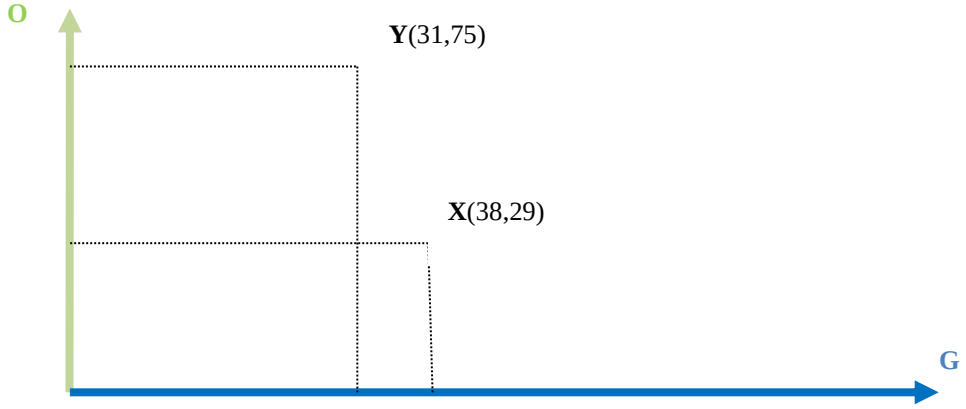
	zdrowotnego d) ubieganie się o pomoc w ośrodku pomocy społecznej e) potrzeba uzyskania zaświadczenia do innych celów f) uzyskanie świadczenia przedemerytalnego g) uzyskanie prawa do zasiłku dla bezrobotnych	
16	Czy szuka lub szukał Pan/Pani samodzielnie pracy? a) tak b) nie Co Pan/Pani robi/robił/robiła w ramach samodzielnego poszukiwania pracy? a) wysyłam CV i list motywacyjny b) przeglądam ogłoszenia o pracy w prasie c) przeglądam ogłoszenia o pracy w Internecie d) dzwonię do pracodawców e) umawiam się na spotkania z pracodawcami f) korzystam z pomocy urzędu pracy g) korzystam z pomocy agencji zatrudnienia h) korzystam z pomocy znajomych, rodziny i) biorę udział w targach pracy j) staram się znaleźć jakąś praktykę albo staż, nawet bezpłatny k) działam, jako wolontariusz	Jeżeli bezrobotny będzie miał wątpliwości, o jaką aktywność chodzi, można podpowiedzieć, że chodzi np. o kontakty z pracodawcami, wyszukiwanie ofert pracy w portalach internetowych, przeglądanie prasy itd. W przypadku zaznaczenia odpowiedzi (b) „nie” należy przejść do następnego pytania. W przypadku zaznaczenia odpowiedzi (a) „tak” należy ustalić w rozmowie z bezrobotnym, co konkretnie robił w ramach samodzielnego poszukiwania pracy. Jeżeli bezrobotny nie będzie w stanie podać żadnego działania należy zmienić odpowiedź na (b) „nie”.
17	Czy w ciągu ostatniego miesiąca przygotowywał/a Pan/Pani samodzielnie dokumenty aplikacyjne (życiorys, list motywacyjny)? a) tak b) nie c) nie, ponieważ nie było takiej potrzeby	Należy upewnić się, że osoba bezrobotna rozumie co oznacza sformułowanie „dokumenty aplikacyjne”. Można wyjaśnić, że chodzi o życiorys, podanie o pracę, czy list motywacyjny. Aby zweryfikować rzetelność odpowiedzi pozytywnej warto zapytać, kiedy ostatnio bezrobotny samodzielnie przygotowywał takie dokumenty. Jeśli nie będzie umiał podać tego rodzaju informacji może to wskazywać, że nie potrafi takich dokumentów przygotować.
18	Co jest Pan/Pani w stanie zrobić w celu zwiększenia swoich szans na podjęcie pracy? */wybór wielokrotny/* a) zmienić miejsce zamieszkania b) dojeżdżać do pracy powyżej 1,5 h	Należy zaznaczyć wszystkie wskazane przez bezrobotnego odpowiedzi. Jeśli osoba bezrobotna będzie miała problem ze zrozumieniem sensu tego pytania można jej wyjaśnić, że nie zawsze starając się o pracę można liczyć na taką, jaką wykonywało się wcześniej, w wyuczonym zawodzie albo w miejscu lub formie dla nas najkorzystniejszej. Niektóre osoby w takiej

	w jedną stronę c) podjąć pracę w niepełnym wymiarze d) podjąć pracę w elastycznym czasie pracy e) podjąć pracę w systemie wielozmianowym f) podwyższyć/uzupełnić posiadane kwalifikacje, przekwalifikować się do pracy w innym zawodzie g) podjąć pracę poniżej kwalifikacji h) podjąć pracę nawet bez umowy i) pracować na umowę zlecenie lub umowę o dzieło j) wyjechać za granicę k) zwiększyć swoją własną aktywność w poszukiwaniu pracy l) rozpocząć działalność gospodarczą m) nie jestem gotów/gotowa nic zrobić	sytuacji decydują się na pewne wyrzeczenia i rezygnację z części wymagań.
19	Mając do wyboru podjęcie pracy za minimalne wynagrodzenie lub pozostawanie bez pracy co by Pan/Pani wybrał/a: a) podjęcie pracy b) podjęcie pracy ale pod pewnymi warunkami (zależy od miejsca pracy, od rodzaju pracy, czy w zawodzie wyuczonym, od możliwości rozwoju zawodowego etc.) c) pozostawanie bez pracy	Jeżeli bezrobotny będzie miał wątpliwości, jaka jest aktualna kwota minimalnego wynagrodzenia za pracę należy podać mu aktualną informację w tym zakresie. Należy tu również wziąć pod uwagę miejsce zamieszkania bezrobotnego. Minimalne wynagrodzenie, od którego odprowadzane są wszystkie składki na ubezpieczenie społeczne, dla osoby mieszkającej w małej miejscowości ma stosunkowo większą wartość, niż dla mieszkańca aglomeracji miejskiej. W związku z tym, zadając pytanie można odpowiednio zastąpić zwrot „minimalne wynagrodzenie” na przykład sformułowaniem „niskopłatna praca”, aby stwierdzić, czy dla bezrobotnego podjęcie pracy jest priorytetem.
20	Jak często jest Pan/Pani gotów/owa kontaktować się z urzędem pracy? a) jak najczęściej b) co najmniej raz w tygodniu c) raz na dwa tygodnie d) raz na miesiąc e) raz na 3-4 miesiące f) tak często jak urząd będzie chciał mi coś zaproponować g) jak najrzadziej	W pytaniu chodzi o to, żeby osoba samodzielnie określiła, jaka dla niej byłaby optymalna częstotliwość kontaktowania się z urzędem pracy. Można wyjaśnić osobie bezrobotnej, że chodzi o jej gotowość do kontaktu z urzędem pracy w celu uzyskania rozmaitych form pomocy, np. przedstawienia propozycji pracy, szkolenia itd.
21	Co poza uzyskaniem dochodu	Jeśli osoba bezrobotna wymieni wiele przyczyn

