



**PROJEKT WSPÓŁFINANSOWANY ZE ŚRODKÓW UNII EUROPEJSKIEJ
W RAMACH EUROPEJSKIEGO FUNDUSZU SPOŁECZNEGO**

Raport z badania
dotyczącego potrzeb i oczekiwań
związanych z Wieloaspektową Oceną
Preferencji Zawodowych

Opracowany w ramach realizacji projektu pn.:

„@doradca zawodowy – elektroniczna aplikacja on-line”

Zamawiający

APUS

ul. Gruszowa 9
42-200 Częstochowa
Tel./fax (34) 361 56 15 , e-mail: biuro@apus.biz.pl

Sierpień 2011 r.



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

Raport oraz badanie przygotowała firma AEKJ Niezależne Biuro Komunikacji Marketingowej z Łodzi. Ze względu na temat projektu, metodologię oraz metody badawcze wybór firmy realizującej proces oraz piszącej raport podyktowany był dużym doświadczeniem we wskazanych obszarach badawczych.

Firma AEKJ realizująca badanie i opracowująca raport prowadzi skutecznie prace badawcze od 2000 roku, od 2007 roku specjalizuje się w badaniach dotyczących rynku pracy i wykorzystania narzędzi wsparcia rynku pracy.

Pierwsze znaczące badanie dotyczące zagadnień rynku pracy, o zasięgu całego województwa, zostało przeprowadzone w województwie łódzkim w czerwcu 2007 roku na próbie ponad 2 tys. wywiadów bezpośrednich kwestionariuszowych (PAPI). Do dnia dzisiejszego zdobywając coraz większe doświadczenie w badaniach rynku pracy firma AEKJ wykonała ponad 35 tys. wywiadów bezpośrednich kwestionariuszowych z osobami bezrobotnymi, pracodawcami oraz instytucjami regulującymi i wspierającymi rynek pracy.

Odpowiadając na coraz bardziej złożone pytania stawiane przed badaniami dotyczącymi rynku pracy firma AEKJ od pierwszego roku działalności i pierwszych badań dotyczących rynku pracy firma wykonała ponad 1200 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) oraz zogniskowanych wywiadów grupowych (FGI).

Zdobyte doświadczenie podczas realizacji projektów badawczych na terenie całego kraju pozwala w chwili obecnej firmie AEKJ przeprowadzać skutecznie i precyzyjnie prace badawcze na zlecenie jednostek ministerialnych oraz Powiatowych i Wojewódzkich Urzędów Pracy z całego kraju. Nadal głównym zagadnieniem projektów badawczych realizowanych przez firmę AEKJ jest szeroko pojęty rynek pracy oraz zagadnienia społeczne znaczące dla gospodarki i polityki zatrudnienia całego kraju.

W wybranych do realizacji projektu metodach jakościowych firma AEKJ ma wieloaspektowe doświadczenie, potwierdzone licznymi skutecznie zakończonymi badaniami, pozwalające na przeprowadzenie skutecznego procesu badawczego oraz przygotowanie wyczerpującego raportu odpowiadającego na pytania postawione przed procesem badawczym.



SPIS TREŚCI

1.	WPROWADZENIE	4
1.1.	Uzasadnienie potrzeby realizacji badania	4
1.2.	cele projektu	5
1.3.	Grupy docelowe projektu	6
1.4.	Charakterystyka IPD	6
2.	OPIS METODOLOGII BADANIA	8
2.1	obszary badawcze	8
2.2	Metody badawcze wykorzystane w badaniu	9
3.	WYNIKI BADANIA	9
	MODUŁ A. Badanie realizowane z udziałem osób bezrobotnych	9
	MODUŁ B. Badanie realizowane z udziałem doradców zawodowych	10
3.1.	Charakterystyka respondentów - profil badanego doradcy zawodowego	10
3.2.	Ocena standardów pracy doradcy zawodowego	13
3.3.	Aspekty praktyczne pracy doradczej z klientem (ocena na ile odbiega ona od wymaganych standardów)	14
3.4.	Fazy procesu doradczego, które sprawiają doradcom najwięcej trudności	15
3.5.	Diagnoza potencjału klienta – główne bariery natury psychologicznej i organizacyjnej	16
3.6.	Mocne i słabe strony dotychczas stosowanych przez doradców narzędzi diagnostycznych	18
3.7.	Dodatkowe zasoby potrzebne doradcom, żeby efektywniej diagnozować preferencje zawodowe klientów	22
3.8.	Oczekiwania doradców związane z narzędziem Wieloaspektowa Ocena Preferencji Zawodowych oraz preferowany kształt narzędzia	23
3.9.	Zapotrzebowanie na szkolenia związane z diagnozą	25
4.	ZAŁĄCZNIKI	26
5.1.	Narzędzia badawcze	26
	Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)	26
	Dyspozycje do badania IDI	28



WPROWADZENIE

1.1. Uzasadnienie potrzeby realizacji badania

Rosnące w ostatnich latach w woj. śląskim bezrobocie wymaga ciągłego poszukiwania nowych efektywnych i skutecznych metod pracy, prowadzących do łagodzenia skutków braku zatrudnienia z jednej strony, i wspierania oraz aktywizowania bezrobotnych, z drugiej¹.

Ważną rzeczą jest stałe rozszerzanie wachlarza usług oferowanych klientom instytucji rynku pracy o nowe rozwiązania oraz poprzez modyfikowanie/ulepszenie rozwiązań już istniejących i z powodzeniem stosowanych. Dotychczasowa praktyka pokazuje, że celowym jest doskonalenie i prowadzenie usług specjalizowanych, adresowanych do poszczególnych, konkretnych grup bezrobotnych czy nieaktywnych zawodowo. Takie podejście gwarantuje kompleksowość usługi, przede wszystkim zwiększa jej efektywność w rozwiązywaniu problemów zatrudnieniowych danej grupy.

Jedną z grup rejestrujących się w urzędach pracy są, w ostatnich latach bardzo liczni, absolwenci wszystkich typów szkół. Ich trudności zatrudnieniowe stały się poważnym problemem społecznym, stąd stanowią oni jedną z grup bezrobotnych, wymagających traktowania priorytetowego, szczególnej troski i pomocy ze strony służb zatrudnienia, już od momentu rejestracji. Kolejną grupą wymagającą szczególnego wsparcia są kobiety powracające na rynek pracy po przerwie związanej z urodzeniem i wychowaniem dzieci. Najczęściej mają one problem z dotychczasowym pracodawcą, u którego często nie mają możliwości kontynuacji zatrudnienia i pozostają bez żadnego wsparcia ze strony instytucji rynku pracy. Największe różnice między aktywnością zawodową kobiet i mężczyzn dotyczą wieku 25-34 lata, a więc wieku, w którym najczęściej podejmowane są decyzje o dziecku. Analizy zatrudnienia kobiet i mężczyzn uwzględniając sytuację rodzinną (liczba i wiek małych dzieci) wskazują, iż kobiety z małymi dziećmi znacząco ograniczają swą aktywność zawodową. Inną grupą wymagającą szczególnego wsparcia są osoby długotrwale bezrobotne, dla których publiczne służby zatrudnienia nie znajdują żadnej oferty zatrudnienia, co skutkuje wycofaniem się z życia zawodowego i społecznego, a dalej, brakiem aktywności lub obniżoną aktywnością zawodową i społeczną.

Obecnie prowadzone działania są nieskuteczne ze względu m.in. na rutynowe podejście publicznych służb zatrudnienia, w stosunku do osób bezrobotnych, wprowadzania instrumentów wsparcia tylko dla osób długotrwale bezrobotnych, natomiast w stosunku do osób nieaktywnych zawodowo publiczne służby zatrudnienia nie oferują żadnej formy wsparcia, osoby te są pozostawione same sobie i muszą same poszukiwać instytucji rynku pracy, które mogą im pomóc w aktywizacji zawodowej.

W istniejącym systemie występuje brak różnicowania wsparcia dla grup marginalizowanych z uwzględnieniem ich szczegółowych charakterystyk – problemem jest identyczna stała ścieżka udziału dla wszystkich beneficjentów, bez dostosowania wsparcia do potrzeb i bez zaplanowania

¹Stopa bezrobocia w końcu 10.2010 osiągnęła 9,6% (174420 o., k 54,9%), wobec 6,9% w 2008 (122748 o., k 59,5%) i 9,2% w 2009 (168425 o., k. 53,4%)



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

alternatywnych działań na wypadek nieskuteczności realizowanych działań oraz brak udziału w tym procesie osób z bezpośredniego otoczenia uczestników lub istotnych dla nich osób trzecich, które silnie oddziałują na ich postawy i system wartości, wg którego oceniają proponowane rozwiązania.

Celowym i koniecznym jest więc wypracowanie kompleksowego systemu wsparcia osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo, poprzez podnoszenie poziomu ich aktywności zawodowej, prowadzące do wychodzenia z bezrobocia rodzinnego lub pokoleniowego. Taki system wsparcia powinien obejmować zarówno procedury świadczenia usług w stosunku osób bezrobotnych czy nieaktywnych zawodowo, jak też narzędzia wsparcia dla członków ich rodzin.

System powinien zawierać dotychczasowe doświadczenia i narzędzia stosowane dotąd z pozytywnym skutkiem w publicznych i niepublicznych instytucjach rynku pracy, powinien jednak opierać się na zróżnicowanym przekazie informacji i procesie doradczym. Jednocześnie widoczne są słabości stosowanych od dawna metod ograniczania bezrobocia i aktywizacji zawodowej, w tym zwłaszcza adresowanych do osób ze starszych grup wiekowych, wobec których do niedawna prowadzono świadomą politykę dezaktywizacji zawodowej, a obecnie potrzebne są działania utrzymujące te osoby na rynku pracy jak najdłużej.

1.2. Cele projektu

Cel ogólny projektu, w ramach którego zostało zrealizowane niniejsze badanie, zakłada wzrost efektywności wsparcia oferowanego osobom bezrobotnym, nieaktywnym zawodowo oraz ich rodzinom, zamieszkałym w województwie śląskim, dotkniętym bezrobociem rodzinnym lub pokoleniowym, w procesie wchodzenia lub powrotu na rynek pracy, poprzez wykorzystanie innowacyjnego narzędzia pracy dla specjalistów rynku pracy.

