

IBE



*kwalfikacje
dla kaźdego*

Magdalena Kamieniecka
Anna Maliszewska

Ocena potencjału wykorzystania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji przez doradców zawodowych – wyniki badania jakościowego

Warszawa, sierpień 2018



Autorki:

Magdalena Kamieniecka (rozdział 1 i 3–6)

Anna Maliszewska (rozdział 2)

Redakcja merytoryczna:

Magdalena Kamieniecka

Konsultacja:

Joanna Grzeszczak

Skład:

Marcin Broniszewski

© Copyright by: Instytut Badań Edukacyjnych, Warszawa, wrzesień 2018

ISBN 978-83-952395-0-2

Wzór cytowania:

Kamieniecka M., Maliszewska A. (2018). Ocena potencjału wykorzystania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji przez doradców zawodowych – wyniki badania jakościowego. Warszawa: Instytut Badań Edukacyjnych.

Wydawca:

Instytut Badań Edukacyjnych

ul. Górczewska 8

01-180 Warszawa

tel. (22) 241 71 00; www.ibe.edu.pl

Egzemplarz bezpłatny

Spis treści

1. Wprowadzenie	5
1.1. Cele badania	5
1.2. Informacje o badaniu	5
1.3. Charakterystyka badanych grup	8
2. Idea uczenia się przez całe życie w opiniach doradców zawodowych	14
3. Zintegrowany System Kwalifikacji – ogólne obserwacje	28
4. Percepcja Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji	31
4.1. Użyteczność i potencjał wykorzystania zasobów Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji	32
4.2. Oczekiwania wobec Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji	37
4.3. Certyfikaty – postrzeganie znaczenia certyfikatów	38
5. Upowszechnianie wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	41
5.1. Współpraca w regionach	45
5.2. Bariery we wdrażaniu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji	47
6. Podsumowanie	50
6.1. Postrzeganie potencjału Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji	50
6.2. Upowszechnianie wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji	50

Skróty i pojęcia używane w raporcie

PPP – poradnia psychologiczno-pedagogiczna

PUP – powiatowy urząd pracy

WUP – wojewódzki urząd pracy

OHP – ochotniczy hufiec pracy

LLL – idea uczenia się przez całe życie (*lifelong learning*)

Kwalifikacja – zestaw efektów uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych, nabytych w edukacji formalnej, edukacji pozaformalnej lub poprzez uczenie się nieformalne, zgodnych z ustalonymi dla danej kwalifikacji wymaganiami, których osiągnięcie zostało sprawdzone w walidacji oraz formalnie potwierdzone przez uprawniony podmiot certyfikujący.

PRK – Polska Rama Kwalifikacji. Opis krajowej struktury poziomów kwalifikacji w ZSK, tj. ośmiu wyodrębnionych w Polsce poziomów kwalifikacji odpowiadających właściwym poziomom europejskich ram kwalifikacji, sformułowany za pomocą ogólnych charakterystyk efektów uczenia się dla kwalifikacji na poszczególnych poziomach, ujętych w kategoriach wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych.

ZRK – Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji. Rejestr publiczny prowadzony w systemie teleinformatycznym, ewidencjonujący kwalifikacje włączone do ZSK. Kwalifikacje włączone do ZSK są wpisane do ZRK niezależnie od tego, czy figurują w innych rejestrach (wykazach, spisach) prowadzonych na potrzeby poszczególnych resortów, branż, środowisk i instytucji.

ZSK – Zintegrowany System Kwalifikacji. Wyodrębniona część Krajowego Systemu Kwalifikacji, w której obowiązują określone w ustawie standardy opisywania kwalifikacji oraz przypisywania poziomu Polskiej Ramy Kwalifikacji (PRK) do kwalifikacji, zasady włączania kwalifikacji do ZSK i ich ewidencjonowania w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji (ZRK), a także zasady i standardy certyfikowania kwalifikacji oraz zapewniania jakości nadawania kwalifikacji. ZSK obejmuje dużą część polskich kwalifikacji, które są do niego włączone z mocy ustawy lub mogą być włączane decyzją właściwych ministrów. Poza zintegrowanym systemem mogą w Polsce funkcjonować kwalifikacje, które nie zostały włączone do tego systemu, jednak takie kwalifikacje nie mają przypisanego poziomu PRK i nie mogą zostać wpisane do ZRK (więcej o ZSK: www.kwalifikacje.edu.pl).

FGI – zogniskowany wywiad grupowy realizowany w grupie od 8 do 12 osób w czasie minimum 2 godzin (*focus group interview*).

IDI – indywidualny wywiad pogłębiony (*individual in-depth interview*) realizowany w czasie od 15 do 60 min.

1. Wprowadzenie

Badanie jakościowe *Badanie instytucji rynku pracy oraz doradców zawodowych i edukacyjno-zawodowych* zostało przeprowadzone przez Instytut Badań Edukacyjnych (IBE) w ramach realizacji projektu systemowego *Wspieranie realizacji I etapu wdrażania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji (ZSK) na poziomie administracji centralnej oraz instytucji nadających kwalifikacje i zapewniających jakość nadawania kwalifikacji* współfinansowanego ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS) w ramach Programu Operacyjnego Wiedza, Edukacja, Rozwój (POWER), Priorytet II: Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji, Działanie 2.13 Przejrzysty i spójny Krajowy System Kwalifikacji.

Badanie instytucji rynku pracy oraz doradców zawodowych jest elementem badań monitorujących wdrażanie Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

1.1. Cele badania

Celem *Badania instytucji rynku pracy oraz doradców zawodowych i edukacyjno-zawodowych* było określenie, jak doradcy zawodowi postrzegają i oceniają potencjał wykorzystania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji w swojej działalności. Zakładano, już na etapie planowania badania i konstruowania narzędzi badawczych, że wiedza na temat ZSK będzie niewielka ze względu na bardzo wczesny etap implementacji systemu. Z tego względu jednym z celów było sprawdzenie, które z elementów systemu są znane i rozpoznawane oraz jak jest postrzegana użyteczność rozwiązań oferowanych przez ZSK dla różnych grup odbiorców.

Kolejnym celem było wyodrębnienie potencjalnych ograniczeń i barier we wdrożeniu oraz funkcjonowaniu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. Ponadto w czasie realizowanych wywiadów starano się rozpoznać mechanizmy, które mogą być istotne przy wdrażaniu systemu – badanie miało także służyć określeniu, jakie działania powinno się podejmować, aby system zyskiwał swoich odbiorców (użytkowników).

Aplikacyjnym celem badania było opracowanie wytycznych do prowadzenia działań upowszechniających wykorzystanie ZSK przez różne podmioty oraz rekomendacji dla polityki edukacyjnej.

1.2. Informacje o badaniu

Do udziału w wywiadach indywidualnych i dyskusjach grupowych zaproszono doradców zawodowych pracujących w powiatowych urzędach pracy, wojewódzkich urzędach pracy oraz poradniach pedagogiczno-psychologicznych. Spośród pracowników urzędów pracy do udziału w badaniu zostali zaproszeni także specjaliści ds. szkoleń (w niektórych jednostkach te stanowiska określano mianem „specjalistów ds. rozwoju”)¹. Poniżej przedstawiono charakterystykę badanych grup respondentów.

¹ Zgodnie z ustawą z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy stanowisko nosi nazwę „specjalista ds. rozwoju”, jednak w urzędach funkcjonuje określenie „specjalista ds. szkoleń”. Na potrzeby badania zdecydowano się stosować nazwę stanowiska „specjalista ds. szkoleń”.

Termin realizacji badania: badanie było realizowane w dwóch etapach: pierwszy w okresie październik–grudzień 2017 r., a drugi w okresie luty–kwiecień 2018 r. Rozpoczęcie projektu poprzedzono badaniami pilotażowymi, które odbywały się w drugiej połowie 2016 r.

Zasięg badania: badanie było realizowane we wszystkich województwach w Polsce.

	Liczba PUP, w których realizowano wywiady IDI	Liczba WUP, w których realizowano wywiady IDI	Liczba PPP, w których realizowano wywiady IDI
I etap	30	10 (w tym 5 oddziałów zamiejscowych)	15
II etap	34	10 (w tym 6 oddziałów zamiejscowych)	16

Próba i metoda

Wywiady indywidualne – IDI

Respondenci	Rok 2017	Rok 2018
Doradcy zawodowi PUP	30	30
Doradcy zawodowi WUP	10	10
Kierownicy doradców zawodowych PUP	20	20
Doradcy zawodowi PPP	16	16
Specjaliści ds. szkoleń	nie realizowano IDI	20

Wywiady grupowe – FGI

Respondenci	Rok 2017	Rok 2018
Doradcy zawodowi PUP/pośrednicy pracy i specjaliści ds. rozwoju	4	4
Pracodawcy i przedstawiciele HR	4	4

W badaniu wykorzystano dwie metody badawcze: wywiad indywidualny IDI – indywidualny wywiad pogłębiony (individual in-depth interview) oraz wywiad grupowy FGI – zogniskowany wywiad grupowy realizowany w grupie od 8 do 12 osób w czasie do 2 godzin (focus group interview).

Poniżej przedstawiono zakres tematów omawianych w wywiadach z przedstawicielami instytucji rynku pracy. Z każdym z respondentów poruszano wątek Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji. We wszystkich wywiadach omawiano następujące kwestie dotyczące ZSK: wiedzę respondentów na temat ZSK, jego wykorzystania oraz oczekiwań z nim związanych, stopień zainteresowania wiedzą o ZSK w danej instytucji, postrzegane bariery we wdrożeniu i funkcjonowaniu systemu, a także kompatybilność z istniejącymi rozwiązaniami.

Wywiady IDI z kierownikami doradców zawodowych w powiatowych urzędach pracy: celem było poznanie kariery zawodowej respondentów, sytuacji na lokalnym rynku pracy, praktyk związanych z pozyskiwaniem informacji o kwalifikacjach, zakresu wykorzystywanej wiedzy o kwalifikacjach, diagnozowania kompetencji oraz wiedzy na temat możliwości ich uzyskiwania, wykorzystania kompetencji nabytych poza formalnym kształceniem oraz sposobów potwierdzania kompetencji.

Wywiady IDI oraz FGI z doradcami zawodowymi w powiatowych urzędach pracy: celem było poznanie kariery zawodowej respondentów, sytuacji panującej na lokalnym rynku pracy, praktyk związanych z pozyskiwaniem informacji o kwalifikacjach, zakresu wykorzystywanej wiedzy o kwalifikacjach, diagnozowania kompetencji oraz wiedzy na temat możliwości ich uzyskiwania, wykorzystania kompetencji nabytych poza formalnym kształceniem oraz sposobów potwierdzania kompetencji.

Wywiady IDI ze specjalistami do spraw szkoleń w powiatowych urzędach pracy: celem było poznanie kariery zawodowej respondentów, kompetencji i kwalifikacji wymaganych do pracy na tym stanowisku, sposobu wykonywania pracy oraz zakresu obowiązków specjalistów do spraw szkoleń, poznanie procesu wyboru szkoleń i realizujących je firm, sposobów oceny jakości i efektów szkoleń, zasad naboru uczestników szkoleń oraz zakresu współpracy z pracodawcami.

Wywiady IDI z doradcami edukacyjno-zawodowymi w poradniach pedagogiczno-psychologicznych: celem było poznanie kariery zawodowej respondentów, zdobycie wiedzy na temat postrzegania roli doradcy w poradniach psychologiczno-pedagogicznych oraz podejścia doradców do swojej misji zawodowej, jak również poznanie oferty szkół ponadgimnazjalnych, szkolnictwa zawodowego, sytuacji absolwentów, diagnostyki predyspozycji i zainteresowań ucznia, praktyk związanych z doborem dalszej ścieżki kształcenia i pozyskiwaniem informacji o kompetencjach oraz sytuacji osób, którym doradcy najczęściej pomagają.

Wywiady IDI z doradcami zawodowymi w wojewódzkich urzędach pracy: celem było poznanie kariery zawodowej respondentów, sytuacji na lokalnym rynku pracy, praktyk związanych z pozyskiwaniem informacji o kwalifikacjach, zakresu wykorzystywanej wiedzy o kwalifikacjach, diagnozowania kompetencji oraz wiedzy na temat możliwości ich uzyskiwania, wykorzystania kompetencji nabytych poza formalnym kształceniem oraz sposobów potwierdzania kompetencji.

W ramach realizowanego badania przeprowadzono także dyskusje grupowe z przedstawicielami działów HR, pracodawcami i innymi osobami odpowiedzialnymi za pozyskiwanie nowych pracowników.

Wywiady FGI z przedstawicielami firm: celem było poznanie doświadczeń różnych firm i instytucji publicznych w zakresie rekrutowania i szkolenia pracowników. Pytania zadawane uczestnikom dotyczyły takich kwestii jak: problemy z pozyskiwaniem osób posiadających kluczowe dla różnych grup pracodawców umiejętności, wiedzę, kompetencje społeczne oraz kwalifikacje formalne; sposoby pozyskiwania wartościowych pracowników i współpracy z zewnętrznymi podmiotami w tym zakresie oraz metody rozwijania umiejętności i podnoszenia kwalifikacji pracowników.

Raport z badania: w raporcie z badania przeanalizowano pozyskane informacje z wywiadów przeprowadzonych z doradcami zawodowymi oraz specjalistami ds. szkoleń. O ile raport głównie koncentruje się na wynikach badania realizowanego w grupie doradców, zdecydowano się ująć także wyniki rozmów z doradcami ds. szkoleń ze względu na bezpośrednie zaangażowanie tych pracowników urzędów pracy w aktywności dotyczące całej dziedziny kształcenia się i podnoszenia kwalifikacji.

1.3. Charakterystyka badanych grup

Analiza zebranego materiału została poprzedzona krótką charakterystyką i opisem wykonywanych zadań przez poszczególne grupy respondentów.

Zgodnie z nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia i rynku pracy z 2014 r.² doradcy zawodowi, oprócz wykonywania pracy stricte dedykowanej poradnictwu zawodowemu, pełnią także rolę doradców klienta. Zgodnie z rozporządzeniem³ doradca klienta to pracownik powiatowego urzędu pracy, zatrudniony na jednym z czterech stanowisk w urzędzie: pośrednika pracy, doradcy zawodowego, specjalisty ds. rozwoju zawodowego lub specjalisty ds. programów, któremu powierzono funkcję doradcy klienta.

Wielu doradców zawodowych dzieli swój czas na zadania wynikające z dwóch funkcji: doradcy zawodowego i doradcy klienta.

Do zadań doradców klienta należy stała opieka nad bezrobotnym lub poszukującym pracy, w szczególności ustalanie profilu pomocy, przygotowanie i nadzór nad realizacją indywidualnego planu działania, świadczenie usług rynku pracy w formie indywidualnej oraz ułatwianie dostępu do innych form pomocy określonych w ustawie. Wprowadzenie w PUP funkcji doradcy klienta miało na celu poprawę indywidualizacji obsługi klienta w urzędzie, tak aby bezrobotnym lub poszukującym pracy opiekował się jeden pracownik.

Do zadań doradców zawodowych należy udzielanie informacji o zawodach, rynku pracy oraz możliwościach szkolenia i kształcenia; udzielanie porad z wykorzystaniem standaryzowanych metod ułatwiających wybór zawodu, zmianę kwalifikacji, podjęcie lub zmianę zatrudnienia, w tym badanie zainteresowań i uzdolnień zawodowych; kierowanie na specjalistyczne badania psychologiczne i lekarskie umożliwiające wydawanie opinii o przydatności zawodowej do pracy i zawodu albo kierunku szkolenia; inicjowanie, organizowanie i prowadzenie grupowych porad zawodowych dla bezrobotnych i poszukujących pracy; udzielanie informacji i doradztwo dla pracodawców w zakresie doboru kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych.

Doradcy zawodowi pełniący także funkcję doradców klienta zgodnie z ustawą obsługują wszystkie grupy klientów zarejestrowanych w PUP, a więc osoby należące do wszystkich trzech profili: I (osoby aktywne, gotowe od razu do podjęcia zatrudnienia), II (osoby wymagające intensywnego wsparcia ze strony urzędu w celu znalezienia zatrudnienia) i III (osoby oddalone od rynku pracy, wymagające szczególnego wsparcia ze strony urzędu i innych instytucji rynku pracy).