	skłania Pana/Panią do podjęcia pracy? /*jeden wybór/* a) chęć bycia aktywnym b) perspektywa rozwoju zawodowego i osobistego c) konieczność utrzymania siebie/rodziny d) inni tego ode mnie oczekują e) uzyskanie uprawnień do emerytury f) nic poza uzyskaniem dochodu nie skłania mnie do podjęcia pracy g) nic mnie nie skłania do podjęcia pracy (nawet uzyskanie dochodu)	skłaniających ją do podjęcia pracy należy poprosić ją o wybranie głównego powodu, w razie konieczności przypominając wszystkie odpowiedzi, które wymieniła. Można też zasugerować tę odpowiedź, której bezrobotny poświęcił najwięcej czasu.
22	Od kiedy może Pan/Pani podjąć pracę? a) od zaraz b) od zaraz, ale pod pewnymi warunkami c) nie jestem w stanie tego określić	Odpowiedź „od zaraz” należy zaznaczyć, jeżeli bezrobotny oświadczy, że jest gotowy podjąć pracę w ciągu najbliższych dni. Jeżeli bezrobotny oświadczy, że może podjąć pracę od zaraz, ale musi przed tym np. zapewnić opiekę nad dzieckiem albo inną osobą zależną albo poda inne powody, wówczas należy zaznaczyć odpowiedź (b). Jeżeli bezrobotny odpowie, że nie potrafi wskazać terminu lub wymieni bardzo odległe terminy np. przyszły miesiąc, za dwa miesiące itd. wówczas należy zaznaczyć odpowiedź (c).
23	Czy posiadając ubezpieczenie zdrowotne z innych źródeł/z innego tytułu zarejestrował(a)by się Pan/Pani w urzędzie pracy? a) tak b) nie	Warto zwrócić uwagę, czy istnieje spójność odpowiedzi na to pytanie z odpowiedzią na pytanie nr 15. Jeżeli osoba bezrobotna w pytaniu 15 udzieliła odpowiedzi (c), tzn., że głównym powodem rejestracji w urzędzie pracy jest uzyskanie ubezpieczenia zdrowotnego, a jednocześnie w pytaniu nr 23 udzieliła odpowiedzi (b) warto powrócić do pytania 14 mówiąc np. *W poprzednim pytaniu wskazał Pan/Pani, że głównym powodem rejestracji w urzędzie pracy jest chęć uzyskanie ubezpieczenia zdrowotnego czy dobrze zrozumiał Pan/Pani aktualne pytanie?*
24	Jakie ma Pan/Pani możliwości kontaktu z urzędem pracy i potencjalnymi pracodawcami? a) własny adres e-mail b) Skype, GG, inne komunikatory c) telefon stacjonarny d) telefon komórkowy e) żadne z powyższych	Jeżeli bezrobotny nie zrozumie pytania należy wyjaśnić mu, że chodzi tutaj np. o posiadane przez niego środki komunikacji elektronicznej.

6. Interpretowanie wyników analiz, zebranych informacji oraz wyników z *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla bezrobotnych*.

Wysoka liczba punktów wskazuje na mniej korzystną sytuację osoby bezrobotnej na rynku pracy. Im wyższa będzie, więc liczba punktów uzyskanych w odpowiedzi



na pytania przypisane do zmiennej(O), tym więcej barier napotyka bezrobotny na rynku pracy i tym trudniejsze jest dla niego wejście lub powrót na rynek pracy. Z kolei im wyższa suma punktów uzyskanych w odpowiedzi na pytania przypisane do zmiennej(G), tym mniejsza potrzeba i wola bezrobotnego do tego by pracy szukać i ją podjąć. W efekcie wysoka liczba punktów dla obu zmiennych wskazuje bardzo niski potencjał zatrudnieniowy osoby bezrobotnej na rynku pracy, a bardzo niska ilość punktów wskazuje, że ten potencjał jest wysoki i tym samym osoba powinna mieć duże szanse znaleźć się na rynku pracy i łatwo powinno być urzędowi pracy przywrócić ją do aktywności zawodowej.
W efekcie zsumowania punktów uzyskanych w odpowiedzi na wszystkie pytania osoba bezrobotna uzyskuje wynik w postaci dwóch liczb odpowiadających dwóm zmiennym *(G, O)*. Wynik ten można przedstawić na wykresie, gdzie jedna zmienna stanowi oś odciętych, a druga rzędnych.

Dla przykładu, jeśli w wyniku profilowania osoba X uzyskała wynik 38 punktów dla zmiennej (G) i 29 punktów dla zmiennej (O), a osoba Y uzyskała wynik 31 punktów dla zmiennej (O) i 75 punktów dla zmiennej (G) to można zobrazować to na wykresie, jako dwa punkty X (38,29) i Y (31,75).

7. Ustalanie odpowiedniego profilu pomocy dla bezrobotnego poprzez przyjęcie wyniku z *Kwestionariusza do profilowania pomocy dla bezrobotnych* lub ustalenie innego profilu pomocy przez doradcę klienta.

Wróćmy na chwilę jeszcze do wykresu z poprzedniego podrozdziału. Osoba bezrobotna o wysokim potencjale zatrudnieniowym (niski wynik zmiennej O i niski wynik zmiennej G) powinna znaleźć się w profilu pomocy I. W profilu pomocy II znajdzie się osoba bezrobotna, która ma średni wynik w obu zmiennych, natomiast w profilu pomocy III osoba, która ma wysokie wyniki dla obu zmiennych lub bardzo wyskoki wynik dla jednej zmiennej i średni wynik dla zmiennej drugiej.

Przykłady profili.

Profil pomocy I

A) Mężczyzna w wieku 28 lat. Posiada wykształcenie podstawowe oraz 5 letni staż pracy w zawodzie murarz. W tym czasie pracował w 3 zakładach pracy. W czasie zatrudnienia uczestniczył w szkoleniach zawodowych rozwijających posiadane kompetencje. Pracę utracił na skutek redukcji zatrudnienia związanej z zakończeniem inwestycji przy EURO 2012. Spowolnienie na rynku usług budowlanych spowodowało, że przez zimę nie mógł podjąć zatrudnienia. Liczy, że wraz z nadejściem wiosny będzie mógł spełniać się zawodowo, najlepiej w dużym przedsiębiorstwie budowlanym. Posiada własny samochód, jest dyspozycyjny i może pracować w delegacji. Żona pracuje. Dziecko uczęszcza do przedszkola.

B) Kobieta w wieku 34 lat. Ukończyła szkołę średnią w zawodzie technik handlowiec. Przez 13 lat była związana z jedną z sieci handlowych, gdzie pracowała na stanowiskach kasjer, sprzedawca, zastępca kierownika sklepu oraz kierownik marketu. Z uwagi na przejęcie sieci przez konkurencję pracodawca przeprowadził racjonalizację sieci sprzedaży i zlikwidował market, w którym pracowała. W czasie zatrudnienia przechodziła szkolenia z zakresu obsługi klienta, aktywnej sprzedaży, zarządzania personelem. Jest zainteresowana powrotem do zawodu. Zdaje sobie sprawę, że może się to wiązać z cofnięciem w rozwoju zawodowym, jednak liczy, że jej zaangażowanie w pracy na niższych stanowiskach zostanie zauważone przez pracodawcę, co otworzy jej drogę do awansu. Posiada prawo jazdy, jednak z samochodu nie korzysta. Małżonek pracuje osiągając dochody zapewniające utrzymanie rodziny. Dwójka dzieci uczęszcza do szkoły i jest samodzielna. Od urzędu oczekuje pomocy w dotarciu do pracodawców oraz w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych.