Cele szczegółowe projektu:

- opracowanie bardziej skutecznego narzędzia pracy dla specjalistów rynku pracy,
- zastępowanie biernych instrumentów rynku pracy, instrumentami aktywnymi,
- wykorzystywanie nowoczesnych technologii w procesie reintegracji społecznej i zawodowej osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy,
- zróżnicowanie wsparcia dla osób znajdujących się w szczególnej sytuacji na rynku pracy, z uwzględnieniem ich szczegółowych charakterystyk,
- poprawa skuteczności analizy potrzeb osób bezrobotnych oraz nieaktywnych zawodowo,
- zwiększenie szansy osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo na znalezienie pracy,
- współudział przedstawicieli grup, dla których system ma być realizowany, w proces jego wypracowania, testowania i oceny,
- wzrost wiary we własne możliwości przez osoby bezrobotne oraz nieaktywne zawodowo,
- objęcie wsparciem członków rodzin osób bezrobotnych i nieaktywnych zawodowo,
- poprawa komunikacji w rodzinie, w której znajdują się osoby bezrobotne lub nieaktywne zawodowo.

Użytkownikami systemu (zwanego dalej produktem), będą doradcy zawodowi, specjaliści rozwoju zawodowego, specjaliści zajmujący się zagadnieniami rozwoju zasobów ludzkich, doradcy personalni, czyli specjaliści zajmujący się problematyką doradztwa, informacji i poradnictwa zawodowego.



W badaniu uwzględniono więc opinie dwóch kluczowych grup respondentów korzystających z produktu - doradców zawodowych oraz osób bezrobotnych. Doradcy zawodowi otrzymają nowe narzędzie, dzięki któremu będą mogli w sposób profesjonalny świadczyć usługi wspierające grupy pozostające bez zatrudnienia w procesie planowania, wyboru zawodu oraz dostosowania zawodowego. Dzięki zastosowanym rozwiązaniom techn. będzie można precyzyjniej i trafniej dostarczyć informacji do opracowania IPD, zaś dodatkowym atutem będzie szybkie, niemal natychmiastowe uzyskanie końcowych rezultatów.

Narzędzie da procesowi oceny innowacyjny wymiar, bazujący na przejrzystości, dążąc do uczynienia z osoby ocenianej podmiotu, będącego zaangażowanym i aktywnym uczestnikiem procesu oceny.

1.3. Grupy docelowe projektu

W ramach działań upowszechniających i włączających zastosowanych w projekcie, docelowo nowy produkt otrzymają przedstawiciele publicznych i niepublicznych instytucji rynku pracy, tj. wszyscy specjaliści rynku pracy, w szczególności doradcy zawodowi, specjaliści rozwoju zawodowego, doradcy personalni.

System zostanie udostępniony:

- podmiotom realizującym zadania z zakresu promocji zatrudnienia, łagodzenia skutków bezrobocia oraz aktywizacji zawodowej,
- samorządowi województwa, odpowiadającemu m.in. za politykę regionalną i podział Funduszu Pracy,
- samorządom powiatów, odpowiadającym m.in. za opracowanie i realizację programu promocji zatrudnienia i aktywizacji lokalnego rynku pracy oraz finansowanie zadań z zakresu aktywizacji lokalnego rynku pracy,
- OHP, jednostkom wyspecjalizowanym w działaniach na rzecz młodzieży, w szczególności zagrożonej wykluczeniem społecznym, oraz bezrobotnych w wieku 15-25 lat,
- agencjom zatrudnienia, świadczącym usługi w zakresie pośrednictwa pracy, pośrednictwa pracy za granicą, poradnictwa zawodowego, doradztwa personalnego i pracy tymczasowej,
- instytucjom szkoleniowym, prowadzącym kształcenie ustawiczne z zakresu kompetencji zawodowych i rozwijania umiejętności z zakresu poruszania się po rynku pracy,
- instytucjom dialogu społecznego (związkom zawodowym, organizacjom pracodawców i organizacjom bezrobotnych, organizacjom pozarządowym) oraz instytucjom partnerstwa lokalnego, realizujących przedsięwzięcia i projekty na rzecz rynku pracy.

Odbiorcami końcowymi produktu będą osoby bezrobotne, osoby nieaktywne zawodowo oraz osoby z bezpośredniego otoczenia osób bezrobotnych oraz nieaktywnych zawodowo, praktycznie niewłączani do uczestnictwa w formach wsparcia przeznaczonych dla osób bezrobotnych czy nieaktywnych zawodowo, często sami potrzebujący wsparcia.

1.4. Charakterystyka IPD

Indywidualny Plan Działania jest osobistym programem poszukiwania pracy przygotowanym przy współpracy osoby bezrobotnej i poszukującej pracy z pośrednikiem pracy, doradcą zawodowym, specjalistą do spraw szkoleń czy też liderem Klubu Pracy, służącym



ustaleniu z pozostającym bez pracy szeregu działań dostosowanych do jego sytuacji osobistej i lokalnego rynku pracy.

Zakłada się, że przy wsparciu doradcy wdrożenie **IPD** powinno prowadzić do wymiernych, zauważalnych zmian w sytuacji zawodowej osoby wspieranej poprzez:

- identyfikację własnych zasobów: mocnych i słabych stron, ograniczeń i możliwości,
- nabycie umiejętności poszukiwania i pozyskiwania zatrudnienia,
- nabycie nowych kompetencji (szkolenie zawodowe, doświadczenie zawodowe),
- podejmowanie działań przedsiębiorczych związanych z utworzeniem własnej firmy.

Obecnie przy opracowywaniu IPD doradcy zawodowi stosują następujące narzędzia diagnozy:

- inwentarz zainteresowań A. Frydrychowicz,
 - inwentarz osobowości Eysencka,
 - kwestionariusz temperamentu J. Strelaua,
 - test PAI badający spójność społeczną, normalizowany przez E. Kmieciak- Baran
- lub wypełnienie testów psychologicznych (~2,5h) – test zainteresowań APIS-P lub APIS-Z (w zależności od wykształcenia), inwentarz osobowości NEO-FFI i kwestionariusza kompetencji społecznych KKS; w ten sposób dokonywano pomiaru psychologicznego wybranych, ważnych 40. aspektów osobowości i kompetencji społecznych oraz ogólnego stosunku do pracy w oparciu o wystandaryzowane i znormalizowane testy psychologiczne.

Zastosowanie aplikacji on-line w codziennej pracy doradcy zawodowego stanie się dla niego wyzwaniem do zbudowania efektywnego warsztatu pracy, zapewniającego szerszą i skuteczniejszą pomoc klientom, a zarazem niepowtarzalną okazją do śledzenia efektów swojej pracy i ciągłego wpływania na doskonalenie jakości procesu doradczego.

Aplikacja składać się będzie z narzędzia diagnostycznego składającego się z dwóch części:

- 1) Diagnoza osobowości zawodowej
- 2) Diagnoza preferencji w zakresie środowiska pracy

Diagnoza osobowości zawodowej uwzględniać będzie sześć typów osobowości wyodrębnionych w ramach ponad pięćdziesięcioletnich badań przez Hollanda takich jak typ: artystyczny, badawczy, realistyczny, konwencjonalny, społeczny i przedsiębiorczy. Uzupełnieniem tej diagnozy będzie analiza preferencji klienta w oparciu o wyodrębnione przez Neubergera i Allerbecka składników pracy takich jak:

- koledzy,
- przełożony,
- treść pracy,
- warunki pracy,
- organizacja i kierownictwo,
- rozwój,
- wynagrodzenie,
- czas pracy,
- bezpieczeństwo.

Wyniki uzyskane za pomocą WOPZ zostaną skonfrontowane z możliwościami jakie oferuje klientowi rynek pracy. Zestawienie personalnych preferencji klienta pozwoli na dokonanie analizy porównawczej, na dostrzeżenie zbieżności, ale też występujących między nimi rozbieżności. Istnienie tych rozbieżności, zostanie z klientem omówione tak, by zoptymalizować decyzje klienta dotyczące realistycznego planowania przez niego przyszłości zawodowej.



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

Czas badania nie przekroczy 30 minut, a wyniki klient otrzyma niemal natychmiast, gdyż czas generowania raportu potrwa kilka minut. Wyniki przedstawiane będą w formie raportu zawierającego dwie części:

- ilościową, zawierającą znormalizowane wyniki, które pozwalają na ocenę nasilenia poszczególnych cech i preferencji klienta porównaniu z badaną populacją. Wyniki zaprezentowane zostaną również w sposób graficzny w postaci wykresu;
- jakościową, opisującą w sposób syntetyczny możliwe opcje zawodowe wynikające z preferencji klienta. Zostaną one zaklasyfikowane do trzech grup obszary, w których dana osoba może osiągnąć sukces, obszary, w których może sobie radzić zawodowo mimo niepełnego dopasowania do jej preferencji i obszary, których powinna raczej unikać.

OPIS METODOLOGII BADANIA

Liczne działania podejmowane dotychczas wobec osób bezrobotnych oraz nieaktywnych zawodowo w zakresie oferowania metod i narzędzi poradnictwa zawodowego okazują się niewystarczająco skuteczne i należy je zmodyfikować, dostosować do faktycznych potrzeb tych osób. Konieczne jest stworzenie narzędzia bardziej szczegółowego, pogłębionego tak, aby pozwalało bardziej dotrzeć do tych osób i dać im lepsze, bardziej efektywne wsparcie.

Powstały w trakcie realizacji projektu nowy, oryginalny produkt innowacyjny będzie miał formę elektronicznej aplikacji on-line, umieszczonej na zewnętrznym serwerze, dostępnej po uprzednim zalogowaniu się do systemu. Dzięki zastosowanym rozwiązaniom technologicznym będzie można precyzyjniej i trafniej dostarczyć informacje do opracowania IPD, zaś dodatkowym atutem będzie szybkie, niemal natychmiastowe uzyskanie końcowych rezultatów. Narzędzie da procesowi oceny innowacyjny wymiar, bazujący na przejrzystości, dążąc do uczynienia z osoby ocenianej podmiotu, będącego zaangażowanym i aktywnym uczestnikiem procesu oceny.