Z tego powodu w opinii doradców często pozostaje niewiele czasu na poradnictwo indywidualne, a więc pomoc w rozwiązywaniu problemów zawodowych dotyczących m.in. wyboru zawodu, miejsca zatrudnienia i szkolenia, przygotowania profesjonalnych życiorysów i podań, aktywnych technik poszukiwania zatrudnienia oraz doboru kandydatów do pracy na stanowiska wymagające szczególnych predyspozycji psychofizycznych. Taka sytuacja poprzedzała reali-

2 <https://www.mpips.gov.pl/analizy-i-raporty/raporty-sprawozdania/rynek-pracy/analiza-rozwiazan-wprowadzonych-ustawa-z-dnia-14-marca-2014-r-o-zmianie-ustawy-o-promocji-zatrudnienia-i-instytucjach-rynku-pracy--oraz-niektorych-innych-ustaw-dz-u-poz-598>

3 Rozporządzenie ministra pracy i polityki społecznej z dnia 14 maja 2014 r. w sprawie szczegółowych warunków realizacji oraz trybu i sposobów prowadzenia usług rynku pracy.

zacje wywiadów – w okresie badania w terenie znacząco spadł odsetek osób zarejestrowanych w urzędzie.



Respondent: „My teraz jako doradcy zawodowi sensu stricte nie wykonujemy zadań doradczych, z definicji. Ponieważ w związku ze zmianą ustawy jesteśmy doradcami klienta... Może tak: doradcami klienta zostali doradcy zawodowi i pośrednicy pracy. Wykonujemy wszyscy tą samą pracę. Jest to praca z klientem, który trafia do nas po rejestracji. Zajmujemy się ustalaniem profilu, wydawaniem decyzji, zakładaniem po dwóch miesiącach indywidualnego planu działania, szukaniu dla nich ofert pracy, pomocą taką bardzo ogólną. Czasami dotyczy to skierowania czy pokierowania gdzieś, bo są mniej zaradni życiowo klienci, którymi trzeba troszeczkę pokierować, żeby im pomóc. Czasami jest to tylko znalezienie pracy, a czasami jest to praca polegająca na informowaniu o podstawowych rzeczach, które powinni wykonać... żeby im usprawnić życie. Czyli np. a to zgłosić się do opieki społecznej bądź jeszcze inne rzeczy, albo do jakiejś instytucji po pomoc. Generalnie zajmujemy się tymi ludźmi zaraz po zarejestrowaniu. A jeśli chodzi o doradztwo zawodowe – no to już zupełnie nie jest ta praca co przed dwa tysiące piętnastym rokiem. To zupełnie inny charakter pracy. Jeśli chodzi o doradztwo zawodowe – to wygląda jak wygląda – nie ma takiego doradcy, który zajmowałby się tylko i wyłącznie sprawami dotyczącymi doradztwa zawodowego”. – doradca zawodowy PUP



R: „Na stanowisku doradcy zawodowego pracuję od dwa tysiące ósmego roku. Jeśli chodzi o zakres moich obowiązków, jest to poradnictwo indywidualne i grupowe dla osób bezrobotnych oraz poszukujących pracy. Poza tym pracuję przy projektach unijnych – POWER oraz RPO. Opiniuję osoby ubiegające się o środki na samozatrudnienie z UP oraz osoby mające wziąć udział w szkoleniach i stażach, które też są finansowane ze środków unijnych oraz z Funduszu Pracy. (...) wcześniej, przed dwa tysiące czternastym rokiem, doradcy zawodowi zajmowali się poradnictwem indywidualnym i grupowym. Po zmianie ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy ich rola uległa zmianie. Szczególnie jeśli chodzi o nasz urząd, część doradców zajęła stanowisko doradcy klienta i wykonuje pracę razem z pośrednikiem pracy. Tu zostały tylko trzy osoby oddelegowane na stanowiska doradców zawodowych, które zajmują się właśnie poradnictwem indywidualnym”. – doradca zawodowy PUP

Specjaliści ds. rozwoju to pracownicy urzędu, którzy w ramach swoich obowiązków zajmują się całym procesem szkoleniowym, począwszy od kwalifikacji kandydata na szkolenie, poprzez badanie rynku szkoleniowego i wybór ofert, skierowanie kandydata na szkolenie, kontrolę i ewaluację szkolenia, a skończywszy na rozliczeniu procesu. Osoby na stanowiskach specjalistów ds. rozwoju przygotowują także prognozy i zapotrzebowania na szkolenia, analizę rynku szkoleń oraz zajmują się planowaniem i upowszechnianiem planów szkoleniowych.



R: „Wykonuję wszystkie czynności związane z organizacją szkoleń – od wydania skierowania na szkolenie, finansuję egzaminy, studia podyplomowe. Był też taki moment w ostatnim roku, że dołożono mi bony na zasiedlenie (...)”.



Moderator: „Z jakimi innymi osobami w urzędzie Pani się kontaktuje?”

R: „Rozpoczyna się od pośrednika pracy – od niego odbieram informację o osobie, która chce skorzystać z tej formy. Pośrednicy przygotowują dla mnie informacje o tej osobie poprzez wprowadzenie do IPD takich informacji, z których wynika potrzeba. Gdy trafi do mnie wnioski tej osoby, szczegółowo go analizuję i weryfikuję, czy faktycznie osoba spełnia warunki skierowania na to szkolenie. Wspomaga mnie w tym doradca zawodowy, który opiniuje pod względem możliwości wykonywania zawodu. Później jest przygotowanie odpowiedniej oferty i wyszukanie odpowiedniego wykonawcy szkolenia tej osoby” – specjalista ds. szkoleń



R: „Zajmuję się wszystkim, czego wymaga organizacja szkoleń, dobór pracowników, również dochodzi kwestia podpisywania umów o dofinansowanie studiów podyplomowych, egzaminów i licencji. Także od dwóch, trzech lat funkcjonuje nowy instrument – KFS, też się specjalista tym zajmuje, m.in. ja. No i wszystkim, co jest związane z organizacją szkoleń, bo tu można opowiadać i opowiadać” – specjalista ds. szkoleń

Do obowiązków **kierowników doradców zawodowych** należy koordynowanie prac pośredników pracy, doradców zawodowych oraz specjalistów ds. rozwoju. Praca kierownika doradców wiąże się z szerokim zakresem obowiązków, związanych z obsługą wszystkich klientów urzędu, włączając w to również klientów instytucjonalnych (pracodawców) oraz klientów indywidualnych, którzy nie są osobami bezrobotnymi. Badani kierownicy pełnią również szereg dodatkowych ról, zależnych od specyfiki lokalnego rynku pracy oraz organizacji pracy w urzędzie. Przykładowo kierownik działu poradnictwa zawodowego i szkoleń w jednym z urzędów zajmuje się programem „Gwarancja dla młodzieży” i prowadzi spotkania informacyjne w ramach grupowej informacji zawodowej (dla osób do trzydziestego roku życia). Kierownik w innym z urzędów, poza podstawowymi zadaniami, zajmuje się również statystykami bezrobocia (jest odpowiedzialny za sprawozdawczość lokalną). Wśród innych dodatkowych zadań badani wymieniali także administrowanie bezpieczeństwem informacji, oceny pracownicze, zmiany organizacyjne czy zmiany przepisów.



R: „Jesteśmy (dotyczy zespołu doradców) pewnie tą pierwszą linią ataku, czyli pracujemy z bezrobotnymi, oczywiście poza rejestracją – bo ktoś przychodzi do urzędu, rejestruje się i dalszy aspekt całej pracy spada na nasz dział. My od samego początku, czyli na pierwszej wizycie – w naszym przypadku przeważnie po siedmiu dniach od momentu rejestracji – dokonujemy profilowania, zakładamy indywidualny plan działania, zgodnie z którym są prowadzone dalsze nasze prace” – kierownik doradców zawodowych PUP



R: „Poza tym mam pod sobą doradców klienta instytucjonalnego, czyli pośredników odpowiedzialnych za kontakty z pracodawcami – naszymi drugimi klientami, po poszukujących pracy. Mam jeszcze specjalistów ds. rozwoju zawodowego, którzy obsługują szkolenia; to usługa, którą również prowadzimy w naszym dziale, oraz obsługujemy Krajowy Fundusz Szkoleniowy. To trzeci rodzaj klienta – pracownicy, którzy dzięki KFS mogą podnosić swe kwalifikacje zawodowe”.

- kierownik doradców zawodowych PUP

Doradcy zawodowi z wojewódzkich urzędów pracy z reguły zatrudniani są w wydzielonych jednostkach – centrach informacji i planowania kariery zawodowej, udzielając bezpośrednio pomocy wszystkim zainteresowanym. Poradnictwo indywidualne głównie dotyczy diagnozowania preferencji i predyspozycji zawodowych klientów, grupowe zaś koncentruje się zwykle wokół zagadnień związanych z poszukiwaniem pracy, autoprezentacją itp.

Doradcy zawodowi zajmują się również pośrednictwem przy poszukiwaniu ofert dla osób poszukujących pracy oraz udzielaniem informacji dotyczących lokalnego rynku pracy (np. o zakładach pracy, które przestają funkcjonować, oraz nowo powstałych, a także o szansach na zatrudnienie w określonych zawodach itp.). Ponadto doradcy informują klientów o możliwościach zdobywania i podnoszenia kwalifikacji. W opinii respondentów misją doradców zawodowego jest pomaganie ludziom, wspieranie ich w określeniu celu, a niekiedy w jego realizacji.

W niektórych urzędach doradcy zawodowi zajmują się prowadzeniem różnego rodzaju spotkań dla doradców zawodowych (zatrudnionych w PUP i innych jednostkach publicznych służb zatrudnienia, np. OHP) oraz dla szkolnych doradców zawodowych, podczas których uczestnicy mogą wymienić się doświadczeniami i uwagami. Spotkania służą nie tylko integracji środowiska doradców zawodowych, ale też przekazywaniu nowej wiedzy na temat usług poradnictwa zawodowego, źródeł informacji zawodoznawczej czy wykorzystywanych narzędzi itp. Gros działań jest adresowanych także do osób wkraczających na rynek pracy – urzędy podejmują współpracę ze szkołami. Ponadto doradcy współpracują z ośrodkami pomocy społecznej, zakładami karnymi i są zaangażowani w organizację cyklicznych ogólnopolskich oraz lokalnych wydarzeń związanych z aktywnością zawodową.



R: „Jestem doradcą zawodowym; pracuję na stanowisku od dwudziestu lat. Więc zadania typowe dla doradztwa zawodowego, czyli świadczymy usługi dla osób i bezrobotnych, dla młodzieży, która opuszcza mury szkolne tutaj; przyszli absolwenci to zarówno młodzież szkół – liceów, jak i techników; pracujemy również ze szkołami zawodowymi, ale bardzo rzadko. Kiedyś pracowaliśmy jeszcze z gimnazjami, teraz już gdzieś tam te gimnazja, że tak powiem, będą umierały śmiercią naturalną, natomiast też się zdarzają przypadki, że nauczyciele zwracają się do nas z prośbą o to, żeby taką młodzieżą się zająć, żeby jakoś tam jeszcze ich ukierunkować. Różnego typu warsztaty dla osób dorosłych, dla pracodawców, dla osób, które w ogóle mają do czynienia z jakimiś podopiecznymi. Bardzo ścisła współpraca nasza jest z Centrum Integracji Społecznej czy z zakładem karnym. No i cóż jeszcze? No szkoła, uczelnie wyższe, tak jak to wynika z ustawy; opieka społeczna jak najbardziej też”. – doradca zawodowy WUP



R: „Jestem kierownikiem Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej; moja praca polega na koordynowaniu zadań doradców zawodowych i zespołu ds. koordynacji zatrudnienia osób powracających zza granicy i EFS. Również organizowanie różnych działań na zewnątrz – umawianie różnych spotkań, imprez i warsztatów. Pokróćce tyle, bo gdybym weszła teraz w szczegóły wszystkich zadań, które organizujemy, i tego, jak nawiązujemy współpracę, trwałoby to bardzo długo”. – doradca zawodowy WUP

Doradcy przyznają, że zmienia się profil klienta. Jeszcze kilka lat temu typowy bezrobotny był raczej osobą biernie czekającą na wsparcie ze strony urzędu pracy. Obecnie coraz więcej klientów to osoby, które są zatrudnione, ale z różnych powodów szukają nowej pracy i chcą rozwijać swoją karierę. Doradcy zawodowi dostrzegają też coraz częściej w grupie bezrobotnych osoby nieradzące sobie, zagrożone wykluczeniem, z dysfunkcjami psychicznymi, które nie odnajdują się na rynku pracy. Postępowanie z takimi osobami wymaga od doradcy innego rodzaju nastawienia, umiejętności, kompetencji, narzędzi i wiedzy niż przy pracy z klientem, który nie ma tego typu problemów. Osoby, które z własnej woli przychodzą po poradę do urzędów wojewódzkich, rzadko są bezrobotne. Profile klientów WUP i PUP się różnią.



R: „Klienci, którzy do nas przychodzą, robią to dobrowolnie, bo tak jak w przypadku PUP, tam są klienci, którzy muszą się zgłaszać na różnego rodzaju spotkania i choć doradztwo zawodowe jest teoretycznie dobrowolne, to nie każdy musi korzystać. Gdzieś tam każdy tę ścieżkę musi przebrnąć, więc oni są mocno motywowani do tego, by rzeczywiście do doradcy zawodowego trafić. Natomiast do CIZ-ów trafiają wyłącznie ci, którzy mają na to ochotę, którzy do nas zadzwonią lub przez naszą agitację poczują taką potrzebę. To są klienci zmotywowani, chętni i tacy, którzy chcą coś ze sobą zrobić”. – doradca zawodowy WUP



R: „Przychodzą do nas, bo to jest kwestia rozmowy po prostu. Tu przychodzą, by rozwiązać swe dylematy dotyczące podjęcia pracy, kwestii poszukiwania pracy. Ale to też jest zrobienie dokumentów aplikacyjnych, jakieś wskazówki, czy przygotowanie do rozmowy kwalifikacyjnej, bo na etapie PUP-u koleżanki nie mają na to czasu, tam jest bardzo dużo ludzi, którzy przychodzą w ciągu dnia. Jest to więc kwestia bardziej, takie mam wrażenie, uzupełnienia się”. – doradca zawodowy WUP



R: „Jestem doradcą zawodowym; pracuję w wojewódzkim urzędzie pracy, w Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Na tym stanowisku pracuję praktycznie już dwadzieścia lat. Zajmuję się generalnie pracą z osobami bezrobotnymi, w tej chwili długotrwale bezrobotnymi. Ale też moim klientem jest klient tak zwany inny. Często jest to młodzież pełnoletnia, studenci i osoby poszukujące pracy niezarejestrowane w urzędzie pracy. Także spektrum wiekowe i w zakresie posiadanych umiejętności, i kwalifikacji jest dosyć duże (...). Jest to głównie praca z trudnym klientem, czyli taka, która wymaga takich działań mocno motywacyjnych. Jakby to pokazać; my jakby cofamy się, tak bym powiedziała, do takich działań na początku naszej pracy, gdzie trzeba było mocno ludzi motywować, żeby się nie bali wejść w nowe zawody, w nowe kwalifikacje”. – doradca zawodowy WUP

Do badania zaproszono także doradców zawodowych pracujących z młodzieżą.

Doradcy zawodowi pracujący w poradniach pedagogiczno-psychologicznych to osoby zatrudnione w ww. poradniach, ale nie zawsze miejscem świadczenia usług doradczych jest poradnia. Usługi doradztwa edukacyjno-zawodowego przede wszystkim są świadczone w szkołach – najczęściej w gimnazjach i szkołach ponadgimnazjalnych, a po reformie systemu edukacji zaczynają pojawiać się w tej roli szkoły podstawowe.

Doradcy adresują swoje działania także do rodziców uczniów i służą wsparciem dla nauczycieli w zakresie doradztwa zawodowego. Doradcy edukacyjno-zawodowi najczęściej opisują swoją misję jako: wspieranie i pomaganie młodzieży w planowaniu ścieżki kariery, ukazywanie różnych możliwości podejmowania pracy i poznawania zawodów, wsparcie w wyborze przyszłej drogi kształcenia, prawidłową pomoc poprzez określenie mocnych i słabych stron dziecka, a także konfrontację z możliwościami kształcenia na lokalnym rynku, wyzwalanie w młodych ludziach aktywności i chęci realizowania potencjału, pomoc młodzieży i rodzinom w dokonywaniu trafnych wyborów, ukierunkowanie życiowo-zawodowe.