C) Mężczyzna, wiek 19 lat, zamieszkały w mieście, wykształcenie zawodowe w kierunku mechanika samochodowa. Posiada znajomość języka angielskiego. Przez 3 lata zatrudniony był w ramach przygotowania zawodowego młodocianych, posiada prawo jazdy kat. A i B. Ma własny motocykl, którym może dojeżdżać do pracy, nie był karany. Wiedzę na temat dokumentów aplikacyjnych wyniósł ze szkoły. Chce znaleźć pracę, bowiem wzorzec wyniesiony z domu, to oboje pracujący rodzice. Uważa, że posiada kwalifikacje do wykonywania zawodu. Poszukiwał samodzielnie pracy przed rejestracją w urzędzie pracy jednak poszukiwania zakończyły się na kilku rozmowach kwalifikacyjnych. Od urzędu oczekuje pomocy w zakresie wskazania potencjalnych pracodawców.

Profil pomocy II

A) Kobieta, wiek 48 lat, wykształcenie ogólnokształcące. Pracowała, jako fakturzystka i posiada uprawnienia do obsługi kasy. Ma 28 letnie doświadczenie zawodowe oraz bardzo dobrą znajomość języka niemieckiego. Została zwolniona z powodu likwidacji firmy 2 miesiące temu; nigdy nie była zarejestrowana, jako osoba bezrobotna. Dotychczas niekarana, zamieszkuje w małym miasteczku, a w PUP zarejestrowała się z uwagi na przysługujące jej prawo do zasiłku dla bezrobotnych. Gdyby miała ubezpieczenie z innego źródła nie zarejestrowałaby

się. Twierdzi, że poszukuje pracy z wynagrodzeniem nie mniejszym niż otrzymywanym w ostatniej pracy, tj. 2.500 zł. Pracy szuka samodzielnie twierdzi, że potrafi przygotować CV i list motywacyjny jednak jest to szablonowy dokument dostępny w Internecie. Brak odpowiednich kwalifikacji utrudnia jej znalezienie pracy, aby je podwyższyć, gotowa jest uczestniczyć w szkoleniu zawodowym.

B) Kobieta po 40 roku życia. Posiada wykształcenie średnie lub zawodowe oraz kilkuletnią przerwę w życiorysie zawodowym. Współmałżonek pracuje za granicą. Jest zarejestrowana, zgłoszona do ubezpieczenia zdrowotnego wraz z dziećmi. Czas poświęca na wychowywanie dzieci oraz prowadzenie domu. Pozostaje w kontakcie z urzędem pracy, bowiem zależy jej na ciągłości zarejestrowania i ubezpieczeniu zdrowotnym. Nie odmawia przyjęcia propozycji pracy, jednak informując w czasie rozmowy kwalifikacyjnej pracodawcę o często chorujących dzieciach stawia siebie w niekorzystnym świetle. Uczestniczy w zajęciach grupowych oraz szkoleniach proponowanych przez PUP, bowiem nie koliduje to z jej rozkładem dnia.

C) Mężczyzna w wieku 35 lat, ukończył szkołę średnią o profilu technicznym. Wyuczył się zawodu murarz i pracował w tym zawodzie przez okres 15 lat. Jest żonaty, ma dwójkę dzieci. Został zwolniony z przyczyn ekonomicznych. Jego żona została przeniesiona do pracy do sąsiedniego miasta, dlatego podjął wraz z małżonką decyzję o zmianie miejsca zamieszkania. Zaczął poszukiwać pracy w nowym miejscu. W PUP zarejestrował się zaraz po ustaniu zatrudnienia. Został mu przyznany zasiłek. Jego stan zdrowia jest bardzo dobry. Zależy mu na szybkim znalezieniu pracy, ponieważ ma dwójkę dzieci i kredyt mieszkaniowy. Nie bardzo jednak potrafi poszukiwać pracy w nowym mieście.

<u>Profil pomocy III</u>

A) Mężczyzna w wieku 35-40 lat posiadający wykształcenie wyższe. Trzy lata wcześniej został wyrejestrowany z tytułu nie zgłoszenia się w wyznaczonym terminie. Przez ten czas pracował za granicą, bez umowy o pracę. W urzędzie pracy zarejestrował się dla ubezpieczenia zdrowotnego, ponieważ jak twierdzi, ma chwilowy przestój w zatrudnieniu i gdzieś musi być ubezpieczony. Nie jest zainteresowany podjęciem pracy w kraju, ze względu na niskie zarobki. Kolejny wyjazd będzie możliwy za 6 m-cy i w tym czasie chciałby przejść badania kontrolne, ponieważ nie było go stać na opiekę zdrowotną za granicą.

B) Kobieta w wieku 25-30 lat posiadająca wykształcenie zasadnicze zawodowe. Ma na utrzymaniu dwoje dzieci i żyje w nieformalnym związku. Jej konkubent pracuje za granicą. Korzysta z pomocy społecznej i wykonuje prace społecznie-użyteczne. Nie jest zainteresowana podjęciem pracy z uwagi na brak możliwości opieki nad dziećmi. Obawia się, że w przypadku zatrudnienia utraci benefity pomocy społecznej. Może liczyć na zwrot kosztów zakupu podręczników, finansowanie obiadów dla dzieci, otrzymuje dotacje na mieszkanie; wyraźnie mówi, że podjęcie zatrudnienia zupełnie jej się nie opłaca. Twierdzi, że wymiar czasu pracy w miesiącu, w ramach prac społecznie-użytecznych, w zupełności jej wystarcza i dzięki temu ma czas dla dzieci, a finansowo daje sobie świetnie radę.

C) Kobieta w wieku 56 lat, posiadająca wykształcenie gimnazjalne oraz nieposiadająca żadnych dodatkowych uprawnień i umiejętności zawodowych. Nie pracowała w okresie ostatnich 3 lat. Nie posiada orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, ale twierdzi, że nie może pracować ciężko fizycznie, bo ma dolegliwości kręgosłupa i problemy z ciśnieniem. Mieszka na wsi. Ostatnio była w rejestrze osób bezrobotnych, jednak została wyrejestrowana z ewidencji z powodu nie zgłoszenia się w wyznaczonym terminie. Korzysta z pomocy opieki społecznej. Jak twierdzi, gdyby miała możliwość uzyskania ubezpieczenia zdrowotnego w innym miejscu nie rejestrowałaby się w urzędzie pracy. Podejmowała bezskutecznie próby samodzielnego poszukiwania pracy, w miejscu zamieszkania i poprzez rodzinę. Nie potrafi przygotować dokumentów aplikacyjnych. Może dojeżdżać do pracy do miasta systemem komunikacji publicznej.