2.1 Obszary badawcze

Powyżej przedstawione założenia stanowiły punkt wyjścia do opracowania koncepcji badań, których głównym celem było zebranie kluczowych informacji na potrzeby projektowanego produktu WOPZ.

Obszary badawcze objęły następujące zagadnienia:

- 1) ocena standardów pracy doradcy zawodowego,
- 2) aspekty praktyczne pracy doradczej z klientem (ocena na ile odbiega ona od wymaganych standardów),
- 3) fazy procesu doradczego, które sprawiają doradcom najwięcej trudności,
- 4) diagnoza potencjału klienta – główne bariery natury psychologicznej i organizacyjnej,
- 5) mocne i słabe strony dotychczas stosowanych przez doradców narzędzi diagnostycznych,
- 6) dodatkowe zasoby potrzebne doradcom, żeby efektywniej diagnozować preferencje zawodowe klientów,
- 7) oczekiwania doradców związane z narzędziem wieloaspektowa ocena preferencji zawodowych oraz oczekiwany kształt narzędzia,
- 8) zapotrzebowanie na szkolenia związane z diagnozą.

2.2 Metody badawcze wykorzystane w badaniu

Ze względu na charakter projektu i konieczność zebrania szczegółowych danych w zakresie potrzeb i oczekiwań kluczowych odbiorców i użytkowników Wieloaspektowej Oceny Preferencji Zawodowych, w ramach badania posłużono się następującymi metodami jakościowymi:

- zindywidualizowany wywiad pogłębiony (IDI) z respondentami (n=25) obejmujący 11 osób bezrobotnych oraz 14 doradców zawodowych,
- zogniskowany wywiad grupowy (FGI) – 2 grupy obejmujące 10 doradców zawodowych.

Wybierając metodę jakościową, kierowano się potrzebami w zakresie informacji, które ma wnieść raport z badania dla prawidłowości realizacji projektu. Projektodawca zakładał uzyskanie wiedzy płynącej z indywidualnych doświadczeń respondentów, szczególnie zanalizowanej i opisanej. Badania jakościowe badają stan faktyczny dając wyniki w sposób opisowy, a nie ilościowy, co z punktu widzenia potrzeb projektu jest najistotniejsze.

2.3 Termin realizacji badania

Pogłębione wywiady indywidualne przeprowadzono w okresie od 4 do 16 sierpnia 2011 r. Badania metodą FGI przeprowadzono w dniu 12 sierpnia 2011 r. na terenie Częstochowy.

WYNIKI BADANIA

MODUŁ A. Badanie realizowane z udziałem osób bezrobotnych

W ramach badania zbierano następujące rodzaje informacji:

- forma kontaktu i przebieg spotkania z doradcą zawodowym;
- oczekiwania związane ze spotkaniem i uzyskane informacje;
- ocena poziomu zadowolenia z kontaktu z doradcą zawodowym;
- percepcja stopnia w jakim stopniu komputer może ułatwić znalezienie pracy;
- percepcja barier związanych z wykorzystaniem komputera do potrzeb diagnostycznych;
- poziom zainteresowania skorzystaniem z badania testowego preferencji zawodowych za pomocą programu komputerowego.

Badania objęły grupę respondentów – osób bezrobotnych zamieszkałych na terenie województwa śląskiego. W badaniu wzięło udział 11 osób bezrobotnych.

Poniżej przedstawiono najważniejsze wnioski z badania:

- kontakt z doradcą z obejmował takie aspekty jak pomoc w skonstruowaniu CV, poinformowanie o możliwościach pomocy z Urzędu Pracy, zasady poszukiwania pracy;
- zdecydowana większość badanych dobrze oceniła kontakt z doradcą zawodowym;
- blisko 1/3 badanych wzięła udział w poradach grupowych, pozostali respondenci korzystali przede wszystkim z porad indywidualnych;
- osoby bezrobotne zdecydowanie preferują spotkanie indywidualne z doradcą zawodowym jako główną formę kontaktu;



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- istotną rolę dla osób bezrobotnych stanowi aspekt doradczy „z komputerem się nie porozmawia”;
- pojedyncze osoby sygnalizowały niską dostępność doradców zawodowych:
„Bezrobotny idzie się zarejestrować do Urzędu Pracy i generalnie polega to na wypełnianiu papierów i formalności. Natomiast na taką rozmowę z doradcą nie jest taka osoba bezpośrednio od razu kierowana. Wydaje mi się że to powinien być początek przy zarejestrowaniu nawet, zaraz po założeniu karty powinna być taka osoba kierowana do doradcy zawodowego”;
- oczekiwania osób bezrobotnych związane z doradztwem dotyczą przede wszystkim obiektywnej oceny kwalifikacji i wskazania kierunków rozwoju zawodowego:
„Doradca powinien przede wszystkim zainteresować się jakie kto ma kwalifikacje, jakie ma umiejętności, ewentualnie pomóc w jakiś sposób dotrzeć do pewnych umiejętności. Które ktoś posiada, a sobie nie uświadamia. Spróbować pokierować tą osobą w wyznaczeniu sobie celu jakiegoś zawodowego. Może jakieś testy by się przydały bo generalnie zawsze takich testów, na co dzień w Urzędzie Pracy się nie wykonuje”.
- inne oczekiwania osób bezrobotnych dotyczą informacji nt. wymagań jakie trzeba spełnić aby otrzymać pracę na której im zależy
„wykształcenie i w ogóle, jakie wymagania. No i pomoc takiego doradcy właśnie, jeśli np. jesteśmy ukierunkowani pod jeden zawód czy pomoc w kierunku takim, że właśnie przygotować się pod kierunek właśnie tego naszego wymarzonego zawodu”;
- większość badanych osób bezrobotnych wyraziła zainteresowanie możliwością przetestowania swoich preferencji zawodowych za pomocą programu komputerowego;
- istotną barierę oceny preferencji zawodowych za pomocą programu komputerowego może stanowić brak umiejętności obsługi komputera wśród osób bezrobotnych.

MODUŁ B. Badanie realizowane z udziałem doradców zawodowych

3.1. Charakterystyka respondentów- profil badanego doradcy zawodowego

Badanie objęło doradców zawodowych zatrudnionych w publicznych jak i niepublicznych instytucjach rynku pracy, zarówno pierwszego, jak i drugiego stopnia z licencją i bez, w większości, z wieloletnim doświadczeniem w zakresie doradztwa (średnio około 7-8 lat, min. 3 miesiące, maks. ponad 10 lat). Karty z uzupełniającymi informacjami wypełniło 10 doradców. Większość z nich nie była wyspecjalizowana w pracy z konkretną grupą bezrobotnych - obsługują oni praktycznie wszystkie osoby, które zgłaszają się do urzędu pracy (kobiety, mężczyźni o niskich kwalifikacjach, niepełnosprawni, absolwenci, praktycznie każdy klient UP).

Charakterystyka doradców - zajmowane stanowisko i staż pracy zawodowej

Obecne stanowisko pracy

	Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne doradca zawodowy	1	10,0	10,0	10,0
doradca zawodowy I stopnia	5	50,0	50,0	60,0
doradca zawodowy II stopnia	2	20,0	20,0	80,0
doradca zawodowy psycholog	1	10,0	10,0	90,0
doradca zawodowy – stażysta	1	10,0	10,0	100,0
Ogółem	10	100,0	100,0	

Staż pracy jako doradca zawodowy

	Częstość	Procent	Procent ważnych	Procent skumulowany
Ważne mniej niż 1 rok	1	10,0	10,0	10,0
1-3 lata	1	10,0	10,0	20,0
4-5 lat	2	20,0	20,0	40,0
6-10 lat	5	50,0	50,0	90,0
Więcej niż 10 lat	1	10,0	10,0	100,0
Ogółem	10	100,0	100,0	

Specjalistyczne wykształcenie w zakresie doradztwa zawodowego

	Odpowiedzi		Procent obserwacji
	N	Procent	
studia wyższe w zakresie doradztwa zawodowego	7	41,2%	70,0%
studia wyższe w pokrewnych dziedzinach (psychologia, socjologia, ekonomia, pedagogika itp.)	3	17,6%	30,0%
szkolenia zakończone uzyskaniem licencji doradcy zawodowego	3	17,6%	30,0%
szkolenia, seminaria bez formalnych nie zakończonych nadaniem formalnych uprawnień	4	23,5%	40,0%
Ogółem	17	100,0%	170,0%



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

a Zliczane wartości 1 - Tak.

Uwaga: wartości „Procent obserwacji” nie sumują się do 100% - gdyż można było wybrać kilka kategorii odpowiedzi.

Typ świadczonych usług doradczych

		Odpowiedzi		Procent obserwacji
		N	Procent	
Kategoria odpowiedzi	doradztwo indywidualne	10	22,7%	100,0%
	doradztwo grupowe	10	22,7%	100,0%
	szkolenie w zakresie procedur poszukiwania pracy	5	11,4%	50,0%
	orientacja zawodowa i informacja	6	13,6%	60,0%
	informacja o rynku pracy i ofertach zatrudnienia	4	9,1%	40,0%
	pośrednictwo pracy	1	2,3%	10,0%
	diagnoza	3	6,8%	30,0%
	wsparcie dotyczące planowania kariery, zmiany pracy, zachowania równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym itd.	5	11,4%	50,0%
Ogółem	44	100,0%	440,0%	

a Zliczane wartości 1 - Tak.

Uwaga: wartości „Procent obserwacji” nie sumują się do 100% - gdyż można było wybrać kilka kategorii odpowiedzi.

Grupy klientów, z którymi pracują doradcy zawodowi

		Odpowiedzi		Procent obserwacji
		N	Procent	
Kategoria odpowiedzi	osoby o niskich kwalifikacjach	10	17,5%	100,0%
	osoby o niskim poziomie wykształcenia	10	17,5%	100,0%
	migranci	1	1,8%	10,0%
	mniejszości etniczne	2	3,5%	20,0%
	kobiety	7	12,3%	70,0%
	młodzież, która porzuciła szkołę	5	8,8%	50,0%
	osoby niepełnosprawne fizycznie	9	15,8%	90,0%
	osoby niepełnosprawne intelektualnie	8	14,0%	80,0%
	inne grupy marginalizowane	5	8,8%	50,0%
Ogółem	57	100,0%	570,0%	

a Zliczane wartości 1 – Tak.