R: „My mamy bardzo ścisłą współpracę ze szkołami. Ja w ramach swego etatu dwa razy w miesiącu pełnię dyżur w swojej szkole patronackiej, którą mam pod opieką. Także praca psychologa w poradni nie kończy się na czterech ścianach. My jak najbardziej wychodzimy, to są i obserwacje dzieci w grupach klasowych, i dyżury podczas zebrań z rodzicami. Ja na tych dyżurach mam bardzo dużo nauczycieli. Współpracuję w zespołach interdyscyplinarnych, rozmawiam z dyrektorem szkoły, także my nie jesteśmy tylko przywiązani do budynku poradni. Świadczymy usługi na terenie naszego regionu.” – psycholog, doradca zawodowy PPP

2. Idea uczenia się przez całe życie w opiniach doradców zawodowych

Wstęp

Współczesne globalne wyzwania wynikające ze zmian demograficznych oraz dynamicznie zmieniającej się sytuacji gospodarczej i społecznej zmuszają Unię Europejską do rewizji myślenia o edukacji i kształceniu. Pojawia się potrzeba stworzenia systemów uczenia się, które będą szybko reagować na zmiany i otworzą się na globalne trendy. Systemy te powinny uwzględniać uczenie się na każdym etapie życia danej osoby (*lifelong learning*). Wdrażanie polityki uczenia się przez całe życie oraz mobilności edukacyjnej zostało uznane za najważniejszy cel strategiczny współpracy europejskiej w dziedzinie kształcenia i szkolenia do 2020 roku⁴. Jednym z najistotniejszych instrumentów rekomendowanych przez Parlament Europejski i Radę, służących realizacji powyższych zasad, są ramy kwalifikacji, dzięki którym kwalifikacje zdobywane w różnych sektorach i państwach UE staną się bardziej czytelne i porównywalne. Polska włączyła się w realizację założeń europejskiej polityki na rzecz uczenia się przez całe życie, m.in. poprzez opracowanie Polskiej Ramy Kwalifikacji, a także wdrażanie Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Idea uczenia się przez całe życie powinna być szczególnie bliska doradcom zawodowym, dla których motywowanie klientów do rozwoju zawodowego i szerzej, poszukiwania swojego miejsca na rynku pracy i w społeczeństwie, jest jednym z głównych zadań. W ramach indywidualnych wywiadów jakościowych (IDI) doradcy z trzech różnych instytucji: poradni pedagogiczno-psychologicznych, powiatowych urzędów pracy i wojewódzkich urzędów pracy zostali zapytani o swój stosunek do tej idei oraz praktyczne wcielanie jej w życie zarówno osobiście, jak i wśród swoich klientów.

Postawy wobec idei uczenia się przez całe życie

Zdecydowana większość respondentów deklaruje pozytywne nastawienie do uczenia się w każdym wieku. Opinia ta jest powszechna wśród doradców zawodowych niezależnie od instytucji, dla której pracują.



M: „Czy idea uczenia się przez całe życie jest dla Pani ważna, osobiście i zawodowo?”

R: „Ja sobie nie wyobrażam niczego innego. Ja się całe życie uczę! Wszyscy się ze mnie śmieją, że jak się zmienia ustawa, to ja się cieszę, bo nareszcie jest coś nowego do uczenia się”. – doradca zawodowy PUP

⁴ Konkluzje Rady z dnia 12 maja 2009 r. w sprawie strategicznych ram europejskiej współpracy w dziedzinie kształcenia i szkolenia („ET2020”), <https://men.gov.pl/wp-content/uploads/2014/01/konkluzje.pdf> (dostęp: 13.06.2018).



M: „Czy idea uczenia się przez całe życie jest dla Pani ważna, prywatnie lub w pracy zawodowej?”

R: „Jak już mówiłam: corocznie się kształcimy, musimy się uczyć przez całe życie. Ta idea jest ważna”. – doradca zawodowy WUP



R: „To znaczy, powiem szczerze, w pracy zawodowej uczenie się przez całe życie ja przyjmuję z rozpędu”. – doradca zawodowy PPP

Doradcy zawodowi deklarują osobiste zaangażowanie w realizację idei uczenia się przez całe życie poprzez uczestnictwo w edukacji formalnej (głównie studia), pozaformalnej (szkolenia, warsztaty, konferencje), a także dokształcanie się we własnym zakresie w sposób nieformalny (zgłębianie literatury fachowej i materiałów szkoleniowych, zdobywanie wiedzy przez internet czy dzięki rozmowom i współpracy z innymi doradcami). Pojawiały się głosy podkreślające, że uczenie się sprawia doradcom przyjemność i daje im satysfakcję. To głównie specyfika zawodu doradcy wymusza nieustanne pogłębianie wiedzy i rozwijanie umiejętności. Z deklaracji respondentów wynika, że doradcy zawodowi są grupą, która relatywnie często uczestniczy w zorganizowanych formach rozwijania umiejętności i podnoszenia kwalifikacji. Wśród najczęściej wymienianych tematów kursów i szkoleń są te związane z rynkiem pracy oraz edukacji, regulacjami prawnymi, kwalifikacjami trenerskimi, narzędziami do pracy z klientem i kompetencjami w zakresie komunikacji. Jak już wspomniano, doradcy deklarują także poszerzanie wiedzy oraz rozwijanie umiejętności w sposób nieformalny i w tej dziedzinie bardzo dobrze oceniają dostępność, zakres i jakość dedykowanych dla nich materiałów. W kontekście doskonalenia umiejętności doradców podkreślana jest także duża rola pracy z klientem, która również jest swoistym procesem uczenia się.



R: „Wykonując zadania psychologa w poradni (...), to bez poznawania nowych metod, uczenia się w zespole, interpretacji, w ramach systemu oświaty mamy regularne wewnętrzne doskonalenie nauczycieli, gdzie mamy i wymianę doświadczeń, i prezentujemy informacje z konferencji, szkoleń. I też wzajemnie się w zespole szkolimy. Więc nie da się wykonywać tego zawodu bez ciągłego rozwoju zawodowego. To jest podstawowe, że szukamy informacji, czytamy, uczymy się (...). Dziś nie można, przy tak dużym postępie cywilizacyjnym i warunkach wykonywania pracy, choćby przez wielość nowych metod diagnostycznych w pracy psychologa, pedagoga, logopedy poradni – to nie sposób tych metod nie poznawać, nie uczyć się ich interpretacji i nie odnosić ich do indywidualnych przypadków dzieci”. – doradca zawodowy PPP



M: „Porozmawiajmy o idei uczenia się przez całe życie. Jak ocenia ją Pani w odniesieniu do siebie i swojej pracy?”

R: „Robię to nieustająco, rzekłabym, że (...) to już choroba zawodowa, czyli uzupełnianie wiedzy. Tym bardziej, że jestem też trenerem, tak jak wspominałam. Więc nie da rady [śmiech], bez tego po prostu nie da się”. – doradca zawodowy PUP



R: „(...) Czerpię z własnych doświadczeń, czyli każdy klient jest dla mnie podstawą do samorozwoju. Internet, rozmowy z innymi doradcami zawodowymi, to to, myślę”. – doradca zawodowy PUP

Poza osobistym zaangażowaniem w uczenie się doradcy starają się promować tę ideę wśród swoich klientów, niezależnie od ich wieku, wykształcenia czy wykonywanego zawodu. Wypowiedzi świadczące o braku takich działań nie pojawiły się w badaniu.



R: „Ja na pewno jestem zwolennikiem uczenia się przez całe życie i zachęcam klientów do tego, próbuję ich mobilizować, że niezależnie, ile ma się lat – wystarczy chcieć”. – doradca zawodowy PUP



M: „A czy młodzież ma świadomość, że uczenie się przez całe życie jest ważne?”

R: „O tym rozmawiamy. Na zajęciach, które prowadzę, zawsze rozmawiamy o uczeniu się przez całe życie i staram się pokazać młodzieży, że niezależnie, jak potoczy się ich droga zawodowa czy kariera szkolna, to w każdym miejscu, w którym się znajdują, ta idea uczenia się, potrzeba rozwoju, doskonalenia swych umiejętności ma znaczenie. To nie jest tak, że ona ma znaczenie tylko dla osób z wyższym wykształceniem o niebywałych kwalifikacjach. Tak naprawdę na każdym poziomie kształcenia i w każdym zawodzie, miejscu, w którym się znajdziemy w dorosłym życiu, ta idea ma znaczenie”. – doradca zawodowy PPP



M: „Idea uczenia się przez całe życie – na ile to jest coś ważnego w pracy Pań?”

R: „No jest to bardzo ważne! Same tego doświadczamy, bo się kształcimy i rozwijamy. Również wspieramy cały czas szkolnictwo dla dorosłych. Najbliższa idea potwierdzona to ósmy marca, organizujemy dzień kobiet. W jego ramach zaangażowane są szkoły dla dorosłych, które tu zapraszamy, które mogą promować swoje kierunki poprzez namacalne pokazywanie czynności, które w danym kierunku można wykonywać, czyli np. zapraszamy szkołę, gdzie w ramach szkoły dla dorosłych można zdobyć tytuł makijażysty, kosmetyczki, dietetyka, masażyści itp.”. – doradca zawodowy WUP

Wśród respondentów pojawiały się wypowiedzi o bardzo różnych strategiach motywowania klientów do uczenia się: od najbardziej oczywistych bazujących na pokazaniu możliwości dalszego rozwoju i płynących z nich korzyści przez wyznaczenie celu i kroków do jego realizacji, a także opartych na własnym przykładzie.



R: „Człowiek się kształci przez całe życie, my ku temu zmierzamy. Jeśli się wyuczysz zawodu, to nie możesz osiąść na laurach. Praca będzie tylko jeśli będziesz poznawał nowe rzeczy, nie wycofywanie się. Nie można mówić: *To już nie ten wiek, za stara jestem na naukę*, bo te osoby będą miały trudności. Trzeba otworzyć się na to, że trzeba będzie się uczyć (...) jeśli się ma doświadczenie i chęci, potem wzbogaca się to o chęć nauki, to daje fajne rezultaty. Awansują ludzie, są wielozadaniowi, mają większe pole wykonywania pracy, są chętnie widziani przez pracodawców. Bo pracodawcy nie lubią ludzi biernych zawodowo”. – doradca zawodowy PUP



R: „Najważniejsze co, to mieć swój cel określony stricte. Nie cel, że coś, gdzieś i kiedyś, tylko naprawdę wiedzieć, czego chcę. Jaki chcę być, jak chcę widzieć swoje zadania i zmierzać w tym kierunku (...). Dzieląc to na małe etapy, mogą dojść tam, gdzie chcę”. – doradca zawodowy PUP



M: „Co uważa Pani za ważne w promowaniu idei uczenia się przez całe życie?”
R: „Przykład własny, tak myślę”. – doradca zawodowy PPP



M: „Czy ciągłe uczenie się to dla Pana ważna idea w życiu?”

R: „Tak, to niezbędne w tej pracy. W różnych wymiarach. W sensie zarówno praktycznym, że pędzi rzeczywistość do przodu i rynek pracy się zmienia... Niektórzy specjaliści mówią, że za kilkanaście lat jedna czwarta to będą pracownicy w zawodach, których nie ma. Ja muszę więc za tym jakoś nadążyć (...). Druga to idea społeczna. By otwierać, bo jeśli ja troszkę uchylę drzwi młodym ludziom, to oni mają większy wybór. Są mniej ograniczeni życiowo, nie idą tym owczym pędem (...). No i trzeci powód, dla którego to jest takie ważne (...) ja muszę propagować swoim przykładem, osobą, przed młodzieżą, to, że trzeba szukać, że trzeba być aktywnym. To jest jedyne wyjście, myśląc w kategoriach wykorzystania zasobów przyszłych. Więc ja muszę im nie tylko o tym głędzić, tylko muszę im pokazać, że ja trochę taki jestem i to na mnie wymusza”. – doradca zawodowy PPP



R: „Ale możliwości jest bardzo dużo. W każdej gminie zwykle jest jakiś projekt, gdzie są proponowane różne formy pomocy. Od szkoleń przez staże po doradców zawodowych, tego jest naprawdę bardzo dużo. Więc ośrodki pomocy też widzę, że pracują nad tym, by te osoby motywować i zachęcać do tej pracy. My czasami proponujemy, a one mówią już, że są gdzieś”. – doradca zawodowy PUP

Rozumienie idei uczenia się przez całe życie

Pomimo ogólnego pozytywnego nastawienia doradców do idei uczenia się przez całe życie sposoby jej interpretacji wśród respondentów są bardzo zróżnicowane: od postaw wskazujących na bardzo szerokie rozumienie koncepcji uczenia się przez całe życie (obejmujące nie tylko sferę zawodową, ale również osobistą) po bardzo pragmatyczne postawy wiążące tę ideę jedynie z rynkiem pracy i wymaganiami pracodawców. Te ostatnie zdają się dominować wśród doradców publicznych służb zatrudnienia.



M: „Co uważa Pani za ważne w promowaniu idei uczenia się przez całe życie?”

R: „Co jest ważne? To, że trzyma człowieka cały czas na pewnym poziomie myślenia, że człowiek się nie zaniedbuje, jeśli chodzi o taką sferę swoich umiejętności nabywania nowej wiedzy. Lepiej się czuje psychicznie, jak się czegoś nowego nauczy, a jeszcze może to się gdzieś dalej przekładać, no to wtedy jest dowartościowany”. – doradca zawodowy WUP



M: „Jak ważna jest dla Pani idea uczenia się przez całe życie i czy wykorzystuje ją Pani w pracy zawodowej i osobiście?”

R: „Ja osobiście, to dla mnie jest coś, co jest zupełnie oczywiste i wbudowane w... zakładałam, że w każdego człowieka”. – doradca zawodowy WUP



M: „Jak ważna jest dla Pani idea uczenia się przez całe życie – zawodowo i prywatnie?”

R: „Bardzo ważna. Sama po sobie, czy moich osobach, które przychodzą – zawsze mówię, że jest to ważne. Ten rozwój zawodowy, dostosowanie się do rynku pracy. (...) Bo to jest dostosowanie do rynku pracy przede wszystkim, bo wymagania pracodawców się zmieniają”. – doradca zawodowy PUP



M: „Jak ważna jest dla Pana osobiście w pracy idea uczenia się przez całe życie?”

R: „Bardzo istotna. Dobry pracownik to taki, który cały czas nabywa nową wiedzę i ją aktualizuje. To z punktu widzenia i pracodawcy, i pracownika istotna kwestia”. – doradca zawodowy PUP

Zdarzają się również opinie wskazujące na społeczną użyteczność uczenia się przez całe życie. Respondenci podkreślają pozytywny wpływ aktywności edukacyjnej nie tylko w życiu osobistym, ale i społecznym.



M: „Co uważa Pani za ważne w promowaniu idei uczenia się przez całe życie?”

R: „(...) ja bardziej ważność postrzegam z powodu interesu osoby, która rozwijałaby się nieustająco, że to jest jakieś znajdowanie osobistego celu, który napędzałby, dodawał energii każdemu z nas. Ale przez to, w sensie społecznym, sprawiałby, byśmy byli żywi, zainteresowani, byśmy dobrze funkcjonowali w każdej społeczności”. – doradca zawodowy WUP

Doradcy pracujący w poradniach relatywnie częściej byli skłonni interpretować ideę uczenia się przez całe życie szeroko, wiążąc ją z samorozwojem i nieustanną aktywnością intelektualną. Potrafią oni również mówić o uczeniu się w sposób pasjonujący i elokwentny, wręcz barwny.



M: „Czy idea uczenia się przez całe życie jest dla Pani ważna, osobiście i zawodowo?”

R: „To dla mnie klucz, by spełnić się w życiu. (...) uczenie się przez całe życie to jest coś, co chciałabym, by każdy czuł i zdawał sobie sprawę, jak to jest istotne, by mieć inspirację do życia i tego, by mieć umysł młody. Bo to jest sens – pozostanie młodym o tutaj, w głowie”. – doradca zawodowy PPP



R: „(...) bardzo często cytuję Edisona, który powiedział, że w swoim życiu nie przepracował ani dnia, bo wszystko, co robił, to była przyjemność. I jak ktoś chce tak po kilkudziesięciu latach pracy powiedzieć, no to tutaj powinien popracować nad sobą w tych obszarach”. – doradca zawodowy PPP



R: „To jest tak naturalne, że właściwie tego się nie dostrzega, to się robi po prostu zawsze, bo trzeba doganiać tę rzeczywistość”. – doradca zawodowy PPP

Niekiedy wśród doradców pojawiają się deterministyczne postawy dotyczące uczenia się na temat osób korzystających z ich pomocy. Doradcy przypisują wówczas brak aktywności jedynie osobowości, charakterowi jednostki lub wykształceniu i wykonywanemu zawodowi. Takie poglądy mogą rodzić potencjalnie negatywne skutki w postaci stygmatyzacji lub segmentacji klientów, a co za tym idzie, braku odpowiedniego wsparcia.



M: „Jak ocenia Pani dziś gotowość klientów do wysiłku, aby się kształcić; czy jest tu zależność od zmiany pokoleniowej, np. dziś a pięć, dziesięć lat temu?”