8. Formułowanie uzasadnienia w sytuacji przyjęcia innej decyzji niż wynik *Kwestionariusza*.

Podstawą zmiany profilu pomocy ustalonego przez system może być dysonans, jaki powstaje pomiędzy postawą reprezentowaną przez bezrobotnego w trakcie wywiadu, a jego odpowiedziami na zadawane pytania. Taka sytuacja ma często miejsce, gdy bezrobotny stara się manipulować własnym obrazem w oczach pracownika.

Jedną z przesłanek do rozważenia zmiany profilu pomocy może być przekonanie pracownika prowadzącego wywiad, że osoba bezrobotna odpowiadała nieszczerze na zadawane pytania. Kiedy takie przekonanie może powstać? Najbardziej oczywistą sytuacją jest taka, w której z danych zapisanych w karcie rejestracyjnej bezrobotnego wynikają zupełnie inne informacje niż te, które przedstawia osoba bezrobotna, np. na pytanie *Jak często jest Pan/Pani gotów/owa kontaktować się z urzędem pracy?* Odpowiada on, że nawet codziennie, tymczasem z wielomiesięcznej lub wieloletniej historii kontaktów z urzędem pracy wynika, że stawia się w nim tylko wówczas, gdy jest wzywany lub że wiele razy nie stawił się nawet na wezwanie.

Powodem udzielania przez bezrobotnego nieszczerych odpowiedzi może być przekonanie o tym, że dzięki temu uzyska jakieś korzyści lub uniknie sytuacji, które mu nie odpowiadają lub którymi nie jest zainteresowany w danym momencie. Taka postawa skutkuje zafałszowaniem rzeczywistej sytuacji bezrobotnego, jego gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy i oddalenia od rynku pracy. Jeśli pracownik urzędu jest przekonany, że w ramach, którego urząd będzie udzielał jej wsparcia.

Zmiana profilu musi zostać opatrzona przez pracownika urzędu odpowiednim uzasadnieniem, którego należy dokonać w polu *„Uzasadnienie korekty profilu pomocy"*. W *Kwestionariuszu* znajduje się katalog możliwych uzasadnień. Nie wyczerpuje on jednak wszystkich możliwości. Formułowanie uzasadnienia nie polega na wyborze jakiejś podpowiedzi, lecz zawsze jest świadomą i twórczą działalnością doradcy klienta. Dopiero po wpisaniu przez pracownika urzędu uzasadnienia możliwe jest zakończenie badania**.** Poniżej podajemy możliwe do wykorzystania uzasadnienia z Syriusza^{Std}, które jak już wspomniano nie wyczerpują wszystkich możliwości:

a) zmiana profilu pomocy I na profil pomocy II:

- brak odpowiednich ofert pracy dla bezrobotnego na lokalnym rynku pracy, niezbędne wsparcie instrumentami rynku pracy w celu skutecznej aktywizacji,
- bezrobotny wymaga intensywnego wsparcia, ponieważ nie posiada doświadczenia zawodowego,
- bezrobotny wymaga intensywnego wsparcia, ponieważ jego kwalifikacje są zdezaktualizowane,
- bezrobotny pomimo postawy wskazującej na dużą własną aktywność i wysoki poziom samodzielności w poszukiwaniu pracy jest oddalony od rynku pracy i wymaga wsparcia ze strony urzędu pracy;

b) zmiana profilu pomocy II na profil pomocy I:

- bezrobotny pomimo pewnego oddalenia od rynku pracy nie oczekuje wsparcia ze strony urzędu pracy, wykazuje dużą motywację, aby powrócić na rynek pracy, potrafi poruszać się po rynku pracy i deklaruje samodzielność w jej poszukiwaniu,
- postawa bezrobotnego wskazuje, że jest osobą aktywną i samodzielną, i wie, jakiej pracy poszukuje w związku z tym pomoc urzędu pracy powinna skupiać się przede wszystkim na przedstawianiu odpowiednich propozycji pracy,
- bezrobotny posiada kwalifikacje poszukiwane na lokalnym rynku pracy, w związku z tym pomoc urzędu pracy powinna skupiać się przede wszystkim na przedstawianiu odpowiednich propozycji pracy,
- bezrobotny oświadczył, że jest w trakcie rozmów z pracodawcą w sprawie podjęcia pracy i nie oczekuje od urzędu pracy wsparcia w aktywizacji zawodowej, jednocześnie postawa bezrobotnego wskazuje, że jest zmotywowany do podjęcia pracy;

c) zmiana profilu pomocy III na profil pomocy II:

- bezrobotny jest po długotrwałej niezdolności do pracy (w związku ze złym stanem zdrowia), która wymaga zastosowania wobec niego zarówno pomocy w zakresie aktywizacji zawodowej jak również w zakresie integracji społecznej,
- bezrobotny swoją postawą wykazuje brak motywacji i chęci do zmiany swojej sytuacji na rynku pracy, pożądane jest zastosowanie pomocy w formie aktywizacji zawodowej oraz instrumentów integracji społecznej,
- bezrobotny ubiega się o świadczenia społeczne (świadczenia przedemerytalne, emerytura, renta) i nie jest w związku z tym zainteresowany współpracą z urzędem pracy w celu powrotu na rynek pracy.

9. Omówienie usług i instrumentów rynku pracy oraz innych form wsparcia stosowanych w zależności od ustalonego profilu pomocy z uwzględnieniem przepisów ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy oraz przepisów wykonawczych.

Ustawa przewiduje trzy profile pomocy i formy pomocy stosowane w ramach tych profili:

Profil pomocy I

Okres, w którym realizowany jest Indywidualny Plan Działania przewidziany dla profilu pomocy I, czyli dla osoby o wysokim potencjale zatrudnieniowym, nie może być dłuższy niż 180 dni. Osoba, dla której ustalony został profil pomocy I powinna przede wszystkim zostać objęta pomocą w formie pośrednictwa pracy, a w uzasadnionych przypadkach poradnictwem zawodowym lub innymi formami pomocy określonymi w ustawie tj.:

- sfinansowaniem szkolenia w celu podniesienia kwalifikacji zawodowych i innych kwalifikacji zwiększających szansę na podjęcie lub utrzymanie zatrudnienia, innej pracy zarobkowej lub działalności gospodarczej (szkolenia grupowe lub indywidualne, jeżeli są zbieżne tematycznie z grupowym),
- sfinansowaniem kosztów egzaminów umożliwiających uzyskanie świadectw, dyplomów, zaświadczeń, określonych uprawnień zawodowych lub tytułów zawodowych oraz kosztów uzyskania licencji niezbędnych do wykonywania danego zawodu,
- zwrotem kosztów przejazdu z miejsca zamieszkania i powrotu do miejsca zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej, lub przez okres odbywania u pracodawcy stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć z zakresu poradnictwa zawodowego,
- przyznaniem jednorazowo środków na podjęcie działalności gospodarczej, w tym na pokrycie kosztów pomocy prawnej, konsultacji i doradztwa związanego z podjęciem tej działalności,
- przyznaniem pracodawcy świadczenia aktywizacyjnego za zatrudnienie w pełnym wymiarze czasu pracy skierowanego bezrobotnego rodzica powracającego na rynek pracy po przerwie związanej z wychowywaniem dziecka lub bezrobotnego sprawującego opiekę nad osobą zależną, który w okresie 3 lat przed rejestracją w urzędzie pracy jako bezrobotny zrezygnował z zatrudnienia lub innej pracy zarobkowej z uwagi na konieczność wychowywania dziecka lub sprawowania opieki nad osobą zależną,
- przyznaniem pożyczki na podjęcie działalności gospodarczej,
- przyznaniem na wniosek bezrobotnego do 30 roku życia bonu szkoleniowego stanowiącego gwarancję skierowania bezrobotnego na wskazane przez niego szkolenie oraz opłacenia kosztów, które zostaną poniesione w związku z podjęciem szkolenia,
- przyznaniem na wniosek bezrobotnego do 30 roku życia bonu stażowego stanowiącego gwarancję 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,
- przyznaniem na wniosek bezrobotnego do 30 roku życia bonu zatrudnieniowego,
- przyznaniem na wniosek bezrobotnego do 30 roku życia bonu na zasiedlenie w związku z podjęciem przez niego poza miejscem dotychczasowego zamieszkania zatrudnienia, innej pracy zarobkowej lub działalności gospodarczej.

Profil pomocy II

Okres, w którym realizowany jest IPD dla osoby, korzystającej z pomocy przewidzianej dla profilu pomocy II, nie może być dłuższy niż 540 dni. Osoba taka może korzystać z wszystkich usług i instrumentów rynku pracy oraz działań aktywizacyjnych zleconych przez urząd pracy oraz innych form pomocy, z wyłączeniem Programu Aktywizacja i Integracja, o którym mowa w art. 62a ustawy i promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.
W stosunku do osoby bezrobotnej zakwalifikowanej do profilu pomocy II należy zastosować wsparcie w postaci usług i instrumentów rynku pracy, dzięki którym może ona wejść lub powrócić na rynek pracy albo przejść do profilu pomocy I. Osobie takiej należy poświęcić uwagę w zakresie podtrzymywania motywacji do działań na rzecz wejścia lub powrotu na rynek.

Profil pomocy III

Okres, w którym realizowany jest IPD dla osoby, korzystającej z pomocy przewidzianej dla profilu pomocy III, nie może być dłuższy niż 720 dni.
Osoba taka może korzystać z następujących form pomocy:

- Program Aktywizacja i Integracja,
- działania aktywizacyjne zlecone przez urząd pracy,
- programy specjalne,
- skierowanie do zatrudnienia wspieranego u pracodawcy lub podjęcia pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne,
- w uzasadnionych przypadkach poradnictwo zawodowe

Szczegółowe zestawienie dopuszczalnych form pomocy dla poszczególnych profili wynikające z ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy.

Formy pomocy dla profilu pomocy I

pośrednictwo pracy (art. 36),

- poradnictwo zawodowe (art. 38) (tylko w uzasadnionych przypadkach),
- szkolenia dla bezrobotnych w ramach planu szkoleń (art. 40 ust. 1),
- szkolenia wskazane przez bezrobotnego (art. 40 ust. 3) - tylko jeśli szkolenie jest ujęte w planie szkoleń, o którym mowa w § 68 rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy,
- finansowanie kosztów egzaminów (art. 40 ust. 3a),
- koszty przejazdu do pracodawcy zgłaszającego ofertę pracy lub do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego (art. 45 ust. 1),
- koszty zakwaterowania (45 ust. 2),
- przyznanie jednorazowo środków na podjęcie działalności gospodarczej (art. 46 ust. 1 pkt 2),
- świadczenia aktywizacyjne po przerwie związanej z wychowaniem dziecka (art. 60b),
- pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej (art. 61e pkt 2),
- bon szkoleniowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66k),
- bon stażowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66l),
- bon zatrudnieniowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66m),
- bon na zasiedlenie dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66n),

Formy pomocy dla profilu pomocy II

- pośrednictwo pracy (art. 36),
- poradnictwo zawodowe (art. 38),
- szkolenia dla bezrobotnych w ramach planu szkoleń (art. 40 ust. 1),
- szkolenia wskazane przez bezrobotnego (art. 40 ust. 3),
- szkolenia w ramach umów trójstronnych między PUP, instytucją szkoleniową i pracodawcą (art. 40 ust. 2e),
- finansowanie kosztów egzaminów (art. 40 ust. 3a),
- pożyczka dla bezrobotnego na szkolenie (art. 42),
- sfinansowanie studiów podyplomowych (art. 42a),
- koszty przejazdu do pracodawcy zgłaszającego ofertę pracy lub do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego (art. 45 ust. 1),
- koszty zakwaterowania (art. 45 ust. 2),
- refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy (art. 46 ust. 1 pkt 1i 1a),
- przyznanie jednorazowo środków na podjęcie działalności gospodarczej (art. 46 ust 1 pkt. 2),
- jednorazowa refundacja składek na ubezpieczenie społeczne bezrobotnego (art. 47),
- dodatek aktywizacyjny dla bezrobotnych z prawem do zasiłku, którzy podejmują zatrudnienie (art. 48),
- koszty zorganizowanego przejazdu bezrobotnych i poszukujących pracy, na targi i giełdy pracy zorganizowane przez wojewódzki urząd pracy (48a),
- prace interwencyjne (art. 51,art. 56 i art. 59),
- staż (art. 53),
- przygotowanie zawodowe dorosłych w 2 formach: nauka zawodu i przyuczenie do pracy (art. 53a),
- stypendia na kontynuowanie nauki (art. 55),
- roboty publiczne (art. 57),
- grant na telepracę (art. 60a),
- świadczenia aktywizacyjne po przerwie związanej z wychowaniem dziecka (art. 60b),
- refundacja kosztów składek na ubezpieczenia społeczne za bezrobotnych do 30 roku życia podejmujących pierwszą pracę (art. 60c),
- dofinansowanie wynagrodzenia za bezrobotnego 50+ (art. 60d),
- refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (art. 61),
- umowa z agencją zatrudnienia na doprowadzenie bezrobotnego do zatrudnienia (art. 61b),
- pożyczka na podjęcie działalności gospodarczej (art. 61e pkt 2),
- programy specjalne (art. 66a),
- działania aktywizacyjne zlecone przez wojewódzki urząd pracy (art. 66d) - tylko dla długotrwale bezrobotnych,
- bon szkoleniowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66k),
- bon stażowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66l),
- bon zatrudnieniowy dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66m),
- bon na zasiedlenie dla bezrobotnego do 30 roku życia (art. 66n),
- prace społecznie użyteczne (art. 73a),
- wsparcie, o którym mowa w art. 12 ust 3a ustawy o spółdzielniach socjalnych (art. 108 ust. 1 pkt 41),