Uwaga: wartości „Procent obserwacji” nie sumują się do 100% - gdyż można było wybrać kilka kategorii odpowiedzi.

Zakres działań doradców obejmuje między innymi:

- prowadzenie zajęć aktywizacyjnych z poradnictwa i edukacji zawodowej z gimnazjalistami i uczniami szkół podstawowych (w okresie szkolnym od września do czerwca),
- W okresie wakacji od czerwca do września prowadzenie zajęć z grupami dorosłymi,
- obsługę klientów według standardów, skierowanych przez pośrednika pracy do doradcy np. zwracają się do doradcy w celu stworzenia indywidualnego planu działania,



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- obsługę osób, które zgłaszają się z własnej woli –przychodzą po informację zawodową, na zajęcia grupowe itp.,
- obsługę osób, które mogą być kierowane z uwagi na to, iż starają się o szkolenie i trafiają celem wydania opinii odnośnie kierunku tego szkolenia,
- prowadzenie rozmów z każdą osobą, która ubiega się o dotację na firmę (wydają opinie niezbędną do otwarcia własnej działalności gospodarczej),
- opiniowanie studiów podyplomowych (takie osoby przyjmowane są przez specjalistów od spraw rozwoju na zasadzie wniosków indywidualnych o szkolenie),
- opinie wydawane osobom, które ubiegają się o kursy.

3.2. Ocena standardów pracy doradcy zawodowego

- Standardy tworzą pewien kanon postępowania z klientem - coś wymaganego, co trzeba wykonać, jak postępować.

„Jeżeli chodzi o nasze standardy, organizację naszej pracy to musimy się do tego stosować, ale jeżeli chodzi o działania podjęte z klientem to one mogą być różne. Może to być na przykład podjęcie jakichś działań związanych z aktywizacją zawodową, podjęcie szkolenia, a z drugą będzie to tylko praca indywidualna, także powiedziałabym, że tutaj nie ma sztywno określonych standardów.”

- Konieczne jest rozdzielenie rozmów z klientami na rozmowy wstępne i porady indywidualne.

„Standardy są bardzo szczegółowe, więc potrzebujemy więcej czasu na zajęcie się klientem, bo niedawno prowadzone rozmowy wstępne, prowadzą do tego, że musimy sprawdzać, czy osoba już była kiedyś, to też zajmuje wiele czasu, który moglibyśmy przeznaczyć na rozmowę. Do tej pory były tylko porady indywidualnej, było wszystko dokumentowane w wersji komputerowej i w karcie usług doradczych, natomiast teraz weszły też rozmowy wstępne i tutaj wymaga czasu szukanie, czy była wcześniej, szukanie karty”.

- Zdaniem części doradców wyznaczone standardy usztywniają naszą pracę „musimy myśleć o podpisach i myśleć o wprowadzaniu do bazy”.

„Kiedy klient jest objęty indywidualnym planem działania i ma wyznaczone terminy, to w sytuacji kiedy się nie zgłosi, wyłączamy go z ewidencji osób bezrobotnych. Pamiętam, że gdy zaczynałam pracę w poradnictwie to nie było takiego obowiązku, poradnictwo było dobrowolne, ktoś przychodził, uważał, że zakończył. Nie było żadnej ewidencji, natomiast teraz poradnictwo jest straszakiem. To wpływa na negatywne postrzeganie doradcy zawodowego”.

- Standardy zakładają wykorzystanie nowoczesnych technologii, przygotowanie wszystkiego elektronicznie, jednak ze względu na kontrole, nadal tworzy się wersje papierowe całej dokumentacji.

- Wprowadzenie standardów wydłużyło prace związane z przygotowaniem dokumentacji, kosztem czasu poświęcanego klientowi.

„Część rzeczy jest sprzecznych, z jednej strony poradnictwo dobrowolne wyznaczanie terminów i wyznaczanie klienta. Ja osobiście się nie zgadzam, bo różnie to czasami jest, to



jest przymus, ta osoba musi przyjść, bo ma termin wyznaczony. No i cały czas ta sprzeczność wychodzi. Potem powielanie pewnych rzeczy, konspekt, jakieś harmonogramy, to w komputerze. Ja się zaczynam na tym łapać i skracam rozmowę, staram się szybciej uzyskać te informacje, bo wiem, że za chwilę trzeba napisać raport, ja muszę zdążyć z tymi papierami, ten klient gdzieś tam ginie po drodze”.

3.3. Aspekty praktyczne pracy doradczej z klientem (ocena na ile odbiega ona od wymaganych standardów)

Osoby trafiające do Urzędu Pracy są określane przez doradców zawodowych mianem „naszych klientów”. Mogą być kierowane z zewnątrz - w jakieś komórce istnieje potrzeba, żeby taka osoba skorzystała z poradnictwa. Działalność obejmuje ponadto projekty nakierowane na konkretne grupy odbiorców pomocy, z którymi pracują doradcy. Wtedy najpierw odbywa się rozmowa wstępna, a później rozpoznanie problemu i dalej poradnictwo indywidualne lub grupowe, w zależności jaki efekt ma zostać osiągnięty i jaki kierunek wskaże rozpoznanie wstępne.

Doradztwo ma silnie zindywidualizowany charakter – „Czasami jest tak, że już na tej rozmowie wstępnej problem jest rozwiązany, bo osoba przychodzi z konkretnym problemem i szybko można zadziałać i skończyć na pierwszym spotkaniu. Klient wie co i jak i sam sobie już jakoś radzi. Często jest i tak, że proces doradczy jest długotrwały - nieograniczona liczba tych spotkań i to się przeciąga. Różnie to jest, natomiast często się zdarza, że jedno, dwa spotkania wystarczą”.

„W zależności, z jakiego powodu do nas przyszli, bo jeżeli zostali skierowani to oczekiwania mogą być różne. Jeżeli jest to własna inicjatywa, to osoba jest już ukierunkowana i bardziej świadoma, czego może od nas oczekiwać i po co naprawdę przyszła. Wtedy chętniej współpracuje z doradcą jest bardziej zaangażowana w rozmowę, a osoba skierowana nie zawsze widzi potrzebę bycia u doradcy i stara się jak najszybciej wyjść z tej rozmowy”.

Potrzeby klientów są bardzo różne - czasami, wystarczy jedno spotkanie i problem, który jest prosty np. wynika ze sprawdzenia dokumentów aplikacyjnych, czy przejrzania teczek zawodu zostaje szybko rozwiązany, kiedy indziej ktoś się zastanawia nad swoją karierą, co chce robić, ma pomysł, chciałby się zapoznać z możliwościami.

Osoby, które przychodzą na spotkania z doradcą oczekują przede wszystkim wewnętrznego wsparcia – jak wspominają doradcy „że rozumiemy ich problemy, że potrafimy ich w jakiś sposób wesprzeć, porozmawiać, coś im zaproponować, jeżeli takiej pomocy oczekują”.

Jak wspominają doradcy zawodowi pomoc kierowana jest do tych wszystkich grup, które są w szczególnej sytuacji na rynku pracy - do osób, które mają deficyty i szukają pomocy u doradcy lub które mają rozpoznany deficyt przez niezależne źródło np. pośrednika i są kierowane do Urzędu Pracy.

Osoby, którymi się zajmują doradcy to przede wszystkim:

- osoby, które są zarejestrowane w urzędzie - osoby mające status osoby bezrobotnej albo poszukującej pracy,
- młodzież,
- kobiety,
- osoby po pięćdziesiątym roku życia,
- osoby z problemami wynikającymi z niskiego wykształcenia lub braku wykształcenia,
- osoby długotrwale bezrobotne,



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- osoby niepełnosprawne z różnymi niepełnosprawnościami intelektualnymi i fizycznymi
- młode osoby niepełnosprawne (projekt Junior, który dotyczy absolwentów z niepełnosprawnością),
- dłużnicy alimentacyjni,
- imigranci i repatrianci.

Najmniejsze trudności sprawia doradcom praca z osobami:

- młodymi,
- pozytywnie nastawionym,
- zdecydowanymi, które mają wytyczony cel,
- które chcą się uczyć, są otwarte na zmiany,
- posiadającymi motywację do tego, aby coś zmienić,
- osobami, które mają jakiegokolwiek doświadczenie w zakresie edukacji (brały udział w kursach, szkoleniach itp.).

Wnioski

1. Liczba grup objętych wsparciem jest stosunkowo duża.
2. Doradztwo ma zindywidualizowany charakter - sposób pracy z klientem jest dopasowywany do typu problemu.
3. Liczba spotkań z klientem (odbiorcą usługi doradczej) jest zróżnicowana.
4. Grupy objęte doradztwem zawodowym są różnorodne, a co za tym idzie ich potrzeby zawodowe nie są jednolite.
5. Zakres niezbędnej pomocy i doradztwa jest szeroki.
6. Do grup szczególnie „uciążliwych” zdaniem doradców należą dłużnicy alimentacyjni oraz imigranci.
7. Za grupy trudne do aktywizacji uznano długotrwale bezrobotnych (powyżej dwunastu miesięcy), kobiety powracające z urlopów macierzyńskich oraz osoby długotrwale pracujące na czarnym rynku.
8. Działania, które najpierw przewidują udział w zajęciach grupowych, a potem wywiad indywidualny, są oceniane przez doradców jako efektywniejsze.
9. Zajęcia grupowe pozwalają zminimalizować poczucie naznaczenia i zmniejszyć lęk przed wywiadem.