R: „To też trzeba rozpatrywać zupełnie indywidualnie (...). Nie każdy ma taką potrzebę. Tak było i tak jest, to się nie zmieni. Są ludzie stworzeni do uczenia się i zdobywania doktoratów, a są ludzie, którym wystarczy zwykła praca, kopanie rowów i wtedy mają przeogromną satysfakcję z tego tytułu. Także to też trzeba indywidualnie rozpatrywać”. – doradca zawodowy PUP



R: „To wszystko zależy od człowieka, jego osobowości. Czy ja jestem pracownikiem, czy pracodawcą, to moje postępowanie jest zdeterminowane tym, jaki jestem. Albo jestem nastawiony na rozwój i sam jadę na szkolenie jako pracodawca raz na jakiś czas; jeżeli ktoś chce pojechać na szkolenie, to mu tego nie utrudniam, a wręcz umożliwiam. Albo jestem na „nie” na wejściu i narzekam, marudzę i utrudniam pracownikom rozwój zawodowy. Bądź też mnie na to nie stać – no różne czynniki. To wszystko zależy od człowieka”. – doradca zawodowy PUP



R: „To zależy od osoby, tak. Jeżeli osoba jest aktywna zawodowo przez długi czas i nagle trafia tu, do urzędu, ona jest otwarta, tak zazwyczaj, na kształcenie się. Ale są osoby, które choć nie wiem cokolwiek byśmy nie robiły, to one nie podejmą ani szkolenia, ani, no, żadnej formy tak naprawdę kształcenia. Więc z tymi bezrobotnymi jest różnie”. – doradca zawodowy PUP



M: „Chciałabym zapytać, co Pani myśli o idei uczenia się przez całe życie i czy stosuje się Pani do niej w życiu zawodowym i osobistym?”

R: „Więc idea sama w sobie jest słuszna, natomiast niekoniecznie ma zastosowanie w stosunku do wszystkich osób (...)”. – doradca zawodowy PUP



R: „To jest też sprawa indywidualna danego człowieka. Jeżeli takie są wymagania jego zawodu, by się ciągle doskonalić, to on będzie musiał się kształcić. Także są branże, w których to ciągle kształcenie nie jest potrzebne, ale są takie, które wręcz tego wymagają. To wszystko zależy i od człowieka, i od branży, w której pracuje”. – doradca zawodowy WUP

Bariery związane z uczeniem się przez całe życie

Respondenci wskazywali też bariery w uczeniu się przez całe życie, na które napotykają ich klienci, a także oni sami. Wśród tych problemów są podstawowe braki umiejętności kognitywnych, takich jak wysławianie się czy czytanie ze zrozumieniem.



R: „Bo ludzie bez wiedzy, umiejętności, zakresu odpowiednich słów zaczynają się gubić. Nie wiedzą, jak mają się wysłowić. Tu się zaczyna problem (...). Są takie osoby, które nie potrafią zdania zbudować z dwóch, trzech wyrazów!”. – doradca zawodowy PUP



R: „W moim zawodzie często spotykam osoby z problemami z czytaniem i pisaniami. I to nie u starszych ludzi, to są młodzi ludzie i mają takie problemy! Więc jak iść na szkolenie, jak z niego skorzystać? Jest obawa, że nie poradzę sobie – *Ja nie będę tego umiał robić, i tak się tego nie nauczę*. Także zwątpienie, brak wiary w swe możliwości. – doradca zawodowy PUP

Brak środków finansowych i duże koszty szkoleń są również wskazywane przez doradców jako jedna z barier w rozwoju zawodowym.



R: „(...) to też kosztuje, dlatego też dorosłe osoby w większości, w osiemdziesięciu procentach, ledwo wiążą koniec z końcem, one nie są w stanie wydać pieniędzy na studia podyplomowe, bo po prostu im nie wystarcza na szkolenia dodatkowe, na jakieś kursy (...). Ale sprawa finansowa jest bardzo ważna”. – doradca zawodowy PUP

Wśród klientów urzędów pracy, szczególnie w grupie starszych osób, zdarzają się postawy roszczeniowe wobec służb zatrudnienia czy wręcz państwa, postawy braku pogodzenia się z realiami współczesnego rynku pracy, który wymaga elastyczności i adaptacyjności. W opiniach doradców takie nastawienie klientów jest niezmiernie trudno zmienić.



R: „(...) w tym momencie osoby nie potrafią tego zaakceptować, że: *Jak to? Pracowałem i powinienem dokończyć! Nie będę się tu szkolić, powinienem mieć zapewnione to, że do emerytury dotrwam.* I zmiana tego toku myślenia, że jednak trzeba coś zrobić, przekwalifikować się, żeby wyjść na rynek, no niestety, zmieniła się sytuacja i tak to wygląda (...). Tym osobom trudno było się przedstawić, siedzieli pod tym popegieerowskim blokiem i nie potrafili zaakceptować, w wieku mojej mamy. Oni mieli konkretne czynności, pracując tam, i nie potrafili potem wejść na rynek pracy. I oni mieli robotę i tak powinno być. (...) te osoby były właśnie tak nastawione: *Miałem i koniec, i tak powinno być.* Trudna bariera do pokonania, mur i koniec”. – doradca zawodowy PUP

Doradcy relatywnie często zwracają uwagę na postawy bierności zawodowej i edukacyjnej wśród kobiet, której przyczyn upatrują zarówno w programie „500+”, jak i w społecznie ugruntowanej stereotypowej roli kobiety.



R: „Nawet jeśli ja przekonuję, powiedzmy, taką mamę, która ma troje dzieci i wykształcenie gimnazjalne, że siedząc w domu, no to nie ma lepszej rzeczy, którą by pani zrobiła, niż podjąć się dalszej nauki w szkole dla dorosłych. *Ale ja teraz nie mam czasu. Mówię: To kiedy pani będzie miała?* Ona o tym nie myśli, ona dostaje 500+, do widzenia”. – doradca zawodowy PUP



R: „Bo nie dla każdego rola zawodowa jest jakąś ważną rolą. Często, kobiety szczególnie, pracują, dlatego że muszą finansowo wesprzeć dom, a nie dlatego, że czują taką potrzebę. One chętnie by zostały w domu z dziećmi i pełniły rolę matki, opiekunki, gospodyni”. – doradca zawodowy PUP

W opinii doradców część kobiet powracających na rynek pracy po długiej przerwie związanej głównie z opieką nad dziećmi niechętnie podejmuje aktywność edukacyjną, nie są nastawione na zmiany.



R: „Gorzej jest zwłaszcza z kobietami z długą przerwą zawodową w życiorysie, bo zajmowały się długo opieką nad dziećmi i ich powrót na rynek pracy jest trudny, są to osoby wycofane. Wymaga to dużej pracy nad nią, by coś zmieniła w życiu zawodowym”. – doradca zawodowy PUP

Problemy z podejmowaniem aktywności edukacyjnej według doradców zawodowych szczególnie są widoczne wśród osób starszych. Jest to grupa klientów urzędów, która podchodzi z dużą rezerwą do idei uczenia się, ponieważ nie wierzą w siebie, nie wierzą, że są w stanie nabyć nową wiedzę oraz zdobyć doświadczenie.



R: „Jeśli proponujemy udział w szkoleniu, to większy sprzeciw jest u osób starszych. Po pięćdziesiątym, czasami nawet po czterdziestym roku życia. A po sześćdziesiątce to już w ogóle! Opór stawiają, nie chcą zaczynać wszystkiego od nowa (...). Oni nie chcą podejmować niczego na nowo, bo nie wierzą w to, że są w stanie szybko się nauczyć, potem w praktyce zdobyć umiejętności, by na ten rynek pracy wejść”. – doradca zawodowy PUP

Warto też zwrócić uwagę na kilkakrotnie wskazywane przez doradców rozczarowanie klientów efektami podejmowanych działań edukacyjnych. Respondenci mówili też, że ich klienci czasami nie mają przekonania o skuteczności szkoleń. Pojawiają się opinie doradców o tym, że szkolenia nie są ważne dla pracodawców, którzy cenią głównie doświadczenie.



R: „(...) też osoby często zgłaszają, że takie szkolenie mi nic nie da, bo później [pracodawcy] chcą doświadczenie itd.”. – doradca zawodowy PUP

Zniechęcenie jest również związane z brakiem ofert odpowiedniej pracy i pojawia się zwłaszcza, gdy pomimo ukończenia kursu lub szkolenia osoba nadal pozostaje bezrobotna. Respondenci szukają przyczyn takiej sytuacji w kondycji lokalnego rynku pracy.



R: „(...) kobiety bardzo chętnie chcą się kształcić. Ale później nie ma gdzie wykorzystać tych umiejętności, bo dla nich jest mało ofert pracy. Często tak się zdarza, że mówią: *A, był kurs, czegoś tam się nauczyłam, ale nie mam pracy i znów dalej siedzę.* Także różnie na to patrzą”. – doradca zawodowy PUP



R: „(...) jak obserwuję naszych klientów czasami, to, i chyba czasami też się nie dziwię, że tej motywacji u nich brakuje, bo są też osoby, które szukają ciągle dla siebie nowych wyzwań, coś tam ze sobą próbują robić, a mimo to zostają bez pracy, więc gdzieś tam potem następuje troszeczkę wycofanie się też z tego rynku, z dążenia do tego, żeby się doskonalić, żeby się przebranżowić, żeby szukać, żeby się uczyć czegoś nowego, bo to mi da gwarancję albo zwiększy szansę na zatrudnienie. Potem się okazuje, że niestety rozczarowanie”. – doradca zawodowy PUP

Czy pracodawcy wspierają rozwój pracowników?

Doradcy wielokrotnie zwracali uwagę, że pracodawcy szukają wykwalifikowanych pracowników i cenią sobie takich, którzy potrafią wykonywać zadania na różnych stanowiskach.



M: „A czy w Pani opinii pracodawcy, którzy są Pani zdaniem sztanदारowymi pracodawcami doceniają chęć uczenia się pracowników?”

R: „Na pewno lubią tych pracowników tzw. elastycznych, tak? Którzy będą potrafili wykonywać różne zadania na różnych stanowiskach”. – doradca zawodowy PUP



M: „A czy w Pani opinii pracodawcy doceniają chęć uczenia się pracowników?”

R: „Tak, pracodawcy jak najbardziej. Przede wszystkim pracodawca stawia teraz na wykwalifikowaną kadrę, więc podnoszenie kwalifikacji będzie się liczyło. Coraz częściej wymagają coraz więcej od pracownika”. – doradca zawodowy PUP



M: „Czy zauważa Pani, że dla pracodawców jest ważne, żeby wszyscy pracownicy byli otwarci na uczenie się?”

R: „Tak, nawet przy rozmowach kwalifikacyjnych pada takie pytanie, czy jest się osobą gotową do podwyższania swoich kwalifikacji, często. (...) na pewno osoby, które chcą i mają takie możliwości, są milej widziani jako kandydaci do zatrudnienia”. – doradca zawodowy PUP

Opinie dotyczące wsparcia ze strony pracodawców dla pracowników w zakresie uczenia się są jednak podzielone. Można wśród nich znaleźć wypowiedzi od bardzo pozytywnych wobec pracodawców, podkreślających zmianę świadomości wśród tej grupy społecznej, po bardzo nieprzychylnie, wskazujące jedynie na postawy roszczeniowe pracodawców wobec pracowników.



M: „Czy pracodawcy doceniają chęć uczenia się pracowników?”

R: „Coraz częściej. I też jak mają szansę skorzystać ze środków, to coraz częściej z nich korzystają”.



M: „Czy pracodawcy wspierają organizacyjnie pracowników, aby mogli oni przeznaczyć część swojego czasu pracy na uczenie się?”

R: „No tak, jak chcą szkolić pracowników, to oczywiście wiąże się to z edukowaniem w czasie pracy”.



M: „A czy sami pracownicy są zainteresowani uczeniem się?”

R: „Pozytywnie się to zmienia, coraz częściej korzystają, widzą taką potrzebę”. – doradca zawodowy PUP



M: „Czy Pana zdaniem pracodawcy z tego regionu wspierają pracowników w podnoszeniu kwalifikacji?”

R: „Kiedyś może tak, teraz to pracodawcy bardziej zależy na tym, by był pracownik, pracował jak najtaniej, jak najniższym kosztem dla pracodawcy. A jak to jest od środka, to nie powiem, bo pracodawcy rzadko się zgłaszają do urzędu, by taką pomoc dla pracownika swego uzyskać”. – doradca zawodowy PUP



M: „Czy pracodawcy na rynku wspierają pracowników w podnoszeniu kwalifikacji?”

R: „Nie wiem, trudno powiedzieć, bo nie byłam wewnątrz zakładów pracy. Dla pracodawcy pewnie liczy się efekt pracy, nie każdy rozumie, że gdzieś trzeba się najpierw tego nauczyć, by później efektywnie wykonywać pracę. Ale to różnie bywa. Tu nie można generalizować. Są pracodawcy świadomi, że ile włożysz, tyle wyciągniesz”. – doradca zawodowy PUP



M: „W kontekście idei uczenia się przez całe życie na ile sami pracodawcy wspierają swych pracowników w podnoszeniu kompetencji i kwalifikacji, finansowo i organizacyjnie? Czy mamy jakieś informacje, czy pracodawcy są gotowi wspierać swych pracowników?”

R: „Na pewno KFS już wiele mówi (...) bo pracodawcy mają świadomość, że im bardziej wspierają w tym pracownika, tym większa jego efektywność. Kadra wyszkolona jest na ich korzyść. Świadomość pracodawców jest ogromna w tym zakresie”. – doradca zawodowy PUP

Oczekiwania pracodawców niekoniecznie idą w parze z tym, co są gotowi zaoferować pracownikom. Bardzo często doradcy zwracają uwagę, że wsparcie pracodawcy dla pracowników w rozwijaniu umiejętności ogranicza się do braku zakazu lub ewentualnie pozwolenia na kształcenie się w czasie pracy, zwłaszcza w przypadku edukacji formalnej i pozaformalnej. Wypowiedzi wskazujące na udzielanie pracownikom wsparcia finansowego pojawiają się głównie w kontekście korzystania z Krajowego Funduszu Szkoleniowego (KFS) i dotyczą dużych pracodawców.



M: „Czy pracodawcy doceniają chęć uczenia się pracowników oraz są gotowi wspierać ich finansowo i organizacyjnie?”

R: „No nie powiem żeby... na pewno pracodawcy chętnie patrzą na to, że ktoś nie oporuje i chce się rozwijać, że można na nim polegać, że jest kompetentny, że nie ma kłapek na oczy i jest od do, tylko patrzy szerzej i dalej. To jest na pewno cennie. Ale czy jest nagradzane? Dobrym słowem, może czasem. Ale generalnie, finansowo nie ma takiej opcji (...)”. – doradca zawodowy PUP



M: „Czy w Pani opinii pracodawcy doceniają chęć uczenia się pracowników i są gotowi ich wspierać, np. finansowo lub organizacyjnie?”

R: „Chęć może tak, chęć może w jakiś sposób. Ale to nie to, to nie idzie jeśli chodzi o yy... nie wiem gratyfikację finansową, tak? Czy jakieś inne wsparcie finansowe, tak? Jeśli chodzi o szkolenia”. – doradca zawodowy PUP

Sporadycznie respondenci wskazywali, że zdarzają się również pracodawcy, dla których gotowość do uczenia się nie jest ważna, a pracownik nie jest dla nich zasobem, w rozwój którego warto inwestować.



M: „Jakie firmy doceniają gotowość do uczenia się albo pozytywnie ją premiują?”

R: „(...) jak rozmawiałam w tamtym roku z pracodawcami, to każdy z nas miał tu przydzielonych pracodawców do badania. Niektórzy mówili wręcz, że wcale nie oczekują, by pracownicy uczyli się, to nie było im do niczego potrzebne. Tylko para rąk do pracy”. – doradca zawodowy PUP



M: „Na podstawie Pani obserwacji jaki jest stosunek pracodawców do uczenia się pracowników? Czy wspierają ich w jakiś sposób?”

R: „Mówią, że wspierają. Ale tak do końca, niestety, liczy się szybkość pracy, najbardziej to widać na produkcji. Bo tam pracy jest dużo, a niestety nie każdy jest przyjmowany. Bo jest taki system pracy, bo jest akord i trzeba szybko pracować. I to jest dla niektórych ludzi problem. A niestety, czasem wydaje się że pracodawca powinien zainwestować w tego człowieka, który tam nie ma już tych dwudziestu lat, tylko czterdzieści czy pięćdziesiąt. Na pewno taka osoba by dłużej pracowała i dotrwała do tej emerytury. No ale dziś jest ważna szybkość, jakość i wykonanie tego zlecenia. To jest trudne i często przy rekrutacji są takie testy robione, na zdolności manualne osoby. Więc czasem te osoby tego po prostu nie przechodzą”. – doradca zawodowy PUP

Pojawiały się też głosy, że brak wsparcia dla rozwoju kadry jest celową strategią niektórych pracodawców. Pracownik, który zdobędzie wiedzę i doświadczenie, może odejść z firmy, która w niego zainwestowała, i zacząć pracę dla konkurencyjnego pracodawcy lub na własny rachunek.