Formy pomocy dla profilu pomocy III

- Program Aktywizacja i Integracja (art. 62a),
- zatrudnienie wspierane u pracodawcy (art. 62b ust. 1 pkt 2),
- podjęcie pracy w spółdzielni socjalnej zakładanej przez osoby prawne (art. 62b ust. 1 pkt 2),
- działania aktywizacyjne zlecone przez wojewódzki urząd pracy (art. 66d) - tylko dla długotrwale bezrobotnych,
- poradnictwo zawodowe (art. 38) - tylko w uzasadnionych przypadkach),

Formy pomocy dla profilu pomocy II tylko w przypadku uczestnictwa osoby bezrobotnej w programie specjalnym:

- pośrednictwo pracy (art. 36) (program specjalny lub zatrudnienie wspierane u pracodawcy lub w spółdzielni socjalnej),
- poradnictwo zawodowe (art. 38) (tylko w uzasadnionych przypadkach),
- szkolenia dla bezrobotnych w ramach planu szkoleń (art. 40 ust. 1),
- szkolenia w ramach umów trójstronnych między PUP, instytucją szkoleniową i pracodawcą (art. 40 ust. 2e),
- finansowanie kosztów egzaminów (art. 40 ust. 3a),
- koszty przejazdu do pracodawcy zgłaszającego ofertę pracy lub do miejsca pracy, odbywania stażu, przygotowania zawodowego dorosłych lub odbywania zajęć w zakresie poradnictwa zawodowego (art. 45 ust. 1),
- koszty zakwaterowania (art. 45 ust. 2),
- refundacja kosztów wyposażenia lub doposażenia stanowiska pracy (art. 46 ust. 1 pkt 1i 1a),
- dodatek aktywizacyjny dla bezrobotnych z prawem do zasiłku, którzy podejmują zatrudnienie (art. 48 ust. 1 pkt 1),
- prace interwencyjne (art. 51, art. 56 i art. 59),
- staż (art. 53),
- przygotowanie zawodowe dorosłych w 2 formach: nauka zawodu i przyuczenie do pracy (art. 53a),
- roboty publiczne (art. 57),
- grant na telepracę (art. 60a),
- świadczenia aktywizacyjne po przerwie związanej z wychowaniem dziecka (art. 60b),
- dofinansowanie wynagrodzenia za bezrobotnego 50+ (art. 60d),
- refundacja kosztów opieki nad dzieckiem lub osobą zależną (art. 61),
- prace społecznie użyteczne (art. 73a).

10. Informowanie o możliwym wsparciu, jakiego może oczekiwać osoba bezrobotna oraz udzielanie stosownych wyjaśnień.

Po zakończeniu ustalania profilu pomocy osoba bezrobotna powinna zostać poinformowana o możliwym wsparciu w zależności od uzyskanego wyniku. W przypadku, kiedy jest to pierwsze profilowanie dla tej osoby można się spodziewać, że będzie konieczne dodatkowe wyjaśnienie odnośnie profilowania i dalszego postępowania. W zakresie tego wyjaśnienia powinny się znaleźć następujące informacje:

- co oznaczają poszczególne profile pomocy oraz jaki wynik dotyczy danej osoby,
- co to znaczy oddalenie od rynku pracy i gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy,

- jakie wsparcie może uzyskać osoba w danym profilu pomocy,
- jakie ma prawa i obowiązki,
- jakie będzie dalsze postępowanie.

W trakcie udzielania informacje i wyjaśnień warto zwrócić uwagę czy osoba bezrobotna wykazuje zainteresowanie czy raczej jej sposób zachowania świadczy o biernej postawie na rynku pracy. Jeśli nasze przypuszczenia będą szły w kierunku, że osoba bezrobotna będzie aktywna i pozytywnie odbiera wynik ustalania profilu pomocy to wystarczy to potwierdzić przez zadanie krótkiego pytania czy rozumie wynik profilowania, czy go akceptuje i czy przystąpi do realizacji kolejnych działań. Jeśli jednak mamy obawy, co do akceptacji wyniku i chęci zaangażowania się osoby bezrobotnej w dalsze działania to warto tu wymienić korzyści wynikające ze skorzystania z proponowanej pomocy, takie jak np.:
- zwiększenie szans na zatrudnienie,
- możliwość podjęcia pracy,
- podniesienie kwalifikacji,
- wzrost poczucia własnej wartości i wiele innych.

Warto też wspomnieć o negatywnych skutkach postawy biernej np.:
- dalsze oddalanie się od rynku pracy,
- utrata różnych uprawnień wynikających ze statusu osoby bezrobotnej.

11. Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Dokumentowanie ustalonego profilu pomocy odbywa się poprzez przeprowadzenie odpowiedniej procedury zamykającej *Kwestionariusz*. Przepisy, co prawda nie zabraniają dokumentowania w innej formie niż elektronicznej (poza systemem Syriusz^{Std}) jednak ze względu na szybkość dostępu do wyników profilowania, dokumentowanie w innej formie powinno mieć konkretne uzasadnienie (np. przy realizowaniu projektu aktywizacyjnego w partnerstwie z inną instytucją rynku pracy, gdzie mogą występować wymagania ze strony instytucji finansującej o prowadzeniu dokumentacji projektowej).

Wywiad powinien zostać zakończony po uzyskaniu odpowiedzi na wszystkie pytania *Kwestionariusza*. W celu jego zakończenia należy wcisnąć przycisk „Wyznacz profil". System uruchomi proces zliczający punkty za udzielone odpowiedzi. Jeśli w trakcie wywiadu nie została zaznaczona odpowiedź na któreś z pytań system wyświetli alert i podpowie, na które pytanie brakuje odpowiedzi.

Doradca klienta powinien pamiętać, że po wybraniu opcji „Wyznacz profil" zablokowana zostaje możliwość dokonywania jakichkolwiek korekt w wybranych podczas wywiadu odpowiedziach. Dlatego jeśli w trakcie wywiadu wystąpią wątpliwości w odniesieniu do zaznaczonych w jego trakcie odpowiedzi należy te wątpliwości rozstrzygnąć z udziałem bezrobotnego i dokonać odpowiednich korekt przed zaznaczeniem „Wyznacz profil".

Po wybraniu „Wyznacz profil" system wyliczy liczbę punktów dla zmiennej *Gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy* i dla zmiennej *Oddalenie od rynku pracy* i wyświetli je w odpowiednich polach. System przedstawi również informację o ustalonym profilu pomocy podając odpowiednie symbole: I, II, III.

Następnym etapem jest zatwierdzenie profilu ustalonego przez system na podstawie udzielonych przez bezrobotnego odpowiedzi lub dokonanie jego zmiany. Zmiana profilu ustalonego przez system może nastąpić wyłącznie w sytuacji, w której pracownik urzędu przeprowadzający wywiad uzna, że istnieją ku temu uzasadnione przesłanki. Należy pamiętać, że w systemie Syriusz^{Std} każda zmiana profilu pomocy jest rejestrowana. Zatwierdzenie profilu pomocy następuje poprzez wybranie opcji „Zakończ badanie"

Wynik wywiadu jest opisany z wykorzystaniem obu zmiennych: *Gotowość do powrotu na rynek pracy (G)* i *Oddalenie od rynku pracy (O)* i przedstawiony na wykresie. System przedstawia również informację o ustalonym profilu pomocy podając odpowiednie symbole: I, II, III. Ustalony profil pomocy obrazuje na wykresie punkt, którego współrzędne to wyliczone przez system, wartości punktowe dla zmiennych G i O.