3.4. Fazy procesu doradczego, które sprawiają doradcom najwięcej trudności

- Problem stanowi pierwsza faza, czyli wywiad i zbieranie informacji – w szczególności zdobycie zaufania klienta, oswojenie go z sytuacją.
- Etap rozmowy wstępnej - osoba mówi o wszystkim, trudno jest wyłapać główny problem.
- Diagnoza problemu - klient nie potrafi zidentyfikować, jaki ma główny problem zawodowy.
- Klienci nie potrafią dostrzec, że mają pewne deficyty i to jest najtrudniejsze w pracy doradcy zawodowego - moment w którym należy wskazać, że problem tkwi w samej osobie bezrobotnej, a nie w otoczeniu.
- Cały proces uświadomienia klientowi, na czym polega jego problem zawodowy.

Dla doradców ważnym aspektem zajęć jest możliwość obserwacji osoby - jak zachowuje się w grupie. Na indywidualnym spotkaniu nie ma takiej możliwości.



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

„Wśród uczestników zajęć grupowych zdarzają się osoby o niskich kwalifikacjach bądź chcących się przekwalifikować, osoby starsze, długotrwale bezrobotne o niższym wykształceniu, najczęściej, które mają obniżoną samoocenę. Takim osobom trudno jest się odnaleźć w grupie - dzielą się na osoby które lubią przychodzić na takie zajęcia, a stwierdziły, że jest coś fajnego, dobre ponieważ mogą wyjść z domu, wreszcie zostawić dzieciaki mamie i pobycć między ludźmi, tego jest im po prostu potrzeba. Ale są też osoby które stwierdzają, że to strata czasu, ponieważ mają dużo do zrobienia w domu, mają dużo obowiązków własnych, są osoby z problemem alkoholowym, to się często zdarza.”

3.5. Diagnoza potencjału klienta – główne bariery natury psychologicznej i organizacyjnej

Bariery natury psychologicznej

W procedurze doradczej trudności sprawia doradcom kontakt z osobami niezdecydowanymi, tj. takimi, które nie mają określonych celów zawodowych. Odrębną grupę problemową stanowią bierni zawodowo - osoby negatywnie nastawione do samego faktu szukania pracy, które przez lata przebywania w domu (często pod opieką pomocy społecznej), żyją w przeświadczeniu, że nie oplaca się pracować lub, że nie mają szans, aby pracę znaleźć. Osoby biernie zawodowo, koncentrują się jedynie na tym jak sprawić, by być długo zarejestrowanym i nie podjąć pracy.

Jak wskazują doradcy, niektóre osoby nigdy nie wychodzą z tej roli. Część pracy doradcy z taką osobą, to przełamanie negatywnych wyobrażeń. Jednak jak podkreślają doradcy najczęściej w projektach, które realizują nie ma na to czasu *“mamy ściśle określony czas, ściśle określone zajęcia”*.

Inną grupę trudnych klientów stanowią osoby z niską motywacją – doradcy zawodowi oferują pomoc jak zmiana nastawienia, pomoc w tym, żeby coś zmienić w swoim życiu zawodowym. Aby taka zmiana się dokonała, należy zmienić postawę, jeżeli jednak nie ma motywacji, to jest to bardzo trudne. Dla niektórych klientów jest to niewymierne i nie widzą sensu takich zmian.

„Mieliśmy projekt obejmujący osoby długotrwale bezrobotne. Dużo klientów przychodziło z nastawieniem, że znajdziemy im pracę. Z początku mówiliśmy, że nie na tym polega projekt. Projekt polega na tym, żeby oni nauczyli się jak tej pracy szukać, żeby poczuli się też mocniejsi, dowiedzieli się jakie są możliwości na rynku pracy regionalnym. To było właśnie trudne. W trakcie zajęć oni tracili motywację - woleli coś konkretnego”

Odrębną silną barierę stanowi komunikacja z klientami UP wynikająca z ich niskiego wykształcenia oraz braku doświadczeń związanych z udziałem w szkoleniach i w jakimkolwiek poradnictwie. Trudne jest dla klientów zrozumienie roli motywacji w procesie szukania pracy i pojęć zawartych w testach. Brak doświadczeń związanych z diagnozą i wypełnianiem testów może zaburzać wyniki i wpływać na zmniejszenie wiarygodności wyników testu - nie zawsze wiadomo, czy uczestnik badania zrozumiał pytania. Dlatego w komunikacji z klientami, także przy konstrukcji pytań, należy uwzględnić ten fakt i budować pytania w sposób prosty, jasny i zrozumiały.

Do innych głównych barier zaliczyć można:

- lęk przed oceną, zwłaszcza przed testami psychologicznymi,=;
- obawa, że uzyska się „zły wynik”;
- brak zrozumienia celu diagnozy (jakie są jej założenia, w czym będzie pomocna):
„Ludzie boją się oceny, testów. Niejednokrotnie w moim przypadku ludzie pytali czy to są testy psychologiczne i bali się wyników testów”.
- brak przekonania, że diagnoza cokolwiek zmieni (szczególnie w przypadku osób bezrobotnych);



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- brak zaufania do doradcy;
- niechęć do mówienia o sobie, o swoich problemach:
„Ludzie niechętnie mówią o sobie. Trzeba ich uświadomić, do czego to jest potrzebne, żeby zachęcić ich do określania swoich predyspozycji”.
 - problemem dla większości osób jest autoprezentacja – przedstawienie się, powiedzenie, jakie mają wykształcenie, jakiej pracy szukają:
„Natomiast osoby z troszkę niższym wykształceniem, one, te pierwsze samo przedstawienie dla nich jest problemem, chociaż rzeczywiście my to przedstawiania jest marginalne, my nie staramy się jakoś tak tajemnic”.
 - niechęć do uczestnictwa w indywidualnych spotkaniach – poczucie naznaczenia:
„To jest taka duża część naszej pracy, przynajmniej pięć grup w miesiącu. Jest naprawdę różna tematyka, jest stres i motywacja i rola grupy i komunikacja i autoprezentacja i twórczość, poczucie własnej wartości, no i też takie rzeczy jak rozmowa kwalifikacyjna”. Istotnym elementem wsparcia są warsztaty i zajęcia np. w zakresie prowadzenia rozmowy kwalifikacyjnej, twórczości, motywacji, w zakresie budowania poczucia własnej wartości. Warsztaty pełnią istotną rolę motywacyjną, ponadto obecność grupy zmniejsza obawę, co widoczne jest na indywidualnych spotkaniach - wiele osób źle się na nich czuje i ma poczucie naznaczenia „jak się zgłaszają do urzędu, i to się kojarzy z takimi osobami, które sobie nie radzą w życiu, czasami nawet z marginesem społecznym”;
 - negatywne nastawienie do testów:
„To zależy od klientów, bo np. są klienci, którzy lubią konkrety, on chce zrobić test predyspozycji i preferencji zawodowych. Jest na to nastawiony i takie metody dają efekty. Ale np. niektórzy klienci są od początku negatywnie nastawieni na testy, nie wiem gdzie są zrazeni, ciężko mi jest powiedzieć, czy wcześniej mieli albo nie mieli kontaktu. Absolutnie nie chcą słyszeć o testach diagnostycznych, wtedy te predyspozycje, mocne strony, umiejętności i wszystkie inne, które za pomocą testów można zdiagnozować, trzeba wywnioskować na podstawie rozmowy indywidualnej i indywidualnych ćwiczeń. Jak klient jest nastawiony negatywnie na testy, to takie testy nie będą miały racji bytu. To samo jest z różnymi ćwiczeniami na grupowych zajęciach. Z jednymi grupami takie ćwiczenia wychodzą, a z innymi nie wychodzą. Dobrze jest na początku poznać problemy grupy, poznać jej oczekiwania i łatwiej jest, jak znam klientów po rozmowach indywidualnych – łatwiej mi jest te metody dobrać, bo ja wiem, że ten klient będzie się dobrze czuł w takim ćwiczeniu, a ten nie bardzo - wtedy podbieram te metody już na grupowe ćwiczenia pod kątem klientów, których wcześniej poznałam. Jest wtedy o wiele łatwiej i te zajęcia, ćwiczenia są bardziej efektywne. Na pewno nie ma tak, że klient robi coś na siłę. To wszystko trzeba wyczuć w rozmowie doradczej, jakie metody będą najlepsze;
 - brak aktywności - bierność i pasywność:
*„Problemem są takie osoby, które trafiają do nas nie z własnej inicjatywy, i u nas generalnie w urzędach jest tak, że rolą doradców jest aktywizowanie osób, które nie chcą być aktywne.
Tak samo jak jest z projektami unijnymi, że to jest dobrowolne, bo podpisują deklarację, że się zgłaszają, bo sami się zgłaszają. To różnie bywa z tym czy chcą faktycznie siedzieć półtorej godziny czy np. trzy spotkania, czterdziestu minutowe z takim doradcą, tyle jest w projekcie, to jest takie wątpliwe z tą dobrowolnością, możemy sobie porozmawiać o czymkolwiek”;*
 - niezdecydowanie:
„Trudność dla mnie w procedurze doradczej jest wtedy, kiedy ktoś nie wie co w ogóle chce robić, albo drugi przypadek - to kiedy ktoś jest negatywnie nastawiony przez lata przebywania w domu i przez całe środowisko i żyje w takim środowisku, są to osoby



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych
*często pod opieką pomocy społecznej od lat, żyją w takim środowisku gdzie nic się nie
opłaca, że wszystko jest beznadziejne, że nie ma szans, żeby znaleźć pracy”.*

Bariery natury organizacyjnej

- Brak wiedzy nt. zakresu pomocy oferowanej przez doradców (brak znajomości oferty UP).
- Zróżnicowanie klientów, ich stanu wiedzy, oczekiwań – osoby młode wiedzą, kim jest doradca, starsze niekoniecznie.
„Młode osoby są informowane w szkołach mają tę wiedzę co do tych zawodów które są w urzędzie, które my reprezentujemy. Jest zupełnie inna rozmowa, one wiedzą, ja skończyłem taki kierunek studiów, same wychodzą z inicjatywą, propozycjami. Pytają się czy mogłaby mi Pani pomóc, podpowiedzieć, bo nie potrafię znaleźć”.
- Bariery czasu
„To jest przełamanie barier czasu nie ma na to czasu, w takich projektach, w których my pracujemy, kiedy mamy ściśle określony czas, ściśle określone zajęcia”
- Zmiany oczekiwań pracodawców i konieczność aktualizacji wiedzy
„Też wymagania pracodawców one się zmieniają co trochę, rzeczywiście my coś tam sobie wypracujemy i tak dalej i tak dalej, a tu się okazuje, że to jeszcze mało”.