M: „Czy pracodawcy wspierają pracowników w uczeniu się nieformalnym, np. poprzez mentoring?”

R: „Myślę, że nie. Mam takie zdanie, że pracodawcy boją się mieć mądrzejszych od siebie pracowników. Nie wspierają”.

M: „Na zasadzie takiego psa ogrodnika?”

R: „Dokładnie tak. Boją się, że ktoś skończy lepsze kursy od niego, pozna technologie, które są w danym zakładzie pracy, i odejdzie. Zrobi to, prowadząc swoją działalność gospodarczą”.

M: „Czy pracodawcy doceniają chęć uczenia się pracowników?”

R: „Nie”. – doradca zawodowy PUP

Większość respondentów pracujących w publicznych służbach zatrudnienia widzi dużą rolę KFS w ułatwianiu przedsiębiorcom wspierania rozwoju kadry. Niektórzy respondenci wskazują wręcz, że jego wprowadzenie zmieniło nastawienie pracodawców do inwestowania w pracowników.



M: „Czy pracodawcy są wygodni?”

R: „Tak, więc jak najbardziej by chcieli mieć osoby wykwalifikowane, które, w które nie trzeba inwestować, nie? Fakt faktem, że to też się zmienia, bo od momentu, kiedy wprowadzono nowy instrument – Krajowy Fundusz..., no to też, że tak powiem, wzrasta taka gotowość ich jednak, żeby inwestować bardziej, tak? W pracownika. No bo wiadomo, mają, zamiast stu procent szkolenia pracownika, to mają tylko część”. – doradca zawodowy PUP

Podsumowanie

Wypowiedzi doradców zawodowych uczestniczących w badaniu wskazują, że uznają oni ideę uczenia się przez całe życie za ważną w rozwoju zawodowym oraz osobistym. W konsekwencji ta grupa relatywnie częściej deklaruje, że rozwija swoje umiejętności i podnosi kwalifikacje niż inni pracownicy. Doradcy promują też aktywność edukacyjną wśród swoich klientów oraz mówią o różnych strategiach motywowania ich do uczenia się i istnieniu wielu możliwości w tym zakresie. Dostrzegają jednak wiele barier utrudniających klientom publicznych służb zatrudnienia uczenie się. Są one związane z brakiem odpowiednich kompetencji kognitywnych (np. czytanie ze zrozumieniem, formułowanie myśli itp.), kosztami szkoleń, postawami roszczeniowymi klientów oraz biernością zawodową kobiet. Trudności w podejmowaniu aktywności edukacyjnej dotyczą także osób starszych, szczególnie, jeśli zaawansowanemu wiekowi towarzyszy brak wiary w możliwość przyswojenia nowych umiejętności. Ważnym problemem opisywanym przez badanych jest także rozczarowanie klientów odbytymi szkoleniami, które nie zmieniły ich sytuacji zawodowej.

Pomimo deklarowanego pozytywnego nastawienia do uczenia się przez całe życie wśród doradców zawodowych pojawiały się opinie sugerujące, że LLL

nie jest dla wszystkich; są grupy społeczne, zawody, a wręcz branże, w których uczenie się nie jest potrzebne. Takie poglądy mogą prowadzić do segmentacji klientów i w konsekwencji braku odpowiedniego wsparcia w zakresie LLL.

W trakcie wywiadów poruszano także problem nastawienia pracodawców do rozwijania umiejętności pracowników. Opinie respondentów w tej kwestii były zróżnicowane, jednak relatywnie często doradcy zwracali uwagę, że pomimo poszukiwania wykwalifikowanych pracowników pracodawcy nie zawsze są zainteresowani inwestowaniem w rozwój zawodowy osób, które zatrudniają. Respondenci wskazywali, że wsparcie pracodawców w tym kontekście jest ograniczone; jedynie duże firmy są skłonne wspierać finansowo pracowników. Niekiedy wręcz brak wsparcia aktywności edukacyjnej jest celową strategią pracodawców. Doradcy zawodowi PSZ widzą dużą rolę KFS jako instrumentu zachęcającego pracodawców do inwestowania w szkolenia pracowników.

3. Zintegrowany System Kwalifikacji – ogólne obserwacje

Można przyjąć, że obecnie udało się wśród badanych grup doradców zawodowych zbudować świadomość, że powstał i jest wdrażany Zintegrowany System Kwalifikacji. Nie wszyscy badani deklarują, że „słyszeli” o ZSK. Zdecydowana większość twierdzi, że ma bardzo powierzchowną wiedzę o systemie. Doradcy zawodowi przyznawali, że nie mają gruntownego rozeznania w systemie ani wiedzy na temat mechanizmów funkcjonowania ZSK, szczególnie w zakresie praktycznego wykorzystania oferowanych rozwiązań.

Nie jest więc to etap, na którym można analizować z respondentami wybrane aspekty funkcjonalności systemu, natomiast co jest ważne i warto podkreślić, podczas rozmów z doradcami zawodowymi nie pojawiają się uwagi krytyczne czy negujące wprowadzane rozwiązanie. Akcentowane są raczej pytania dotyczące sposobów wykorzystania ZSK i umiejscowienia systemu w otoczeniu istniejących już rozwiązań. Jest to etap, w którym została zbudowana świadomość, że system istnieje i jest wdrażany. Jest to moment generowania pytań ze strony potencjalnych odbiorców na temat zakresu działania i potencjalnego wykorzystania rozwiązań ZSK, a także punkt wyjścia do podejmowania kolejnych działań promujących ZSK, ale już z uwzględnieniem potrzeb doradców zawodowych, charakteru grup klientów doradców zawodowych oraz specyfiki lokalnej.



R: „Dużo szerszą wiedzę... to chyba nie, ale wiedziałabym, gdzie szukać informacji. Chciałabym się dowiedzieć, kiedy on tak naprawdę zacznie działać? Bo ta część formalna już działa, a z tego, co wiem, to polega na tym, by te dwa systemy, nieformalne kształcenie, poza edukacją formalną, było połączone z rynkową, czyli tymi częstkowymi”. – doradca zawodowy WUP



R: „Tak, słyszałam. Byłam nawet w tym roku na seminarium informacyjnym – walidacja i zapewnienie jakości. Znalazłam właśnie tę informację na stronie i zachęciłam kilku doradców. Była nas chyba czwórka z naszego powiatu, ze szkół. Uczestniczyliśmy właśnie w tym seminarium. Oczywiście wcześniej również byłam na konferencji czy dwóch, organizowanych przez IBE w Olsztynie, gdzie dowiedziałam się rozmaitych rzeczy”. – doradca zawodowy PPP

Skrajne postawy

Jest grupa doradców zaangażowana w proces zdobywania wiedzy o ZSK, którzy patrzą na system, uwzględniając perspektywę wszystkich potencjalnych odbiorców. Zgodnie mówią o tym, że ZSK jest odpowiedzią na zmieniające się potrzeby rynku pracy i rozwiązaniem systematyzującym i porządkującym propozycje stworzone przez system edukacji pozaformalnej. Poniżej przedstawiono opinie doradców ilustrujące nastawienie zwolenników wprowadzanych rozwiązań. Należy jednak podkreślić, że ten sposób myślenia o ZSK nie jest powszechny i takie opinie pojawiają się sporadycznie.



R: „Pracodawcy potrzebują w chwili obecnej różnego rodzaju pracowników, niekoniecznie takich, na jakich było zapotrzebowanie kilka, kilkanaście lat wcześniej. Kwalifikacje się zmieniają, dezaktualizują, jest potrzeba ich uzupełniania. Ja myślę, że scalenie ich gdzieś w jednym miejscu jest dobre, każda metoda jest niezbędna do tego, żeby w naszym przypadku znaleźć zatrudnienie”. – kierownik doradców zawodowych PUP



R: „Wydaje mi się, że pomysł jest dobry. Myślę, że będzie działał, bo teraz idziemy w takim kierunku, że trzeba się przekwalifikowywać i bez sensu jest za każdym razem robić szkołę od początku, gdzie i tak każda szkoła zaczyna się od wstępu do (...) i powtarza się pewne rzeczy w nieskończoność. Trzeba też zaufać, że jak ktoś już jest specjalistą w jakiejś dziedzinie, to zakładamy, że z tej dziedziny już umiejętności i wiedzę posiada, i musi je tylko rozwinąć”. – doradca zawodowy PPP



R: „Kilka lat temu byłam na konferencji w Warszawie jako doradca zawodowy, na której po raz pierwszy usłyszałam o ramach kwalifikacji i planowanych pracach. I bardzo mnie to zachwyciło. Pomyślałam, że jest to coś, co uzupełni bardzo poważną lukę i jest tak naturalną rzeczą, że wydało mi się, że zawsze powinno to być. Potykaliśmy się o to, że pracując z klientami, docierały do nas osoby o niesamowitych kompetencjach, ale nie mogły znaleźć pracy z powodu braku dokumentów, które by je potwierdzały. I poza tym ciągnęła niespójność, czego wciąż doświadczałyśmy – nomenklatury i charakterystyk zawodów, którymi MEN się posługiwało, a którym Ministerstwo Pracy. One się wciąż rozjeżdżały i były niespójne, więc objęcie tego wszystkiego czymś jednym, wspólnym i zorganizowanie tej procedury tak, by taką płynną rzeczywistość potrafiło objąć, to byłoby coś bardzo dobrego”. – doradca zawodowy WUP

Należy też mieć na uwadze, że jest jeszcze grupa osób błędnie przekonanych, że wdrażany system ma całkowicie zastąpić stosowane dotychczas rozwiązania. Badanie pozwoliło też określić, że wśród doradców może pokutować opinia, iż Zintegrowany System Kwalifikacji jest nowym rozwiązaniem, które wyprze dotychczasowe instrumenty. Takie przekonanie implikuje negatywne nastawienie wobec wprowadzanego rozwiązania, ponieważ w percepcji doradców pojawia się myśl, że dotychczasowe stosowane narzędzia zostaną całkowicie zastąpione nowymi. Ta postawa nie jest powszechna, ale wielu doradców wyrażało swoje obawy oraz wątpliwości, czy Zintegrowany System Kwalifikacji ma funkcjonować równoległe do istniejących rozwiązań, czy też je zastąpić.



R: „Wiem, że taki twór powstał, natomiast to jest taka wiedza, powiedziałabym, zdawkowa”. – doradca zawodowy PPP



R: „Słyszałem. Niedużo wiem o tym, ale słyszałem. Głównie od pracowników, którzy bywają na różnych spotkaniach, szkoleniach, bo były w ubiegłym roku takowe. Plus wiadomo, jak się gdzieś coś przeczyta”. – kierownik doradców zawodowych

4. Percepcja Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Koncentracja uwagi na elementach systemu, nie na całości

Badani nie widzą systemu jako całości. ZSK jest traktowany przez doradców bardziej jako zasób informacyjny niż rozwiązanie systemowe. W rozmowie o ZSK badani koncentrują się na wybranym aspekcie systemu, nie na całości.

W czasie prowadzonych badań zaobserwowano pewien mechanizm oceny ZSK – system jest oceniany przez pryzmat dwóch kryteriów/czynników:

- Ocena przez pryzmat własnych doświadczeń zawodowych, czyli treści/narzędzi wykorzystywanych w codziennej pracy.
- Ocena przez pryzmat elementu, o którym rozmówca słyszał i/lub który zna i rozpoznaje.

W zasadzie respondenci, mówiąc o ZSK, koncentrują się na tych elementach systemu, które są najbliższe temu, czym się zajmują w swojej codziennej pracy. Kształtują swoje oczekiwania wobec potencjalnych rozwiązań, patrząc przez pryzmat wykorzystywanych narzędzi oraz tematyki, która stanowi główny obszar ich obowiązków zawodowych. Taki sposób postrzegania i oceny ZSK skutkuje tym, że system jest definiowany przez badanych jako narzędzie lub system informacji.

Doradcy zawodowi, zależnie od tego, na jakim etapie i w jakiej instytucji podejmują pracę z klientem, odnoszą się do innych zasobów informacji. Z tego względu specjalista ds. rozwoju, mówiąc o ZSK, najczęściej koncentruje się na tych elementach systemu, które są najbliższe szkoleniom. Doradca zawodowy, który pracuje z klientem i prowadzi procesy doradcze, skupi się na tym elemencie systemu, który pozwoli mu w bardziej przystępny sposób przybliżyć opis wykonywanych czynności i/lub opis wymagań na danym stanowisku. Doradca z poradni pedagogiczno-psychologicznej, który pracuje z osobami młodymi i ich rodzicami, skorzysta z ZSK, sięgając do założeń polityki LLL, lub też wykorzysta ZRK do zaprezentowania, czym są kwalifikacje, prowadząc zajęcia i doradztwo dla starszej młodzieży.

Część respondentów w odpowiedzi na pytanie o skojarzenia i wiedzę na temat ZSK wymienia pewne elementy, które utożsamia z systemem. Najczęściej kojarzone są Polska Rama Kwalifikacji – PRK i Zintegrowany Rejestr Kwalifikacji – ZRK. O ile doradcy wymieniają pełną nazwę Polskiej Ramy Kwalifikacji, o tyle niewielu przytacza nazwę Zintegrowanego Rejestru Kwalifikacji. Mówią o nim, opisują, że istnieje baza kwalifikacji, natomiast mają trudności z przywołaniem pełnej nazwy.

Postrzeganie ZSK przez pryzmat ZRK (bazy kwalifikacji) sprawia, że badani odnoszą ten element systemu do baz z danymi o zawodach. Następuje tok skojarzeniowy: myślenie o ZSK prowadzi do porównywania systemu do istniejących rejestrów i baz z opisami zawodów. Często jako punkt odniesienia wymieniana jest Klasyfikacja zawodów i specjalności⁵.

5 <http://psz.praca.gov.pl/rynek-pracy/bazy-danych/klasyfikacja-zawodow-i-specjalnosci/wyszukiwarka-opisow-zawodow>.



R: „Ten system wszedł tak naprawdę dosyć niedawno; on się dopiero rozwija moim zdaniem. I jest kolejnym systemem kwalifikacji, który już mamy. Ja pracuję tu tyle lat, korzystam z teczek informacji o zawodach, przewodniku po zawodach, klasyfikacji zawodów i specjalności na potrzeby naszego ministerstwa, Klasyfikacji zawodów i specjalności szkolnictwa... Czytałam zmieniające się rozporządzenia MEN-u na temat kwalifikacji w tych zawodach, klasyfikacji zawodów. Nasze klasyfikacje: brałam udział w opracowywaniu zawodów, przewodnika po zawodach. Tego jest tyle na rynku, że z tego systemu akurat wiem, że on jest i mniej więcej jakie ma zadania na przyszłość. Przecież to dopiero wchodzi!”. – doradca zawodowy WUP



R: „Dla wszystkich doradców encyklopedią wiedzy jest Klasyfikacja zawodów i specjalności. Myślę, że przejrzyste i jasno opisuje stanowiska pracy i wymagania na tych stanowiskach”. – doradca zawodowy PUP

4.1. Użyteczność i potencjał wykorzystania zasobów Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Percepcja potencjalnych obszarów wykorzystania systemu jest różna, zależnie od tego, z jaką grupą klientów pracuje doradca zawodowy.

Opinie doradców zawodowych oraz kierowników doradców zawodowych

Klienci PUP ubiegający się o środki na działalność gospodarczą

Osoby ubiegające się o pozyskanie środków na rozpoczęcie działalności są zobligowane do przygotowania dokumentacji potwierdzającej doświadczenie danej osoby w konkretnej branży. W większości sytuacji są to osoby, które nie mają formalnie potwierdzonych kwalifikacji, a swoje doświadczenie zdobywają w pracy, też często podejmowanej nielegalnie (są zarejestrowani w PUP, a równolegle podejmują pracę). Są proszeni przez pracowników urzędu o przygotowanie opisu wykonywanych prac, aby uzasadnić, że mają wiedzę i odpowiednie umiejętności w dziedzinie, w której chcą rozpocząć prowadzenie działalności gospodarczej. ZSK stwarza takim osobom możliwość uzyskania kwalifikacji (formalnego poświadczenia, a nie bazowania wyłącznie na oświadczeniach) przed rozpoczęciem procedury ubiegania się o środki na założenie działalności gospodarczej.