II. PONOWNE USTALENIE PROFILU POMOCY

1. Przepisy regulujące ponowne ustalanie profilu pomocy.

a) ustawa o promocji zatrudnienia (…) - art. 62b ust. 2 pkt 3,
b) rozporządzenie w sprawie profilowania (…) - §9.

Urząd pracy ustala nowy profil pomocy w dwóch sytuacjach:

- jeśli w sytuacji osoby bezrobotnej nastąpi istotna zmiana np. osoba bezrobotna zmieni miejsce zamieszkania, podwyższy swoje kwalifikacje zawodowe, zmieni się jej stan zdrowia lub sytuacja rodzinna itd., lub
- jeśli w wyniku realizacji IPD nie udało się doprowadzić osoby bezrobotnej do podjęcia pracy.

Jeśli urząd pracy ustalał wcześniej profil pomocy dla bezrobotnego, na wykresie będą widoczne także punkty, pokazujące wcześniej ustalone dla niego profile pomocy. Strzałki pomiędzy punktami pokazują, w jakiej kolejności wprowadzane były zapisy dotyczące ustalonych dla danej osoby profili pomocy. Różne kolory punktów wskazują na przypisanie do danego profilu:

- profil pomocy I - kolor zielony.
- profil pomocy II - kolor żółty,
- profil pomocy III - kolor różowy.

Punkt obrazuje zawsze zatwierdzony profil pomocy. Jeśli profil pomocy zostanie automatycznie zmieniony przez system na profil I lub III, ze względu na specyficzny układ udzielonych odpowiedzi lub zostanie skorygowany przez pracownika przeprowadzającego wywiad, to punkt zostanie narysowany w centrum obszaru odpowiadającego zatwierdzonemu profilowi pomocy. Po podświetleniu kursorem takiego punktu widoczny jest punkt o współrzędnych odpowiadających sumie punktów G i O uzyskanych na podstawie przeprowadzonego wywiadu, połączony linią przerywaną z punktem centralnym wynikającym ze zmiany profilu pomocy.

2. Rozpoznawanie okoliczności i przesłanek wskazujących na konieczność ponownego ustalenia profilu pomocy, ze szczególnym uwzględnieniem realizacji IPD.

Po zakończeniu Programu Aktywizacja i Integracja urząd pracy może ponownie ustalić profil pomocy, a w przypadku zmiany profilu niezwłocznie dostosować indywidualny plan działania i przedstawić bezrobotnemu propozycję pomocy określoną w ustawie. Ponadto ponowne ustalenie profilu pomocy może nastąpić w trzech przypadkach:

- niezrealizowania zamierzeń IPD,
- zmian co do oddalenia osoby bezrobotnej od rynku pracy,
- zmian w gotowości do wejścia lub powrotu na rynek pracy osoby bezrobotnej.

Okoliczności tych zmian mogą być wewnętrzne (u osoby bezrobotnej) lub zewnętrzne (np. likwidacja zakładu pracy, w której osoba miała szanse na zatrudnienie lub problemy zdrowotne w rodzinie i konieczność opieki nad osobą zależną). W przypadku przyczyn zewnętrznych zazwyczaj jest to łatwiejsze do ustalenia gdyż możemy odnotować fakty, które wpłynęły na zmianę sytuacji osoby bezrobotnej. Rozpoznanie tych okoliczności umożliwia jednocześnie sformułowanie uzasadnienia do ponownego ustalania profilu pomocy. Okolicznościami takimi mogą być na przykład:

- zmiana sytuacji na rynku pracy (np. powstanie lub zamknięcie zakładu pracy),
- poprawa łączności z większym ośrodkiem przemysłowy
- poprawienie dostępu do edukacji i szkoleń.

Identyfikacja ich leży przede wszystkim po stronie doradcy klienta z dwóch podstawowych powodów:

- to on ostatecznie decyduje o ustaleniu profilu pomocy dla osoby bezrobotnej,
- to on formułuje uzasadnienie do podjętej decyzji.

O ponowne ustalanie profilu pomocy może też wnioskować osoba bezrobotna. Osoba bezrobotna, która sama prosi o zmianę profilu pomocy najczęściej wskazuje przyczynę swej decyzji, (chociaż nie ma takiego obowiązku). Jest to wówczas też podstawa do sformułowania uzasadnienia przy ponownym ustalaniu profilu pomocy przez doradcę klienta przeprowadzającego to profilowanie. W przypadku przyczyn wewnętrznych rozpoznanie przyczyn będzie trudniejsze. W każdym jednak przypadku, jeśli doradca klienta dochodzi do wniosku, że nastąpiły zmiany wskazujące na ponowne ustalanie profilu pomocy powinien to uczynić.

3. Metody i narzędzia stosowane w ponownym ustaleniu profilu pomocy - pozyskiwanie i analiza informacji wyjaśniających okoliczności uzasadniające potrzebę ponownego ustalenia profilu pomocy.

Metody i narzędzia możliwe do zastosowania przy ponownym ustalaniu profilu pomocy nie różnią się zasadniczo od tych, które są stosowane za pierwszym razem, począwszy od kwestionariusza, a skończywszy na innych informacjach będących w posiadaniu urzędu pracy, a opisanych w poprzednim rozdziale.

4. Przekazywanie klientowi wyników profilowania i dalszych działań z tym związanych oraz udzielanie wyjaśnień.

Po zakończeniu ustalania profilu pomocy osoba bezrobotna powinna uzyskać wyjaśnienie odnośnie jego wyniku. W zakresie tego wyjaśnienia powinny się znaleźć następujące informacje:

- uzasadnienie zasadności ponownego ustalania profilu pomocy
- jaki wynik aktualnie uzyskano i jakie są różnice w stosunku do poprzedniego,
- przypomnienie co to znaczy oddalenie od rynku pracy i gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy,
- jakie wsparcie może uzyskać osoba w nowym profilu pomocy,
- jakie ma prawa i obowiązki,
- jakie będzie dalsze postępowanie.

W trakcie informowania klienta o wyniku profilowania oraz udzielaniu wyjaśnień należy zwrócić uwagę na to, aby u bezrobotnego wzmacniać zrozumienie i akceptację oraz ograniczać te czynniki, które mogą negatywnie wpłynąć na odbiór informacji, czyli:

- unikać pośpiechu,
- pokazywać korzyści z dalszych działań,
- być otwartym na pytania,
- słuchać aktywnie,
- ograniczyć zakłócenia zewnętrzne o ile to możliwe (nadmierny hałas, obecność osób trzecich, ograniczenia przestrzenne, bałagan)
- zwracać uwagę na spójność przekazu werbalnego z mową ciała.