3.6. Mocne i słabe strony dotychczas stosowanych przez doradców narzędzi diagnostycznych

Wyniki badania wskazują, że istotną rolę w diagnozie stanowią:

- rozpoznanie motywacji danej osoby do podjęcia pracy,
- postawy względem pracy,
- określenie celów zawodowych (czy są one uświadomione),
- badanie takich cech jak przedsiębiorczość (ze względu na dotacje na rozpoczęcie własnej działalności gospodarczej).

Testy, z jakich korzystają doradcy na potrzeb diagnozy, tzw. KZZ, są dostępne w wersji papierowej i elektronicznej. W teście jest dwieście dziewięć stwierdzeń i doradcy różnicują badanych pod kątem tych, którzy rzeczywiście myślą nad zmianą i dla których test może być przydatny oraz tych, którzy nie widzą celowości zmiany. Przed przystąpieniem do testu prowadzona jest rozmowa, w której przedstawiane są cele, na czym w ogóle polega diagnoza, do czego może być przydatna. Określany jest przewidywany czas wypełnienia testu itp. Zdaniem doradców KZZ pozwala określić takie obszary, w których można się zrealizować zawodowo. W przypadku preferencji zawodowych są to autotesty (nie ma problemów z ich wypełnieniem) natomiast, ponieważ jest to samoocena, mogą one być mniej wiarygodne.

Doradcy zawodowi dobrze oceniają testy psychologiczne – istotna jest informacja, jakie są wyniki i na jakim poziomie, jak w odniesieniu do reszty populacji kształtuje się wynik klienta, a przede wszystkim wartościowe jest to, że wyniki są normalizowane i standaryzowane dla różnych grup wiekowych, albo ze względu na poziomy kształcenia.

Jako mocne strony wskazywano również:

- możliwość powiązania wyników testu z zawodami:
„Test który byłby przydatny w sytuacji kiedy potrzebujemy wydać opinie to test Hollanda. To był taki test certyfikowany, kiedy po wypełnieniu tego testu wychodził tak zwany kod



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

sumaryczny przypisany konkretnym zawodom i wtedy można było się skupić na zawodach, które wyszły.”;

- duży poziom szczegółowości testu:
- *„Jeżeli mam taką sytuację, że muszę napisać opinie, czy raport indywidualny, czy na studia wiem, że jest to ważna sprawa. To staram się stosować KZZ, gdyż według mnie jest on bardziej wiarygodny niż auto-testy, które stosujemy. Tamte mogą stosować, dla które osób chcą dla siebie wiedzieć, jakie mają predyspozycje, nie mają zbyt dużo czasu by wypełniać KZZ, to tak. Natomiast na potrzeby wyboru kierunku szkolenia, czy poważnej decyzji, to powinny być narzędzi bardziej szczegółowe, które będą przydatne, które wykorzystam w tej opinii, które coś wnoszą i mówią o człowieku, jeżeli chodzi o sprawy zawodowe.”;*
- *I teraz się pojawia kwestionariusz zainteresowań, które mi się jakoś podoba, nie mam uprawnień, jeżeli mówimy o teście diagnostycznym, nie mam praw do korzystania z KUP-u czyli kwestionariuszu uprawnień przedsiębiorczości, nie wiem czy to dobrze pamiętam, że skrót jest KUP, kwestionariusz uzdolnień przedsiębiorczych, tak to chyba brzmi no i też mam pewne wątpliwości czy to dobry test diagnozowania predyspozycji przedsiębiorczych, trochę taki jestem na nie, chociaż kwestionariusz preferencji zawodowych mi się podoba, u nas w Urzędzie Pracy go stosujemy te testy psychologiczne bo mamy szczęście, że mamy psychologów, tutaj NeoFiFi, chyba najczęściej go stosujemy, parę jeszcze innych taki test spostrzegawczości.*

Główne uwagi dotyczące systemu diagnozowania i słabe strony stosowanych przez doradców narzędzi diagnostycznych:

- Testy nie są obiektywne - opierają się na samoocenie osoby, która test wypełnia i która nie zawsze jest w stanie realnie ocenić swoje możliwości i umiejętności.
- Nie zawsze doradca zawodowy posiada wykształcenie psychologiczne – dlatego często ma problemy z oceną danej osoby, zwłaszcza jeśli jest to problem natury psychicznej czy problem alkoholowy.
- Powinien być jasno określony cel testu.
„Od takich prostych rzeczy jak szata graficzna to taka jedna rzecz, druga to coś żeby samego testu było odniesienie teoretyczne tzn. doradca zawodowy który pokonuje ten test wiedział po co go robi i żeby mógł dość jasno przedstawić te wyniki klientowi.”
- Informacje, które są zbierane w procesie wywiadu sprawiają trudność klientom ze względu na formę – są rozproszone na różnych formularzach, arkuszach i muszą być wypełniane pisemnie. Zwłaszcza korzystanie ze starszej metody - indywidualnego planu działania, sprawia trudność - jest tam dużo dokumentów do wypełniania opisujących doświadczenia zawodowe (najważniejsze doświadczenie w moim życiu itp.). Klienci nie rozumieją celowości tych pytań – *„To dla nich jest kosmos, takie ćwiczenia to są kosmiczne i naprawdę wolą, żeby tego nie było w ogóle”.*
- Ograniczone możliwości stosowania testu - innym problemem występującym w grupie osób mniej wykształconych są pytania nieadekwatne do sytuacji osób badanych *„patrz na ten test i tutaj są pytania o karierę, o sukces, o obejmowanie stanowisk kierowniczych, kompletnie to nie jest dla mnie. I to jest główny problem, z którym się spotykam, jeżeli chodzi o rozwiązywanie tego typu testów przez osoby o niższym wykształceniu”.*



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- Problemy z wypełnieniem testu pojawiają się wtedy, gdy zgłasza się ktoś, kto np. ma pięćdziesiąt lat, podstawowe wykształcenie i pakiet doświadczeń zawodowych. Określenie dyspozycji zawodowych takiej osoby, na tym etapie życia, jest mało pomocne „*robienie testu wszystkim na siłę to jest bez sensu, bo to jest strata naszego czasu*”.
- Jak wskazują doradcy zawodowi w testach badani uzyskują, albo bardzo równe wyniki we wszystkich skalach, albo same bardzo wysokie wyniki, albo bardzo niskie - użyteczność takiego testu jest słaba.
- Testy są przestarzałe (zawody oraz treść pytań).
„To co mi się nie podoba, to są te testy, które były dostępne i są nadal dostępne jako testy do samooceny, mówimy tutaj o teście duńskim profil zainteresowań, auto teście profil zainteresowań i taki test, proszę mi wybaczyć teraz nie pamiętam nazwy, 90 pytań to jest badanie Hollanda, te testy, nie wiem kto to robił i kto jest autorem rzeczywistym, natomiast one pod względem merytorycznym są naprawdę, budzą dużo wątpliwości. Sam ostatnio przerabiałem ten test zainteresowań bo tam były zawody które dla mnie są abstrakcją, nie wiem, jakiś rybak, nie wiem czy to jest specyfika mojego regionu, ale tutaj to nie wchodziło to w grę, była przedszkolanka, to nie wchodzi w grę ponieważ klasyfikacja zawodów mówi, że nie ma czegoś takiego jak zawód przedszkolanki, nie były brane pod uwagę kwestie istniejącej w Polsce podziału na zawody męskie, damskie, to było niedostosowane do standardów związanych z równouprawnieniem i promowaniem kobiet w zawodach. Po prostu były archaiczne zawody, Poza tym ten test, jeżeli mówimy o profilu zainteresowań to był taki test który nie miał podbudowy metodologicznej i merytorycznej tzn. jego wyniki tego testu nic tak naprawdę nie dawały bo nie było odniesienia do jakiejś teorii, jakiś założenie.”
- Zbyt trudny, niezrozumiały język.
„Jest duży problem, żeby mówić takim językiem, który trafia do dwóch osób i żeby te materiały były adekwatne. Bo one tak są skierowane przeważnie do osoby przynajmniej z zawodowym wykształceniem. Są osoby czasami z podstawowym, które przerwały szkołę. Lepiej radzą sobie kobiety, bo dużo mają doświadczeń, czytają czasopisma kobiece, wypełniają krzyżówki, więc one z tym językiem pisanym sobie radzą. Natomiast osoby bez takich doświadczeń z językiem pisanym - jest bardzo ciężko z nimi i na indywidualnych zajęciach, gdy mają coś wypełnić, czy jakiś test coś zrobić.”
- Duża ogólność testu.
„Test jest bardzo pobieżny, jest ogólny. Dwa auto-testy, które wykorzystujemy, w zasadzie narzędzi nie mamy zbyt wiele, którymi my dysponujemy w Częstochowie, bo to jest kilka testów dokładnie dwa auto-testy plus jeden KZZ”.
„Ograniczeniem IPD jest czas badania. Wybór podstawowych narzędzi skraca co prawda czas badania, ale powoduje, że powstały profil jest dość ogólny, a wyniki można poddać szerokiej interpretacji, nie zawsze właściwej, zaś wybór większej ilości narzędzi spowoduje znaczne wydłużenie czasu badania. Takie metody wymagają bowiem zaangażowania psychologów, są przez to bardziej pracochłonne i kosztowne oraz powodują dodatkowo wydłużenie czasu przeprowadzania IPD w części - identyfikacja własnych zasobów (mocnych i słabych stron), ograniczeń i możliwości. Z tego też względu IPD są stosowane w ograniczonym zakresie, jedynie w przypadku aktywizacji zawodowej osób znajdujących się w grupie priorytetowej”.