Narzędzie do rozmowy o umiejętnościach

Doradcy zawodowi, którzy pracują z klientami, prowadząc procesy doradcze, widzą korzyść, jaką daje mówienie i myślenie o kwalifikacjach poprzez wykorzystanie opisu zestawów efektów uczenia się. W ocenie doradców proponowany opis kwalifikacji może być wykorzystywany w rozmowie z osobą bezrobotną do omawiania jej umiejętności. Opis zestawów efektów uczenia się ułatwia posługiwanie się nie tylko słowem mówionym, ale i opisem, do którego zdecydowanie łatwiej jest odnieść się osobom z niższym wykształceniem.

Aspekt praktyczny, nie tylko teoria

Pojawiała się także opinia pokazująca przewagę procesu walidacji nad kursem – jest nią wymiar praktyczny. W opinii doradcy w procesie walidacji zostanie sprawdzony praktyczny aspekt wykonywania danego zadania. W ocenie doradcy zwiększa to też atrakcyjność kandydata do pracy, który będzie mieć potwierdzenie, że umie wykonać powierzone mu zadanie w bezpieczny i odpowiedzialny sposób. Z doświadczenia doradców wynika, że na kursy są kierowane osoby, które mają pewien zakres umiejętności, jednak trafiają one na „pełne” szkolenia i dopiero po ich zakończeniu i zdaniu egzaminu mogą uzyskać certyfikat.



R: „Czasami są za bardzo rozbieżne. Tak bym to ujęła. Jest jakiś standard, np. szukam informacji, jak uzyskać kwalifikacje zawodowe – przychodzi do mnie klientka, która chce odbyć kurs stylizacji paznokci i pyta, jak może uzyskać kwalifikacje w zawodzie kosmetyczki? I np. jedno źródło w internecie podaje, że w taki i taki sposób może to zrobić, nasz ten przewodnik pokazuje, że w taki sposób i czasami jest problem, skąd ja mam, a ja dostaję informację, jak mam tę wiedzę uzyskać, co mam jej powiedzieć, krok po kroku. Bez tego nie ma usystematyzowania”. – doradca zawodowy PUP



R: „Poinformowanie ludzi, w jaki sposób mogą zdobyć to, że mają „glejt”, to wielu byłoby zainteresowanych. Dlatego, że oni posiadają takie umiejętności, ale niektórych to zniechęca, że muszą uczestniczyć w jakimś szkoleniu, które jest bezsensowne i trwa sześć tygodni. A tutaj mogliby się udać do jakiejś instytucji, która się tym zajmuje, i uzyskać potwierdzenie umiejętności, których de facto używają na co dzień w praktyce. Więc to na pewno by się przydało w pracy doradcy zawodowego sensu stricte, a nie w pracy doradcy klienta takiej jak moja”. – doradca klienta PUP



R: „Chociażby to, że te kwalifikacje będą porównywane i jakby na takim samym poziomie no to na pewno. Ułatwi poruszanie się po rynku pracy, polskim i europejskim”. – doradca zawodowy PUP



R: „Jest mnóstwo osób pracujących w szarej strefie, które pracowały gdzieś za granicą w charakterze budowlańców. U nas ten problem pojawia się, jeśli ktoś stara się o dofinansowanie działalności gospodarczej. Jest wymóg, że trzeba mieć kwalifikacje. Ktoś pracował pięć lat za granicą jako budowlaniec i nie ma, także jest to jak najbardziej słuszne i pożyteczne rozwiązanie”. – doradca zawodowy PUP

Opinie specjalistów ds. szkoleń

Skrócenie czasu skierowania klienta PUP na rynek pracy

Możliwość uzyskania kwalifikacji na drodze walidacji daje korzyści takie jak oszczędność czasu i szybsze skierowanie klienta PUP na rynek pracy. Z relacji specjalistów ds. szkoleń wynika, że zdarza się, iż klienci PUP po odbyciu szkolenia nie podejmują zatrudnienia u pracodawcy, który uprzednio zagwarantował miejsce pracy (promesa jest warunkiem koniecznym do ubiegania się o dotację na szkolenie). Powody niepodjęcia pracy po ukończeniu kursu są różne, ale jeden z wymienianych to kwestia czasu – procedura jest tak długa, że w czasie gdy klient PUP przechodzi przez proces szkoleniowy, pracodawca zatrudnia inną osobę.

Zdarzają się także sytuacje, w których klienci urzędów pracy nie mają dokumentów potwierdzających, że odbyli kurs, szkolenie czy ukończyli kształcenie w danym kierunku, a z wywiadu wynika, że byli uczestnikami kursu. Ponadto wykonywane przez nich zadania w pracy (często podjętej nielegalnie – „na czarno”) były okazją do wykorzystania określonych umiejętności, a także nabycia kolejnych. Powody braku dokumentów są różne, często prozaiczne – dokumenty gubią się, niszczą itd. W takich sytuacjach doradcy upatrują szansę dla tych klientów, którzy potrzebują jedynie uzyskać dokument potwierdzający, że mają określone kompetencje.

Punkt odniesienia do oceny programu szkolenia

Doradcy ds. rozwoju przyznawali, że opisane kwalifikacje w systemie mogą posłużyć za punkt odniesienia do oceny i weryfikacji programu oferowanego szkolenia. Przyznawali, że czasem zdarza się, iż oferty różnią się zakresem treści. Opisy kwalifikacji, w tym dokładnie wypunktowane obszary umiejętności, mogą być pomocne w procesie wyboru oferty.

Weryfikacja standardów i wymagań

W pojedynczych wywiadach znalazły się opinie o chaosie informacyjnym wynikającym z faktu, że w zależności od źródła, z którego pozyskiwane są informacje, pojawiają się rozbieżności dotyczące danej kwalifikacji. Doradcy zawodowi potrafią pozyskać wiedzę na temat istniejących zasobów kwalifikacji. To, co jest niepokojące, to rozproszenie tej wiedzy i brak jednego wspólnego narzędzia dostarczającego wiedzy o kwalifikacjach w przejrzysty i zestandaryzowany sposób, którym posługiwaliby się doradcy zawodowi, niezależnie od regionu Polski. Odpowiedzią na ten postulat może być Zintegrowany System Kwalifikacji.



R: „Wtedy będę sobie mogła porównać, jeżeli jakaś jednostka złoży mi ofertę, to będę wiedziała. Jeżeli zrobisz mi to zgodnie z tymi kwalifikacjami, które są opisane na tej stronie internetowej (ZRK), i jeżeli zakres szkolenia będzie zgodny z tym, to zdasz egzamin i będzie to zgodne później z otrzymanymi uprawnieniami. I masz szansę na dobre uprawnienia. To jest, tak jak wcześniej wspomniałam, bardzo liczę na ten opis, będę korzystała na pewno”. – specjalista ds. szkoleń



R: „Ja chciałabym wiedzieć, czego mój klient naprawdę się dowie i z czym faktycznie wyjdzie: czy z taką wiedzą i umiejętnościami jak opisana? Bo sam program szkolenia często nie zawiera tej treści. Tylko opis celu szkolenia”. – specjalista ds. szkoleń



R: „Pracodawcy z różnych względów rezygnują, choć deklarowali chęć zatrudnienia. Czas poświęcony szkoleniu jest zbyt długi i w tym czasie pracodawca znajduje już innego kandydata na to miejsce.” – specjalista ds. szkoleń



M: „Czy zdarzały się sytuacje, że ktoś ma doświadczenie, na przykład zdobyte w szarej strefie czy pracując z rodzicami, ale nie ma jego formalnego potwierdzenia?”

R: „Tak, oczywiście”.

M: „Czy może Pani podać jakieś przykłady?”

R: „Takie osoby wiedzą, że brakuje im takiego dokumentu, który mówi o danych kwalifikacjach, a wiedzą, że to im pomoże zdobyć zatrudnienie lub otworzyć własną działalność gospodarczą, wtedy jak najbardziej są zainteresowani i składają wnioski o szkolenie indywidualne”. – specjalista ds. szkoleń



R: „My, nawet bym powiedziała, że zachęcamy wszystkich w tym momencie profilowania, pierwsze nasze pytanie jest o tym, czy brakuje jakiejś kwalifikacji, czy na podjęcie własnej działalności gospodarczej, czy podjęcie pracy u konkretnego pracodawcy. Żeby oni mieli świadomość, w dniu rejestracji i ustalenia profilu pomocy dajemy informacje, z czego mogą osoby korzystać, żeby wiedzieli, że te szkolenia cały czas to doksztalcanie ustawiczne przez całe życie ma tutaj zastosowanie. Mamy na to środki i chcemy właśnie wspierać w tym wymiarze” – specjalista ds. szkoleń



R: „Są sytuacje, kiedy ktoś chce założyć własną działalność gospodarczą i pod tym kątem chce się przeszkolić (...), zdarzyło mi się na pracownika budowlanego. Jeżeli chciał firmę sobie założyć, zdarzały się osoby, które mówiły mi szczerze, że coś potrafią, że pracowały na czarno – tak też potrafią mi powiedzieć – że mają doświadczenie, ale brakuje im dokumentu. To może być argument”. – specjalista ds. szkoleń

Opinie doradców pracujących w WUP

Wykorzystanie ZSK w pracy z klientami w ramach EURES (praca za granicą)

Doradcy z wojewódzkich urzędów pracy wskazywali możliwość wykorzystania rozwiązań, jakie daje ZSK, przez osoby wyjeżdżające z Polski i chcące podjąć zatrudnienie za granicą. Wskazywano korzystne rozwiązanie, jakim jest porównywalność różnych systemów edukacji, zapewniona dzięki funkcjonującej PRK – Polskiej Ramie Kwalifikacji i ERK – europejskim ramom kwalifikacji.

Wykorzystanie w procesie rekrutacji

Zdaniem respondentów bardzo szczegółowy opis efektów uczenia się może, a w zasadzie powinien być wykorzystywany przez pracodawców w procesie rekrutacji. W opinii doradców zasoby ZSK mogą ułatwić proces rekrutacji pracodawcom – opisy kwalifikacji mogą być pomocne w dopasowaniu osób posiadających określone kompetencje i kwalifikacje do potrzeb pracodawców. Wskazywano przy tym jednak, że warunkiem koniecznym jest w tej sytuacji większe zaangażowanie pracodawców, którzy obecnie niewiele wiedzą o systemie.



R: „My nie uczestniczymy w rekrutacjach za granicą. Tym zajmują się doradcy EURES (...), generalnie głównie ludzie aplikują z dokumentami. Wiadomo, że ten system ujednocila i usprawnia. Z tego, co wiem, wszystkie dyplomy i świadectwa są wydawane jakby z odpowiednim oznaczeniem pod kątem kwalifikacji i nawet jak ostatnio prowadziłam zajęcia w technikum, gdzie był kierunek energii odnawialnej, nawet się o to dopytywali. Nie ukrywajmy, że wybrali taki kierunek szkoły, żeby wyjechać do Niemiec i tam pracować”. – doradca zawodowy WUP



R: „Wydaje mi się, że przełożenie tych kwalifikacji – chodzi o porównywanie kwalifikacji w krajach UE przez ramę naszych kwalifikacji – to jest przydatne”. – doradca zawodowy WUP

Opinie doradców pracujących z młodzieżą

Narzędzie do budowania perspektywy

Doradcy zawodowi pracujący w poradniach pedagogiczno-psychologicznych nie dostrzegają dużej użyteczności ZSK w swojej codziennej pracy. W ocenie tej grupy doradców zawodowych zasoby, jakie daje ZSK, są bardziej adekwatne dla osób dorosłych, a nie do pracy z młodzieżą. Ta grupa respondentów wskazywała dziedziny, w których narzędzia ZSK mogą wspierać ich pracę. Doradcy pracujący z młodzieżą akcentowali możliwość wykorzystania ZSK jedynie do budowania perspektywy kształcenia. Nieliczne osoby wskazywały, że ZSK wpisuje się w narrację adresowaną do osób młodych – uczących się, które będąc uczestnikami rynku pracy, muszą się przekwalifikowywać i zdobywać nowe kompetencje, aby rozwijać swoją drogę zawodową. ZSK może stanowić narzędzie do omówienia, czym jest kwalifikacja i jakie są sposoby jej uzyskania (walidacja), a także gdzie i na jakich zasadach funkcjonują instytucje certyfikujące.

Pojawiły się także opinie, że ZSK i kwalifikacje to treści adekwatne dla uczniów szkół branżowych. Na tym etapie edukacji istnieje już świadomość (z założenia uczniowie szkół branżowych powinni mieć tę wiedzę), czym są kwalifikacje i jak je się uzyskuje, dlatego też w poczuciu doradców język kształtowania ścieżek zawodowych poprzez nabywanie kwalifikacji jest odpowiedni dla młodzieży szkół ponadpodstawowych.



R: „Myślę, że takie ogólne pojęcie jest konieczne dla mnie, w celu informowania tych klientów, co dalej. Bo na razie, na tym etapie pracy, wieku tych moich klientów, którzy do mnie przychodzą, to wiedza szczegółowa nie jest potrzebna. Bo to jeszcze nie jest ten etap”. – doradca zawodowy PPP

4.2. Oczekiwania wobec Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Przeprowadzone badanie ujawnia niebezpieczną tendencję, a mianowicie doradcy zawodowi na wczesnym etapie wdrażania mają bardzo konkretne oczekiwania i wyobrażenia, co Zintegrowany System Kwalifikacji powinien czy mógłby zawierać. Poniżej przedstawiono wyniki badania, które pokazują, że istnieją oczekiwania wychodzące poza zakres treści, jakie będą zawarte w systemie.

Specjaliści ds. szkoleń

Z analizy zebranego materiału wynika, że najwięcej oczekiwań wobec systemu mają specjaliści ds. szkoleń. Ta grupa specjalistów pracujących w urzędach pracy, mówiąc o ZSK, a w zasadzie odnosząc się do zasobów ZRK, dostrzega wiele korzyści, które przyniesie wdrożony system. Jednak należy mieć na uwadze, że wyobrażenia dotyczące tworzonego systemu znacznie wykraczają poza faktyczny zakres informacji, jakie będzie on zawierał.

Poniżej przedstawiono elementy, które w ocenie doradców może (powinien) zawierać system:

- informacje o firmach szkoleniowych, w tym ich ocena przygotowana przez inne urzędy pracy,
- możliwość komentowania i umieszczania opinii przez podmioty korzystające z usług firm szkoleniowych,
- aktualizacja przepisów dotyczących uzyskiwania kwalifikacji i uprawnień,
- bogato opisana walidacja przy każdej kwalifikacji (z tym że nie jest używane określenie „walidacja”).

Doradcy zawodowi z powiatowych urzędów pracy

Doradcy zawodowi, którzy w swojej pracy posługują się wszelkimi funkcjonującymi na rynku klasyfikacjami zawodów, wyrażają oczekiwanie, że tworzony system będzie się odnosić także do klasyfikacji zawodów. W percepcji tej grupy doradców ułatwieniem w pracy z klientami PUP byłoby odnoszenie danej kwalifikacji widniejącej w systemie do grupy zawodów.

Poniżej przedstawiono elementy, które w ocenie doradców może (powinien) zawierać system:

- odniesienie danej kwalifikacji do Klasyfikacji zawodów i specjalności,
- terminy egzaminów (określenie stosowane przez respondentów) – pojawiło się oczekiwanie, że w systemie będzie można znaleźć informację, kiedy i jakie instytucje certyfikujące będą organizować procesy potwierdzające posiadanie danej kwalifikacji.

Doradcy z poradni pedagogiczno-psychologicznych

Jak już wcześniej wspomniano, doradcy zawodowi pracujący z młodzieżą nisko oceniają użyteczność systemu, twierdząc, że jest od bardziej adekwatny do pracy z osobami dorosłymi. Uczniowie, rodzice i nauczyciele w ocenie doradców z PPP nie stanowią grupy odbiorców treści oferowanych przez ZSK. Mimo

że nie widzą aktualnie możliwości korzystania z zasobów ZSK uznali, że przy opisie kwalifikacji powinna się znajdować informacja o przeciwwskazaniach do wykonywania danego zawodu. Doradcy zawodowi, którzy pracują z młodzieżą, mówiąc o ZSK, uznają, że system ten mógłby zawierać informacje ważne dla osób młodych stojących przed wejściem na rynek pracy. W ich ocenie ZSK będzie przydatniejszy i atrakcyjniejszy, jeśli zostanie wzbogacony o następujące informacje ważne dla młodzieży:

- potencjalne obszary wykorzystania posiadanej kwalifikacji,
- warunki finansowe i możliwe do uzyskania honorarium, jeśli ktoś ma potwierdzoną kwalifikację,
- odniesienie do zapotrzebowania na kwalifikacje na rynkach UE.