SZKOLENIE NR 7	USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

1. Dragan A., Programy walki z bezrobociem na poziomie Unii Europejskiej i w wybranych państwach – Polsce, Finlandii, Irlandii i Niemczech, Kancelaria Senatu, Warszawa, 2012.
2. Guzikowski M., Reformujący Holender, czyli jak wydatki na renty zmniejszyć o połowę, na zasiłki dla bezrobotnych – prawie czterokrotnie i pracować o trzy lata dłużej?, Forum Obywatelskiego Rozwoju, Warszawa, 2011.
3. Jodkowska L., Rynek pracy w Niemczech w latach 2000–2009. Zmiany form zatrudnienia, Equilibrium, 1 (4) 2010.
4. Kalinowski H., Fundacja Republikańska, Aktywizacja bezrobotnych w Wielkiej Brytanii, Warszawa, 2013 KMPG, Nowe podejście do aktywizacji osób bezrobotnych. Doświadczenia polskie i międzynarodowe, Warszawa, 2013.
5. Mazek I., Sułkowski S., Terelak-Paturej N., Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych - podręcznik dla pracowników powiatowych urzędów pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2014.
6. Wiśniewski Z. i Wojdyło-Preisner M. (red), Profilowanie bezrobotnych wymagających szczególnego wsparcia na lokalnym rynku pracy, Wydawnictwo naukowe Uniwersytetu im. Mikołaja Kopernika, Toruń, 2014.
7. Wiśniewski Z. i Wojdyło-Preisner M. (red), Diagnozowanie stopnia zagrożenia długotrwałym bezrobociem - teoria i praktyka poradnik profilowania bezrobotnych na lokalnym rynku pracy, Centrum Rozwoju Zasobów Ludzkich, Warszawa, 2014.
8. Instrukcja do testu Kwestionariusz Do Profilowania Pomocy Dla Osób Bezrobotnych, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa, 2013.
9. Profilowanie bezrobotnych: na czym polega?, 17.04.2014, http://gazetapraca.pl/gazetapraca/1,90443,15816476,Profilowanie_bezrobotnych_na_czym_polega_.html?gclid=CM7knfXojMgCFcECcwodJGIHQA
10. Profilowanie pomocy, Departament Rynku Pracy MPiPS 05.06.2014 http://psz.praca.gov.pl/-/69796-profilowanie-pomocy
11. Praca i polityka społeczna, 13.03.2014, Nowe sposoby na walkę z bezrobociem http://www.euractiv.pl/wersja-do-druku/artykul/nowe-sposoby-na-walk-z-bezrobociem-005584.

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.) - art. 33 ust. 2b i 2c.
2. Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie profilowania pomocy dla bezrobotnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 631),

NETOGRAFIA:

1. http://www.rynekpracy.pl/artykul.php/wpis.792

W materiałach dla uczestnika wykorzystano m. in. materiały:

1. Instrukcja do testu *Kwestionariusz Do Profilowania Pomocy Dla Osób Bezrobotnych*, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2013
2. Profilowanie pomocy dla osób bezrobotnych - Podręcznik dla pracowników powiatowych urzędów pracy, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2014
3. Profilowanie bezrobotnych: na czym polega?, 17.04.2014, http://gazetapraca.pl/gazetapraca/1,90443,15816476,Profilowanie_bezrobotnych__na_czym_polega_.html?gclid=CM7knfXojMgCFcECcwodJGIHQA
4. Praca i polityka społeczna, 13.03.2014, Nowe sposoby na walkę z bezrobociem http://www.euractiv.pl/wersja-do-druku/artykul/nowe-sposoby-na-walk-z-bezrobociem-005584

SZKOLENIE NR 7	USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

ZESTAW PYTAŃ / ZADAŃ SPRAWDZAJĄCYCH EFEKTY UCZENIA SIĘ

Zaznacz poprawną odpowiedź:

1. Profilowanie to:
   a) proces określania pewnej cechy lub grupy cech produktu lub usługi celem jak najlepszego dostosowania do oczekiwań i potrzeb klienta
   b) proponowanie klientowi usług zgodnie z jego wymaganiami
   c) charakteryzowanie klienta i usług

2. Co może być celem profilowania?
   a) ocena ryzyka długookresowego pozostawania bez pracy
   b) diagnoza możliwości oraz silnych i słabych stron bezrobotnego
   c) dobranie wysokości zasiłku
   d) poznanie słabych i mocnych stron osoby bezrobotnej

3. Czy osoba bezrobotna może odmówić profilowania?
   a) TAK
   b) NIE

4. Które zmienne są brane pod uwagę przy ustalaniu profilu pomocy dla osoby bezrobotnej przez powiatowy urząd pracy?
   a) oddalenie od rynku pracy
   b) gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy
   c) sytuacja ekonomiczna rodziny
   d) kwalifikacje

5. Kto ustala profil pomocy osobie bezrobotnej?
   a) doradca zawodowy
   b) specjalista ds. rejestracji
   c) doradca klienta

6. Kto decyduje o zmianie profilu pomocy na inny niż wynikający z *Kwestionariusza do ustalania profilu pomocy?*
   a) osoba bezrobotna, której jest ustalany profil pomocy
   b) doradca klienta, który prowadzi wywiad w oparciu o *Kwestionariusz do ustalania profilu pomocy*

7. Czy można osobie bezrobotnej ponownie ustalić profil pomocy?
   a) TAK
   b) NIE

SPRAWDZIAN ZALICZONO	
TAK	**NIE**

Podpisy trenerów:

.....

.....

KLUCZ ODPOWIEDZI DLA TRENERA

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

1. Profilowanie to:
   a) proces określania pewnej cechy lub grupy cech produktu lub usługi celem jak najlepszego dostosowania do oczekiwań i potrzeb klienta
   b) proponowanie klientowi usług zgodnie z jego wymaganiami
   c) charakteryzowanie klienta i usług

2. Co może być celem profilowania?
   a) ocena ryzyka długookresowego pozostawania bez pracy
   b) diagnoza możliwości oraz silnych i słabych stron bezrobotnego
   c) dobranie wysokości zasiłku

3. Czy osoba bezrobotna może odmówić profilowania?
   a) TAK
   b) NIE

4. Które zmienne są brane pod uwagę przy ustalaniu profilu pomocy dla osoby bezrobotnej przez powiatowy urząd pracy?
   a) oddalenie od rynku pracy
   b) gotowość do wejścia lub powrotu na rynek pracy
   c) sytuacja ekonomiczna rodziny
   d) kwalifikacje

5. Kto ustala profil pomocy osobie bezrobotnej.
   a) doradca zawodowy
   b) specjalista ds. rejestracji
   c) doradca klienta

6. Kto decyduje o zmianie profilu pomocy na inny niż wynikający z *Kwestionariusza do ustalania profilu pomocy?*
   a) osoba bezrobotna, której jest ustalany profil pomocy
   b) doradca klienta, który prowadzi wywiad w oparciu o *Kwestionariusz do ustalania profilu pomocy*

7. Czy można osobie bezrobotnej ponownie ustalić profil pomocy?
   a) TAK
   b) NIE

Uzyskanie minimum 5 prawidłowych odpowiedzi spośród powyższych 8, jest wystarczające do zaliczenia testu.

SZKOLENIE NR 7	USTALANIE PROFILU POMOCY DLA KLIENTA INDYWIDUALNEGO

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: - Ustalania profilu pomocy dla osoby bezrobotnej	• 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.