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- Brak możliwości powiązania KZZ z zawodami, trudności z praktyczną interpretacją wyników.
„Natomiast w KZZ-cie wychodzą tylko skale, dominacja na danej skali, czy ktoś ma zainteresowania komunikacyjne, na przykład opiekuńcze, natomiast zawody trzeba samemu dopasowywać pod kierunkiem zainteresowań. Natomiast to było na tyle fajne, że test Hollanda podpowiadał zawody, czasami były to śmieszne zawody, bo trzeba było to jeszcze dopasować pod poziom wykształcenia danej osoby, ale było to też taką podpowiedzią.”
- *„Na pewno zależałoby mi na tym, żeby wyniki testu były połączone z jakimś spisem zawodów, żeby ten test wnosił coś nowego do zawodu, to właśnie byłoby przydatne, może gdyby ten test bardziej szczegółowo dzielił preferencje, predyspozycje niż to daje Holland”.*
- Konieczność analizy wyników testów w odniesieniu do grup (grupy wiekowej, ze względu na płeć).
„W KZZ są dwa raporty - jeden jest dla osoby, która była badana, czy wykonywała ten test (przystępnie napisany). Drugi test jest dla doradcy - w tej chwili jest w formie graficznej. Wynik osoby badanej jest porównany z tymi, które są średnie. W tym KZZ-cie brakuje jednego odniesienia wyników do danej grupy wiekowej i uwzględnienie różnicy ze względu na płeć - kobiety i mężczyźni.”
„Po ostatniej zmianie niestety wszystkie osoby są kwalifikowane, jako bezrobotne. Nie możemy młodej osobie zrobić innej wersji testu - a jednak potencjał młodych ludzi jest zupełnie inny niż osoby starszej i inaczej powinno się rozpatrywać wyniki. To, że on jest w urzędzie i ma osiemnaście lat to nie znaczy, że on jest na tym samym poziomie, co osoba, która ma czterdzieści parę lat, a wyszły wyniki takie same dla różnych grup”.
- Zbyt długi test, a tym samym i długi czas jego wypełnienia.
„KZZ jest szczegółowym, fajnym testem, lecz jest on również długi. Niektóre osoby się zniechęcają, gdy zobaczą, że jest 210 pytań to już mają dość.”
- Zbyt duży poziom trudności testu.
„W KZZ odpowiedzi są tam tak sformułowane, że nie każdy daje sobie radę z tym testem. Też nie każdemu klientowi ten test możemy zaproponować, albo nam się wydaje, że on sobie poradzi z tym testem, natomiast w trakcie wypełniania testu pytają się po kilka razy, zaczynają się im mylić odpowiedzi, bo one są tam sformułowane troszeczkę odwrotnie do pytania, więc trzeba się dobrze zastanowić, żeby poprawnie zaznaczyć. Jest on dokładny, lecz jest długi, trzeba się skoncentrować, nie jest dla każdego rodzaju klienta, można go zastosować”.
- Trudność stanowi interpretacja wyników testów, które wskazują, że dana osoba nie ma jednego głównego atutu (uzyskuje bardzo wysokie wyniki na wielu wymiarach).
„... to jest sytuacja, że pan jest idealny we wszystkim, tak naprawdę we wszystkim i w niczym”.
„Czasami wydaje mi się, że nie wiadomo czy są trafne, gdy rozmawia się z klientem ja jestem przekonana, że ona ma takie lub inne predyspozycje, a co innego wychodzi w teście”.
„Przy KZ-cie są dwie skale kontrolne dotyczące określenia poziomu aprobaty społecznej i które badają prawdomówność. Zdarzyło mi się rzeczywiście, że nie robiłam interpretacji, bo powiedziałam, że pani po prostu oszukiwała. Wtedy to wychodzi bardzo wysoko i to



jest problem. Osoba siedzi, godzinę wypełnia ten test, skala aprobaty wychodzi na dziesięć punktów i my nie możemy przyjąć tego testu. Nie powinniśmy, ten test jest niewiarygodny, więc go nie interpretujemy, no i jest rozczarowanie. I pojawiają się pytania dlaczego pan sugeruje, że kłamałam?”

3.7. Dodatkowe zasoby potrzebne doradcom, żeby efektywniej diagnozować preferencje zawodowe klientów

- Większy wachlarz testów i łatwiejszy do nich dostęp.
- Ograniczenia w dostępie do narzędzi badawczych istniejących na rynku.
„Trzy-cztery lata temu, że taki ciekawy test wprowadziły UP i ze wszystkich znanych mi testów-najgłębiej, dokładnie diagnozuje predyspozycje zawodowe. Tylko, że jest ograniczony dostęp i mogą korzystać UP i OHP. Kiedy pracowałam mogłam z niego korzystać, teraz jest na licencji. Mało kogo stać, żeby takie testy kupić. Brakuje ogólnie dostępnych metod”.
- Możliwość rekomendowania zawodów, branż.
„Jak na przykład robię KZZ-eta i daję do czytania opinię, czy omawiamy test to zwróciłam uwagę, że często klienci oczekują ode mnie zawodów, albo branż, gotowej recepty. Właśnie nie wiem czy to jest dobre, możemy to zweryfikować, ale była by to podpowiedź gdyby w tym teście pojawiła się grupa zawodów dla tej osoby, tak żeby ona mogła się spełnić w tej grupie zawodów”.



3.8. Oczekiwania doradców związane z narzędziem Wieloaspektowa Ocena Preferencji Zawodowych oraz preferowany kształt narzędzia

Treść narzędzia

a. Diagnozowane obszary (co badać?)

- Przedsiębiorczość
- Cechy osobowości
„Oczekiwał bym narzędzia, które łączy w sobie możliwości jednego i drugiego narzędzia, tzn. z jednej strony mówi mi o preferencjach i zainteresowaniach osoby i mówi mi, w jakich zawodach by się ta osoba odnajdywała, ale z drugiej strony pozwala mi zbadać sytuację psychiczną tej osoby. Oprócz tego, że ktoś lubi bardziej zawody techniczne od prac z klientem to jeszcze chciałbym zorientować się, czy klient jest osobą, która jest przebojowa czy też jest typem szarej myszki, bo to powoduje, że nawet jeżeli ktoś lubi zawody techniczne to będą zawody w tym zakresie do których jego predyspozycje czy też osobowościowe, tak byśmy to nazwali powodują, że on tej pracy nie będzie wykonywał, chociaż on by bardzo chciał. Elementy diagnozy osobowości klienta w znaczeniu, test NEOFIFI bada coś takiego jak otwartość, ugodowość, to są dość fajne rzeczy, które pozwalają mi stwierdzić jak ta osoba będzie się zachowywała w grupie, jak ta osoba będzie się zachowywała na rozmowie kwalifikacyjnej, a oprócz tego dobrą diagnozą dotyczącą predyspozycji zawodowych tej osoby, taką jak daje kwestionariusz zainteresowań zawodowych. Do tego się odniosę na tu i teraz tak bym to widział”.
- Kompetencje społeczne, motywacja
„Myślę, że obszary, które mają dla nas na co dzień znaczenie, czyli obszary związane z kompetencjami społecznymi, ze stresem, ze skalą stresu, z motywacją, z komunikacją interpersonalną. Badanie preferencji również, aczkolwiek badanie preferencji nie zawsze daje nam taką informację. Jeżeli ktoś ma ogólnie słabe kompetencje społeczne, a w badaniu uzyska informację, że może być psychologiem lub sprzedawcą, to i tak mamy tutaj niezgodność. Taka osoba nie ma kompetencji społecznych, które pozwoliłyby jej sprawnie funkcjonować, w takich zawodach, gdzie jest duże nasilenie w kontaktach z innymi ludźmi. Właśnie pod takim kątem, żeby ująć, nie tylko twarde wyniki związane z predyspozycjami zawodowymi, ale też z kompetencjami uniwersalnymi, społecznymi, z motywacją i stresem”.
- Badanie natężenia cech - tak jak w przypadku przedsiębiorczości, bardziej doprecyzowane, zróżnicowane poziomami np. bardzo wysoki, wysoki, przeciętny, niski.
- Badanie umiejętności, predyspozycji, mocnych i słabych stron, a także cech charakteru.
„Wieloaspektowe, to znaczy składa się z kilku części. Dobrze gdyby każda z części była osobno i wykorzystać same cechy charakteru i wtedy biorę część o cechach charakteru. To dotyczy też predyspozycji zawodowych. Natomiast jeśli ma to być bilans kompetencji, to myślę, że powinien składać się z kilku różnych części i wtedy te pytania do każdej części byłyby oddzielnie ułożone pod kątem tych osobnych zagadnień. Tak na szybko, tak to widzę. Np. nie mam czasu z klientem zrobić całego bilansu i dzisiaj na sesji omawiam jego umiejętności, to np. wyciągam sobie z całości część z umiejętnościami. A na koniec chce, po zapoznaniu go przeze mnie, to robimy cały bilans kompetencji. Jeśli pracujemy etapami, to też żeby z tego bilansu udało się wyciągnąć te poszczególne części, żeby je osobno zbadać. A na koniec raport z całości”.
- Ocena w systemie diagnostycznym opiera się na deklaracjach. Niezbędna jest weryfikacja umiejętności deklaracyjnych osób dorosłych.

b. treść raportu (zawarte w nim informacje)



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

- Unikanie pytań otwartych - dla osób o niższym wykształceniu pytania otwarte są zbyt abstrakcyjne. „Często pytają się, a co ja mam tu wypełnić”.
- Raport powinien zawierać informację, w jakich przedziałach mieści się wynik danej osoby. Czy on jest wysoki czy niski. Wynik powinien być krótko opisany, powinno być wyjaśnione jego znaczenie.

Kształt narzędzia

a. liczba pytań (ewentualnie stwierżeń)

- Preferowana 100
- Maksymalna liczba pytań to 150
- Pierwszy etap powinno być określenie rodzaju wykształcenia, wieku – liczba pytań powinna być wtedy inna (zrobić różnicowanie)

b. rodzaj i długość skali oceny (np. 3-, 5-, 7-, 9-punktowa)

- Skala krótka 3-5-punktowa.
- Jako optymalne rozwiązanie wskazywano skalę 5-punktową.
- Sugerowano skalę parzystą (żeby nie było środka) .
- Unikanie skal zawierających kategorię „nie wiem” (np. odpowiedzi często, czasami, wcale) – często bowiem przez klientów wybierane są głównie odpowiedzi „nie wiem”.
- Kategoria „nie dotyczy”.

c. czas trwania badania

- Brak zgodności badanych - standardowe testy 10-20 minut.
- Trzydzieści minut – długość optymalna.
- Maksymalny czas to czterdzieści minut wynikający z obserwacji klientów.
- Przygotowanie wersji „na szybko” tzn. jest mało czasu 10-15 min żeby kogoś przebadać (nie ma czasu na dłuższą rozmowę).

d. forma raportowania (długość raportu, histogramy itp.)