R: „Odbyło się szkolenie na temat tego Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji bodajże w zeszłym roku. Dowiedzieliśmy się, że powstanie taka baza, gdzie będzie wszystko, że tak powiem, wrzucone wszystkie uprawnienia, opisy zawodów, kwalifikacje, te jednostki, które spełniają te wymagania. Także tak, spotkałam się i czasami zaglądam”. – doradca ds. szkoleń



R: „Ważne, żeby to wszystko było zintegrowane, ale na całym rynku, i w szkołach, i wszędzie; żeby te zawody były opisane i zakodowane, żeby można było połączyć zawód i umiejętności z tym, czego oczekują pracodawcy”. – kierownik doradców zawodowych



R: „Są tam instytucje egzaminujące, zajmujące się wydawaniem certyfikatów. Natomiast dobrze by było bazę szkoleniową dopiąć. Tego mi brakuje. Bo teoretycznie gdyby doradca miał doradzać, gdzie można by było się skontaktować, gdzie można by było te kwalifikacje nabyć? – takiej wiedzy tam nie ma”. – kierownik doradców zawodowych

4.3. Certyfikaty – postrzeganie znaczenia certyfikatów

W badaniu podczas dyskusji grupowych sprawdzano także, jakie opinie mają doradcy na temat posiadania i pozyskiwania certyfikatów potwierdzających kwalifikacje. Temat znaczenia certyfikatów został poruszony podczas dyskusji grupowych z doradcami zawodowymi z powiatowych urzędów pracy oraz podczas wywiadów grupowych z pracodawcami. Ten temat zaangażował osoby biorące udział w dyskusji. Sposób rozmowy o roli certyfikatów zarówno w procesie rekrutacji, jak i w zarządzaniu zespołem wskazuje, że jest to ważna kwestia.

Wiarygodność i jakość kwalifikacji

Doradcy zgodnie wyrażali opinię, że prestiż i renoma instytucji nadającej kwalifikacje ma znaczenie. Jednym z czynników zwiększających wiarygodność certyfikatów jest ściśle powiązanie instytucji wydającej certyfikat z branżą. Masowe wydawanie zaświadczeń obniża jakość nadawanej kwalifikacji. Ponadto czynni-

kiem, który wpływa na jakość nadawanej kwalifikacji, jest aktualizacja wymagań potrzebnych do jej zdobycia. Doradcy podawali przykład kwalifikacji z branży informatycznej, gdzie łatwa dostępność certyfikatu obniżyła jego rangę.



R: „Mamy różne przykre doświadczenia z niektórymi certyfikatami, które się bardzo zdezaktualizowały. Jeden z certyfikatów absolutnie nie potwierdza w tej chwili tych umiejętności (...). Duża liczba kursów unijnych, które były dostępne, spowodowała, że ludzie masowo szli na takie kursy; a wymagany był współczynnik zdawalności po tych szkoleniach, osoby bez odpowiedniej wiedzy i kwalifikacji z obsługi komputera otrzymywały te certyfikaty. Więc ja uważam, że to nie zawsze jest obiektywne. To zależy od certyfikatu”. – doradca zawodowy PUP

Kwalifikacje czy referencje

Dyskusja także toczyła się wokół wątku, co jest wiarygodniejszym potwierdzeniem kompetencji kandydata do pracy – nadana kwalifikacja czy referencje. Formalnie nadana kwalifikacja i przygotowana opinia o pracowniku są zupełnie innymi dokumentami, natomiast w percepcji doradców referencje mogą mieć większe znaczenie w procesie przyjmowania kandydata do pracy, ponieważ potwierdzają doświadczenie i praktyczne wykorzystanie umiejętności danej osoby, a nie jedynie wiedzę w określonej dziedzinie. „Polecenie” w ocenie doradców ma znaczenie w mniejszych firmach, gdzie pracodawcy szukają osób wydajnych, doświadczonych i chętnych do pracy. Doradcy uważają, że certyfikaty mogą mieć znaczenie w dużych firmach, korporacjach, gdzie zarządza się rozbudowanymi zespołami kadr.



R: „Lepszym wskaźnikiem rzeczywistych kompetencji danej osoby jest opinia o niej niż posiadanie certyfikatu. Tutaj różnie to jest, bo na przykład co z tego, że ktoś ma tytuł technika, jak przyjdzie do mnie pracodawca i powie: *Mnie to nie satysfakcjonuje?* Jeśli ktoś poleci mu osobę bez certyfikatu, ale potrafiącą coś zrobić, to woli taką osobę, ale z doświadczeniem, z polecenia, ale to są wybrani pracodawcy – tacy, którzy szycją na miarę swoje stanowiska. A tam, gdzie jest dobieranie w jakichś korporacjach czy innych instytucjach – im większa firma, tym większe znaczenie ma certyfikat, a mniejsze znaczenie ma doświadczenie zawodowe i umiejętności. Im mniejsza firma, tym mniejszą wagę przywiązują do certyfikatu, a większą – do konkretnych umiejętności posiadanych przez tą osobę”. – doradca zawodowy PUP

Znaczenie certyfikatów dziś i jutro

Doradcy także zgodnie twierdzą, że znaczenie certyfikatów będzie rosło. Ze względu na rozwój technologii w wielu branżach wymagane będą dokumenty zaświadczające, że kandydaci do pracy mają odpowiednie kompetencje. Wzrost znaczenia certyfikatów w procesie rekrutacji w ocenie doradców wynikać także będzie z faktu wprowadzania norm, nowych przepisów i regulacji dotyczących wymagań w zawodach.



R: „Obecnie wprowadzane normy wymuszają posiadanie pracowników z odpowiednimi certyfikatami. Kiedyś kierowca mógł mieć raz zrobiony certyfikat i pracować do śmierci. Teraz musi co pięć lat go potwierdzać. Ustawy wymagają i będą narzucały wymogi na pracodawców, aby certyfikaty były jednak potwierdzone, określane ponownie na bazie kompetencji i predyspozycji, ale też możliwości psychofizycznych danej osoby”. – doradca zawodowy PUP



R: „Ja miałam tu na myśli branże wschodzące: programistę, takie zawody, które będą wymagały, na przykład nie mamy tu szkoły, aby jakiś informatyk dodatkowo się wyuczył na programistę, co jest teraz zawodem bardzo przyszłościowym. I znaczenie tych certyfikatów będzie rosło. W branżach fizycznych nie będą istotne”. – doradca zawodowy PUP

Certyfikat – znaczenie dla pracownika czy dla firmy

Doradcy wyrażali zróżnicowane opinie odnośnie do takich stwierdzeń jak: „certyfikat przynosi większe korzyści pracownikowi niż firmie”, „posiadanie certyfikatów przez pracowników podnosi prestiż firmy”, „osoby, które mają certyfikaty, są bardziej cenione przez przełożonych niż osoby bez certyfikatów”. W ocenie doradców rolę certyfikatu należy rozważać w konkretnej sytuacji, znając profil osoby, kulturę organizacyjną i wielkość firmy, a także sytuację, w której rozważane będzie znaczenie certyfikatów.

Jednoznaczne ustosunkowanie się do stwierdzeń o roli certyfikatów bardzo utrudnia różne postrzeganie, czym są i co potwierdzają certyfikaty. Z przebiegu dyskusji doradców widać było, że w pierwszej chwili spontanicznie stawia się znak równości między pojęciami „certyfikat” i „wiedza”. Jednak doradcy, rozmawiając o roli certyfikatów, rozważali znaczenie nie tylko potwierdzania wiedzy z danej dziedziny, ale też praktycznego i efektywnego jej wykorzystywania.



R: „Jeśli certyfikat równa się umiejętności, to przypuśćmy, że są dwie osoby: jedna z certyfikatem, druga bez. To będzie na pewno inaczej wyglądać w oczach pracodawcy, czyli certyfikat przyda się właścicielowi pod warunkiem, że równa się umiejętności. Jeśli mamy dwie osoby z identycznymi umiejętnościami i jedna z nich ma certyfikat – to jest plusik”. – doradca zawodowy PUP



R: „Sam certyfikat bez doświadczenia nie ma tak naprawdę żadnego znaczenia, nie jest wystarczający”. – doradca zawodowy PUP



R: „Certyfikat mówi nam o tym, że ktoś był na jakimś szkoleniu, zdobył wiedzę teoretyczną i może też trochę praktycznej. Ale my tak naprawdę nie wiemy, czy on ma predyspozycje”. – doradca zawodowy PUP

5. Upowszechnianie wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Z pozyskanych informacji wynika, że wiedza o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji rzadko jest gromadzona i przekazywana w obrębie instytucji (WUP i PUP). Informacje na temat ZSK przekazywane podczas seminariów i konferencji nie są rozpowszechniane wśród pracowników w systematyczny sposób. Są instytucje i urzędy, w których dba się o budowanie zasobów informacji, jednak nie wyodrębniono żadnych kompleksowych rozwiązań (nawet w powiatach czy województwach) mających na celu upowszechnianie wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.

Badanie pozwoliło ustalić, za pomocą jakich innych działań doradcy zawodowi mogą pozyskać i pozyskują wiedzę na temat wdrażanego Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Poniżej przedstawiono przykłady wydarzeń, podczas których (oprócz działań podejmowanych przez Instytut Badań Edukacyjnych) doradcy zawodowi mieli okazję usłyszeć o ZSK:

- szkolenia organizowane przez wojewódzkie urzędy pracy,
- studia podyplomowe z zakresu doradztwa zawodowego,
- szkolenia organizowane przez ośrodki doskonalenia nauczycieli.

Głównym źródłem wiedzy o ZSK są zewnętrzne seminaria, szkolenia i konferencje. Z deklaracji osób zaproszonych do badania wynika, że jeśli były na spotkaniu dotyczącym ZSK, przeważnie było to jedno spotkanie.

Warto też jednak podkreślić, że są doradcy, którzy nie poprzestają na uczestnictwie wyłącznie w jednym spotkaniu, lecz starają się śledzić, jak rozwijany jest system, i biorą udział w kilku spotkaniach.

Jest także grupa osób, która sama wykazuje inicjatywę w zdobywaniu wiedzy o postęпах wdrażania systemu – podejmują one działania na własną rękę, szukając informacji i doszkalać się we własnym zakresie.

Pomimo tak szeroko zakrojonych działań prowadzonych przez Instytut Badań Edukacyjnych rozmówcy mają kłopot z przywołaniem nazw stron internetowych, z których pozyskują informacje. Pytani o źródła wskazują internet bez podania konkretnego adresu; mówią także, że źródłem wiedzy jest ustawa o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji.



M: „Czy zna Pan jakieś strony internetowe, które są poświęcone tej tematyce?”

R: „Z pamięci nie powtórzę, aczkolwiek jedną z nich nawet przed tym wywiadem przeglądałem”. – kierownik doradców zawodowych PUP



R: „Byłam na stronie IBE, a nie wiem czy to jest to samo? Tak [śmiech]. Bo aż tak często nie bywam, tak”. – doradca zawodowy WUP

Badanie jakościowe pozwoliło ustalić, że spośród badanych trzech grup doradców zawodowych (doradcy PPP, doradcy PUP i doradcy WUP) doradcy zawodowi z wojewódzkich urzędów pracy na obecnym etapie wdrażania systemu posiadają stosunkowo najwięcej wiedzy na temat działań i zasad funkcjonowania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Ta grupa w porównaniu do innych swobodniej posługuje się terminologią ZSK, a także patrzy na system kompleksowo. Wynika to prawdopodobnie z roli nadanej WUP-om, a mianowicie są to jednostki odpowiedzialne za zbieranie, aktualizowanie oraz rozpowszechnianie wiedzy. W porównaniu do doradców pracujących w urzędach pracy (zarówno doradców, jak i specjalistów ds. szkoleń), którzy nie patrzą na system kompleksowo, lecz odnoszą się do jego wybranych elementów, doradcy urzędów pracy i poradni psychologiczno-pedagogicznych, rozmawiając o ZSK, w większym stopniu koncentrują się na elementach użytecznych w ich codziennej pracy.

Grupa, która także dość swobodnie posługuje się terminologią i językiem przypisanym ZSK obejmuje doradców pracujących w poradniach pedagogiczno-psychologicznych. Jeśli nawet nie mają oni pogłębionej wiedzy na temat zasobów ZSK, z racji swojego wykształcenia (są to głównie psychologowie z ukończonymi kursami i/lub studiami podyplomowymi z zakresu doradztwa), w naturalny sposób mówią o walidacji, kwalifikacjach, umiejętnościach, kompetencjach czy zasobach.

Chcąc usystematyzować wiedzę dotyczącą tego, jak rozmówcy pozyskiwali i pozyskują informacje na temat Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, można stworzyć na potrzeby raportu następujący podział według kryterium uczestnictwa w wydarzeniach dotyczących upowszechniania wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji i deklarowanego poziomu wiedzy:

- uczestniczę w konferencjach lub seminariach organizowanych przez Instytut Badań Edukacyjnych i staram się być na bieżąco,
- byłam/byłem na spotkaniu dotyczącym Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, ale nie wiem, kto był organizatorem, i mam podstawowe informacje o systemie,
- wiem, że była konferencja (spotkanie) na temat Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji, ale nie mogłam/mogłem w nim uczestniczyć; była obecna inna osoba z urzędu,
- nie wiem, czy są organizowane spotkania, dopiero przed wywiadem sprawdziłam/sprawdzałem informacje na stronie internetowej.



R: „Uczestniczę regularnie w szkoleniach, które robi IBE dotyczących Polskiej Ramy Kwalifikacyjnej, ZSK i rejestru kwalifikacji, więc pierwszy raz o tym usłyszałem zaraz jak zacząłem tu pracować w dwa tysiące trzynastym roku”. – doradca zawodowy PPP



R: „Ostatnio byłam na kolejnym szkoleniu, gdzie się okazało, że te prace są dalej zaawansowane i dalej rozwijane. I oczywiście wiemy, z czego się składa kwalifikacja, z jakichś tam elementów, jak jest to opisywane, te zawody, i jaki jest pomysł na walidację, a także jak pozyskiwać te certyfikaty w kształceniu formalnym i nieformalnym. Tak, dużo się mówi o tym, żeby potwierdzać nieformalne kompetencje. Urząd wysyła mnie na te szkolenia, finansuje je, to znaczy one są bezpłatne, ale odbywają się w godzinach pracy, więc jest to potrzebne do pracy z klientem”. – doradca zawodowy WUP



R: „Przyszło zaproszenie na seminarium, stąd wiem. Przyszło pismo w sprawie zaproponowania kwalifikacji rynkowych do włączenia do tego systemu. Wskazania przykładów instytucji certyfikujących czy zapewnienia jakości. Ale jakieś materiały ze szkoleń mam. Poza tym nie mamy w urzędzie szerszych informacji. Teraz też, po piśmie na temat włączania kwalifikacji, zostaliśmy zobligowani, to znaczy poproszeni o to, żeby zapoznać się bardziej z tym systemem, aby doradcy zawodowi z filii uczestniczyli”. – doradca zawodowy WUP



R: „Nie spotkałam się z ZSK. Jak się dowiedziałam, że ma Pani u nas być na rozmowie (wywiadzie), weszłam w internet. Kojarzyłam, że jest taki proces, żeby instytucje wprowadzały kwalifikacje jako ujednolicone, natomiast nic więcej nie słyszałam”. – specjalista ds. szkoleń



R: „Tak. Byłam nawet na szkoleniu, ale niewiele mogę powiedzieć na ten temat”. – doradca zawodowy PPP



R: „Wie pani co, może gdzieś coś mi mignęło, tak, natomiast na pewno się tym nie interesowałam jakoś głębiej”. – specjalista ds. szkoleń

Jednym z celów badania było ustalenie, w jaki sposób i jakie treści powinny być przekazywane pracownikom urzędów pracy, aby wiedza dotycząca systemu odpowiadała ich potrzebom.

Osoby, których wiedza na temat systemu jest dość ogólna, mówiły wprost, że nie mają pomysłu co do formy i treści, jaka powinna być przedmiotem szkolenia czy kursu. Osoby, które uczestniczyły już w szkoleniach i seminariach poświęconych Zintegrowanemu Systemowi Kwalifikacji wskazały, że na tym etapie potrzebują informacji, jak można praktycznie wykorzystać ZSK w codziennej pracy. Ponadto uważają, że szkolenia nie powinny ograniczać się do jednego grona odbiorców, lecz być adresowane do partnerów w regionie, aby pokazać zależności, punkty styku działania i wykorzystania wdrażanych rozwiązań.

- **Newsletter** – w odczuciu doradców newsletter z informacjami na temat postępów i rozwiązań ZSK daje poczucie, że system „żyje” i się rozwija. Taka forma komunikacji jest też wygodna i przystępna dla doradców zawodowych. W wywiadach podkreślali, że trzeba poświęcić gros czasu na wyszukanie i znalezienie informacji o pojawiających się rozwiązaniach.