- Dwie wersje – jedna dla klienta (opis i opinia) druga dla doradcy (raport wynikowy).
- Wizualizacja wyniku np. w formie histogramu.
- Wersja skrócona (jeśli klient tego nie potrzebuje).
- Liczba pytań jest powiązana z liczbą obszarów, sugerowana liczba minimum 5 pytań na obszar.
- Poprawa formy raportu dla klienta (obecnie wszystko jest bezosobowe).
- Ocena opisowa (tak jak w szkole, prostym językiem).
- Powinna być informacja, nad czym popracować, co jest w porządku, najpierw pozytywne informacje.
- Możliwość edytowania opinii/ dodania komentarzy:
„Mamy w testach psychologicznych jakieś przydziały ufności, to tutaj ta interpretacja jest zawarta, my też interpretujemy pod kontem tego klienta, że to tak bardzo w tą stronę nie idzie, że w teście wyszło tak, ale też widzimy na podstawie tej rozmowy z klientem, udało nam się dobry kontakt nawiązać, że to nie do końca jest ta cecha dominująca, ale inna się na pierwszy plan wysuwa”.

e. oprawa graficzna

- Prosta forma wykresu, duża przejrzystość:
„Szybciej można pewne rzeczy wyłapać, porównać, łatwiej jest zobaczyć. Może właśnie jakiś wykresowy gdzie są punkty kulminacyjne, dominujące, najniższe też ujęte, żeby on



Raport z badania dotyczącego potrzeb
związanych z Wieloaspektową Oceną Preferencji Zawodowych

spoglądając od razu widział te cechy które mają największe natężenie, żeby to było widoczne i przejrzyste”

- Raport jasny i czytelny:
„Proste skale np. 1 - tak zgadzam się, 2 – nie wiem, 5 - nie zgadzam się i to wszystko jest odwrócone. I osoby nie przeczytają i na odwrót wypełniają. Test musi być na pewno czytelny. np. zamiast 1 dają 5, lub odwrotnie, bo nie przeczytają dobrze. Później te wyniki później są zafałszowane. Instrukcja jest jasna, tylko klient nie doczyta. Są różni ludzie”.
- Przedstawienie graficzne wyników klientowi:
„Często pokazuje klientowi, bo to jest bardziej obrazowe, właśnie graficzne gdzie ma mało ocen, a gdzie jest wysoko”.
„w KZZ-eci dochodzi wersja beta – opisowa dla klienta gdzie wychodzą wysokie i niskie wyniki. Natomiast jest wersja dla doradcy gdzie wychodzą na wykresie i ten wykres właśnie, są to takie słupkowe wykresy w danej skali”.

f. możliwość druku

- Możliwość wydrukowania wyników zarówno wersja dla klienta jak i dla doradcy.

g. możliwość kumulacji danych w celu dalszej statystycznej analizy

- Preferowane zbieranie danych od tych samych respondentów na przestrzeni lat
„W ogóle magazynowanie tych informacji to jest dobry pomysł bo czasami się wraca do tych informacji, czasami się coś analizuje, klienci wracają za 2/3 lata, chcą porównać wyniki”.
- Różne osoby są obejmowane różnymi działaniami – dlatego jako warunek kumulacji danych wskazywano konieczność robienia testów wszystkim, a tak w chwili obecnej nie jest.
„Jeżeli chodzi o sytuację kiedy doradca robi wszystkim testy, to musieli byśmy wyselekcjonować i przyporządkować doradcę do jakiejś grupy bezrobotnych, czy kategorią problemu, bo jeżeli na przykład przychodzi osoba która chce, żeby jej pomóc w informacji zawodowej i ona poszukuje informacji o szkołach i chce żeby przygotować jej życiorys zawodowy, to nie ma sensu. A jeżeli przychodzi osoba, która ma złożony problem to jak najbardziej, a do nas przychodzą różne osoby. Więc nie jest możliwe by wszystkim osobom robić ten test”.

3.9. Zapotrzebowanie na szkolenia związane z diagnozą

Doradcy:

- Posługiwanie się narzędziami diagnostycznymi i szkolenie z zakresu interpretacji wyników testów.
- Szkolenia dla doradców w zakresie korzystania z konkretnego testu.
„Bez przygotowania psychologicznego nie mamy możliwości określić cech osobowości, które też nam się przydają w tworzeniu decyzji zawodowych. To też było by dla nas ważną informacją”.
„ To też jest problem, bo jak test jest ogólnie dostępny, to korzystają z tego ludzie, którzy nie są do końca przeszkoleni i kompetentni, żeby z tych narzędzi korzystać. Gdyby mogła mieć wykupioną licencję, to chętnie i wiele osób by z tego korzystało, nie na siłę, ale wiele osób by skorzystało. Skanuje bardzo fajne umiejętności i z tych testów, które ja dotychczas używałam jest naprawdę rzetelny”.
- Prowadzenie wywiadu wstępnego.



ZAŁĄCZNIKI

5.1. Narzędzia badawcze

Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego (FGI)

Pytania i zagadnienia do dyskusji w ramach grupy focusowej przeprowadzonej z doradcami zawodowymi

1. Jak doradcy oceniają „Standardy pracy”, których przestrzeganie wymaga od nich Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej?
2. Jak wygląda w praktyce praca doradcza z klientem? Na ile odbiega ona od wymaganych standardów?
3. Które z faz procesu doradczego sprawiają doradcom największe trudności, a które najłatwiej jest realizować?
4. Jakie bariery natury psychologicznej i organizacyjnej napotkają doradcy w fazie diagnozy potencjału klienta?
5. Jakie są mocne i słabe strony dotychczas stosowanych przez doradców narzędzi diagnostycznych?
6. Jakich dodatkowych zasobów potrzebują doradcy, żeby efektywniej diagnozować preferencje zawodowe klientów?
7. Jakiej pomocy oczekują doradcy od zespołu tworzącego narzędzie Wieloaspektowa Ocena Preferencji Zawodowych?
8. Jak wyobrażają sobie treść narzędzia?
 - diagnozowane obszary (co badać?)
 - treść raportu (zawarte w nim informacje)
9. Jak wyobrażają sobie kształt narzędzia?
 - liczba pytań (ewentualnie twierdzeń)
 - rodzaj i długość skali oceny (np. 3, 5, 7, 9 punktowa)
 - czas trwania badania
 - forma raportowania (długość raportu, histogramy itp.)
 - oprawa graficzna
 - możliwość druku
 - możliwość kumulacji danych w celu dalszej statystycznej analizy
10. W procesie tworzenia zajęcia przewidziane są szkolenia z udziałem doradców zawodowych. Na jaką tematykę szkoleń wyrażają oni największe zapotrzebowanie?



Krótką charakterystyka uczestników:

1. Obecne stanowisko pracy

.....

2. Typ świadczonych usług doradczych

** Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź*

- a) doradztwo indywidualne
- b) doradztwo grupowe
- c) szkolenie w zakresie procedur poszukiwania pracy
- d) orientacja zawodowa i informacja
- e) informacja o rynku pracy i ofertach zatrudnienia
- f) pośrednictwo pracy
- g) diagnoza
- h) wsparcie dotyczące planowania kariery, zmiany pracy, zachowania równowagi pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym itd.
- i) coaching
- j) inne*

** jakie*

3. Staż pracy jako doradca zawodowy

** Proszę podkreślić tylko jedną odpowiedź*

- a) mniej niż 1 rok
- b) 1-3 lata
- c) 3-5 lat
- d) więcej niż 5 lat
- e) więcej niż 10 lat

4. Specjalistyczne wykształcenie w zakresie doradztwa zawodowego?

** Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź*

- a) studia wyższe w zakresie doradztwa zawodowego
- b) studia wyższe w pokrewnych dziedzinach (psychologia, socjologia, ekonomia, pedagogika itp.)
- c) szkolenia zakończone uzyskaniem licencji doradcy zawodowego
- d) szkolenia, seminaria bez formalnych nie zakończone nadaniem formalnych uprawnień
- e) nie

5. Grupy klientów

** Można zaznaczyć więcej niż jedną odpowiedź*

- a) osoby o niskich kwalifikacjach
- b) osoby o niskim poziomie wykształcenia
- c) migranci
- d) mniejszości etniczne
- e) kobiety
- f) młodzież, która porzuciła szkołę
- g) osoby niepełnosprawne fizycznie
- h) osoby niepełnosprawne intelektualnie
- i) inne grupy marginalizowane
- j) żadna z nich



Dyspozycje do badania IDI;

Interesuje nas, jakie są pan/Pani Twoje oczekiwania dotyczące udzielania porad zawodowych w Urzędach Pracy.

1. Czy kiedykolwiek wcześniej miał Pan/Pani wcześniej kontakt z doradcą zawodowym?

2. Jeśli tak, to:

a) jak przebiegało tego typu spotkanie?

b) jakie to spotkanie miało pozytywne a jakie negatywne strony?

c) co powinno się zmienić w kontakcie doradcy zawodowego z bezrobotnym?

3. Jeśli nie, to:

a) Jak Pan/Pani wyobraża sobie przebieg spotkania z doradcą zawodowym?

b). Czego chciałby się Pan/Pani dowiedzieć podczas tego spotkania?

- na temat siebie samego

- na temat możliwości zatrudnienia i rynku pracy

4. Jaka jest Pan/Pani opinia w odniesieniu do wykorzystania komputera w czasie spotkań z doradcą zawodowym?

a) w jakim stopniu komputer może ułatwić znalezienie pracy?

b) w jakim stopniu komputer może utrudnić znalezienie pracy?

c) czy chciałbym Pan/Pani przejść badanie testowe swoich preferencji zawodowych za pomocą programu komputerowego?