- **Szkolenia „szyte na miarę”** – doradcy bardzo silnie podkreślali potrzebę pokazania praktycznych korzyści, jaki daje system. Postulowali, aby szkolenia uwzględniały lokalną specyfikę (poziom bezrobocia, liczbę zakładów produkcyjnych, charakterystykę sytuacji na rynku pracy w powiatach ościennych, jakość i zakres oferty szkoleniowej i edukacyjnej w regionie, profile osób zarejestrowanych w urzędzie itp).
- **Szkolenia z partnerami w regionie** – doradcy pytani, kto w ich ocenie powinien być uczestnikiem szkoleń i seminariów poświęconych rozwiązaniom ZSK, w pierwszej kolejności wymieniali pracodawców (zrzeszenia, związki), ale także kadrę zarządzającą sektora małych i średnich przedsiębiorstw oraz firmy szkoleniowe, a także instytucje certyfikujące. Niekiedy pojawiały się głosy, aby do udziału w szkoleniach zapraszać przedstawicieli oświaty. Pracownicy urzędów pracy widzą wiele korzyści, jakie może przynieść wspólny udział w seminariach przedstawicieli ww. grup.

Sporadycznie wymieniano przedstawicieli ośrodków pomocy społecznej i doradców pracujących z młodzieżą w ramach pomocy świadczonej w ochotniczych hufcach pracy, osoby zajmujące się rekrutacją i przedstawicieli agencji zatrudnienia.

- **Szkolenia pokazujące zasoby portalu** – z badania wynika, że potrzebne są szkolenia pokazujące zasoby portalu. Powszechna była opinia, że portal jest dość złożony i w pierwszym odbiorze nieczytelny, co zniechęca do zapoznawania się z jego treścią. Doradcy mówili wprost o takiej formule szkolenia, dzięki której krok po kroku będą mogli zapoznać się z tym, gdzie i jakie treści są prezentowane i umieszczane.



R: „Myślę, że na pewno ochotnicze hufce pracy, bo oni też współpracują z młodzieżą trudną i też muszą ich w jakiś sposób informować o różnych projektach. Myślę, że też OPS-y, bo mają różnych klientów, i na pewno doradcy zawodowi w szkołach. Bo oni tutaj tych młodych ludzi kierunkują, więc czemu nie”. – doradca zawodowy PUP



R: „Wolałabym w czymś wziąć udział niż coś przeczytać. Przekazywanie mogłoby być tylko utrwaleniem wiedzy – w postaci materiałów szkoleniowych, publikacji, książki, biuletynu. A w żywym kontakcie możemy zawsze się o coś dopytać, poszukać rozwiązań... bo jeśli mamy książkę – jest tam jakaś dyrektywa, mamy robić to i to, a nie zawsze w praktyce jest to możliwe. Więc jeśli rozmawiamy o czymś, jeśli szkolenie jest z osobą, która udziela jakichś informacji, czyli jest w tym temacie osobą, która wie, jest ekspertem”. – doradca zawodowy PUP



R: „Seminaria. Na pewno jakaś konferencja na ten temat, a później rozesłanie informacji w formie elektronicznej, żeby było gdzieś zapisane. Jeśli chodzi o same dane – stworzenie bazy może nam wszystkim usprawnić pracę. Gdyby było uwzględnione, co to będzie, choćby sam szkielec (ZSK) i jak to będzie działać (...). Chyba że to już będzie na tyle funkcjonowało, że wtedy można zrobić spotkanie z instytucjami, pracodawcami i przedstawić, że jest coś takiego. Jak ktoś ma potrzebę, można do administratora (organizatora) wysłać jakieś zapytania, wysłać swą propozycję, bo to jest do pracodawców, to im bardziej jest to potrzebne”. – doradca zawodowy PUP

5.1. Współpraca w regionach

W celu upowszechniania wiedzy dotyczącej rozwiązań, jakie oferuje Zintegrowany System Kwalifikacji, oraz promowania polityki uczenia się przez całe życie istotne wydaje się wykorzystanie sieci współpracy instytucji działających w regionach. Z badania wynika, że zarówno wojewódzkie, jak i powiatowe urzędy pracy podejmują działania z wieloma instytucjami i partnerami lokalnymi na rzecz promocji zatrudnienia, aktywizacji zawodowej, wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem itp.

Z informacji od doradców zawodowych pracujących w PUP wynika, że urzędy pracy podejmują współpracę z innymi instytucjami na rynku pracy. Intensywność i charakter współpracy są uzależnione od rodzaju danej instytucji oraz zakresu jej działania. Wpływ na podejmowaną współpracę z innymi podmiotami na rynku pracy ma także liczba danych placówek w regionie oraz ich specyfika działania na gruncie aktywizacji zawodowej na rzecz osób bezrobotnych i poszukujących pracy. Do instytucji, z którymi podejmują współpracę powiatowe urzędy pracy należą:

- powiatowe urzędy pracy w regionie,
- agencje zatrudnienia,
- ośrodki pomocy społecznej,
- wojewódzkie urzędy pracy,
- organizacje pozarządowe.

Podobnie sytuacja prezentuje się z perspektywy doradców zatrudnionych w wojewódzkich urzędach pracy. Charakter współpracy, jej zakres oraz przedmiot są bardzo złożone. Do instytucji, z którymi współpracuje WUP, można zaliczyć:

- powiatowe urzędy pracy,
- filie wojewódzkich urzędów pracy,
- poradnie psychologiczno-pedagogiczne,
- pracodawców,
- agencje zatrudnienia (w ramach systemu EURES),
- ośrodki pomocy społecznej,
- organizacje pozarządowe.

Efektywne promowanie wiedzy dotyczącej ZSK powinno bazować na współpracy instytucji rynku pracy w regionie. Biorąc pod uwagę cel/misję PUP i WUP, fakt podejmowania współpracy przez te podmioty wydaje się oczywisty. Analiza zebranego materiału badawczego nie pozwala jednak na jednoznaczne stwierdzenie, że w każdym z urzędów pracy, z których pochodziły osoby biorące udział w badaniu (dotyczy PUP), zostaje nawiązana taka współpraca, a tym bardziej, że ma ona systemowy/regularny charakter. Na podstawie informacji uzyskanych od respondentów można stwierdzić, że jeżeli ta współpraca zostaje podjęta przez PUP i WUP, to według respondentów wspólne działania dają dobre efekty.

Współpraca ta dotyczy następujących dziedzin: koordynacji zadań WUP i PUP, szkoleń pracowników PUP (zarówno w roli organizatora, który znajduje zewnętrzną firmę szkoleniową, jak i w roli instytucji, której pracownicy, np. doradcy zawodowi, są trenerami), prowadzenia szkoleń i poradnictwa grupowego dla klientów PUP, promowania usług urzędów pracy, diagnostyki klientów PUP, informacji zawodoznawczej (np. teczek informacji o zawodach), opracowywania nowych narzędzi dla PUP, tworzenia oferty szkoleniowej, wymiany informacji o metodach, narzędziach pracy i klientach itp.



R: „Wojewódzki urząd pracy przyjeżdża do nas. Powiedzieli, że są w stanie przyjechać, i będziemy korzystać nie z zajęć indywidualnych, ale grupowych; to oni wyszli z taką propozycją. Dla nas jest to fajna rzecz, dlatego że możemy się wspierać ich wiedzą”. – doradca zawodowy PUP



R: „Szkolenia miękkie z zakresu obsługi klientów, różnych trudnych sytuacji, na które napotykają w komunikacji. Asertywności w kontakcie z klientem i tak dalej. W szerokim zakresie obsługi klienta trudnego powiatowych urzędów pracy. To do tego też szkolimy w ramach naszych zadań. Powiatowe urzędy pracy również przysyłają, znaczy proszą nas o wsparcie w zakresie diagnostyki psychologicznej, pracy z bardzo trudnymi klientami. Ja osobiście też miałam takich klientów, którzy mają bardzo duże trudności na rynku pracy (...). Te osoby do nas przyjeżdżają, ja mam takich klientów, z którymi pracowałam, wspierając powiatowe urzędy pracy w tym zakresie”. – doradca zawodowy WUP

Wyniki badania pokazują, że istnieją silne oczekiwania, aby nawiązać bliższą współpracę między partnerami w regionach, ze szczególnym uwzględnieniem działań wojewódzkich urzędów pracy oraz jednostek zamiejscowych (filii) i powiatowych urzędów pracy.

W badaniu pojawił się także postulat, że do działań o charakterze upowszechniającym rozwiązania ZSK aktywnie powinni być włączani pracodawcy. Zdaniem badanych pracodawcy coraz lepiej rozumieją ideę uczenia się przez całe życie, jednak w ocenie doradców nadal podchodzą do niej z rezerwą. Doradcy zwracali uwagę, że pracodawcy zazwyczaj wspierają swoich pracowników w uczeniu się wtedy, gdy mogą na ten cel pozyskać środki z funduszy zewnętrznych, np. za pośrednictwem urzędów pracy (w tej sytuacji z Funduszu Pracy lub Krajowego Funduszu Szkoleniowego).

5.2. Bariery we wdrażaniu Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Postawa pracodawców – konieczny wyraźny sygnał z rynku

W ocenie doradców o sukcesie ZSK będzie stanowić „reakcja rynku, to znaczy postawa pracodawców i ich nastawienie wobec nowych rozwiązań systemowych”. Doradcy bardzo wyraźnie sygnalizują, że przy braku jasnego komunikatu ze strony pracodawców, iż potwierdzenie posiadanych umiejętności jest wymagane i cenione, trudno będzie doradcom przekonywać klientów urzędów pracy do poddawania się procesowi walidacji. Ponadto poddanie się temu procesowi nie jest proste; wymaga konfrontacji z tym, ile już wiem i ile potrafię czy też czego jeszcze nie wiem i potrzebuję się nauczyć. Aby przystąpić do procesu walidacji, konieczny jest też odpowiedni poziom motywacji, czyli m.in. jasno określony cel, do czego mogę wykorzystać pozyskaną kwalifikację. Z tego wynika wyraźny głos doradców, że w ich pracy z osobami poszukującymi zatrudnienia kluczowa będzie współpraca z pracodawcami i wsparcie ze strony przedsiębiorców.

Doradcy są zaniepokojeni tym, że ich obowiązkiem stanie się edukowanie pracodawców z zakresu korzyści, jakie przynoszą instrumenty wypracowane w ramach wdrażania ZSK. Taka opinia wynika z doświadczeń doradców zawodowych. W ich poczuciu gros pracy polega na stałym informowaniu pracodawców, jakie są instrumenty, z których mogą korzystać, zatrudniając osoby będące klientami urzędów pracy. Pracownicy urzędów pracy wyrażają obawę, że spadnie na nich kolejne zadanie w postaci informowania o korzyściach systemu.

Szczególnie ważny jest segment małych firm, które zgłaszają się do urzędów pracy podczas prowadzenia rekrutacji pracowników. Istnieje duże ryzyko, że właściciele małych, a nawet średnich firm, nie będą mieli w sobie gotowości i chęci do uczenia się, czym jest i jakie rozwiązania oferuje ZSK.

Język i złożoność systemu

Złożoność systemu oraz język stanowią barierę i mogą zniechęcać do dalszego zgłębiania tematu ZSK. Doradcy zawodowi, niezależnie od tego, czy byli uczestnikami seminariów czy konferencji, czy też ich wiedza jest skromna i kontakt z ZSK ogranicza się do odwiedzania portalu, oceniają, że system jest bardzo złożony, a język, w którym opisywane są rozwiązania i poszczególne elementy systemu, jest w ocenie badanych naukowy. Doradcy określają także, że jest hermetyczny i nie przystaje do języka używanego w pracy z osobami korzystającymi ze wsparcia doradczego. Te dwa powiązane ze sobą elementy – język oraz złożoność systemu – mogą stanowić poważną przeszkodę w budowaniu otwartości doradców na zapoznanie się z ZSK. System jest odbierany jako skomplikowany i nieprzejrzysty, więc jego konstrukcja oraz sposób opisywania mogą zniechęcać potencjalnego adresata do zgłębiania oferowanych rozwiązań.

Konstrukty teoretyczny, brak przełożenia na praktykę

System jest na wczesnym etapie wdrażania i w percepcji doradców nadal jest konstruktem teoretycznym, a nie rozwiązaniem mającym praktyczne zastosowanie w ich codziennej pracy. Czynnikiem dystansującym i zmniejszającym zaangażowanie w zbieranie informacji i zapoznawanie się z ZSK jest brak przykładów praktycznego wykorzystania rozwiązań, które wprost odnoszą się do sytuacji na lokalnym rynku pracy. Z perspektywy doradców pozyskiwanie wiedzy na temat ZSK jest wyłącznie poznawaniem teorii. Doradcy postulują wręcz konieczność przeszkolenia przez ekspertów, jak osoby pracujące w urzędzie pracy we współpracy z innymi podmiotami niosącymi pomoc i wsparcie osobom w obszarze aktywizacji zawodowej mogą korzystać z wprowadzanych rozwiązań. Podsumowując, na tym etapie barierą stanowi przekonanie, że ZSK jest konstruktem teoretycznym. Doradcy potrzebują szkolenia, podczas którego wraz z innymi jednostkami i partnerami omówią, jak wprowadzone rozwiązania odnoszą się do specyfiki lokalnej oraz stosowanych przez doradców narzędzi pracy i wykorzystywanych baz informacji.

Brak wytycznych z instytucji nadzorujących działania urzędów pracy

Na obecnym wczesnym etapie wdrażania ZSK nie ma wyraźnego bodźca ani potrzeby korzystania z jego zasobów. Brakuje także jasnych wytycznych od instytucji nadzorujących działania urzędów pracy odnośnie wykorzystania zasobów budowanego systemu. Sporadycznie pojawiały się opinie, że doradcy są zobowiązani do działania zgodnie z ustawą i rozporządzeniami i czekają na jasne wytyczne dotyczące procedur.

Finansowanie procesu walidacji

Kwestia, która budziła wiele pytań, dotyczyła kosztów uzyskania dokumentów potwierdzających posiadanie kwalifikacji. Na tym etapie badania nie znano przykładowych kosztów uzyskania dokumentów potwierdzających uzyskanie kwalifikacji, tak więc rozmowa dotyczyła jedynie opłat określonych w ustawie, nie zaś wysokości kosztów procesu walidacji.

Pytanie o finansowanie procesu walidacji nurtuje szczególnie pracowników urzędów pracy, gdzie istnieją bardzo szczegółowe procedury finansowania szkoleń i kursów podnoszących kwalifikacje. Doradcy zastanawiali się, kto lub co (jaki podmiot) będzie odpowiedzialny za finansowanie procesu walidacji osoby bezrobotnej lub chcącej się przekwalifikować. W ocenie doradców zawodowych klienci urzędów pracy nie będą skłonni płacić za walidację. Sytuacja finansowa klientów urzędu jest zazwyczaj trudna. W ocenie doradców osoby te nie będą dysponować odpowiednimi środkami, a także w hierarchii wydatków opłacenie procesu walidacji nie będzie należało do priorytetowych.



R: „Z materiałów, z konferencji, z internetu. Tylko doszłam do wniosku, że tego na razie jest troszeczkę... jeszcze dobrych dziesięć lat chyba minie, jeżeli to w ogóle powstanie i będzie funkcjonować! Inicjatywa fajna, pomysł też, bo wprost moim zdaniem wynika to z potrzeb rynku pracy i pracodawców, natomiast z tego, co zrozumiałam, te procedury na razie są troszeczkę czasochłonne i zawiłe. Będzie chyba trochę czasu musiało minąć, by to rzeczywiście zafunkcjonowało w świadomości pracodawców i osób, które by mogły te kwalifikacje uzyskać w ramach tego systemu”. – kierownik doradców zawodowych



R: „Jest tak duże rozdrobnienie tego, że ja się zaczęłam zastanawiać... jeszcze ten ZSK! Klasyfikacja na potrzeby rynku pracy, klasyfikacja na potrzeby szkolnictwa, jakieś modułowe programy szkoleń, standardy kompetencji i kwalifikacji zawodowych, tego jest tak dużo! Opisy zawodów... że to jest troszkę za dużo dla mnie, źródeł informacji o zawodach”. – doradca zawodowy WUP



R: „Idea (ZSK) jest słuszna. To jest jakieś wyjście. To jest dobry system, jak już będzie funkcjonował w całości i objemie przede wszystkim pracodawców”. – doradca zawodowy PUP

6. Podsumowanie

6.1. Postrzeganie potencjału Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

- Wyniki badania jakościowego wskazują, że na obecnym etapie implementacji została zbudowana świadomość, że powstał Zintegrowany System Kwalifikacji. Doradcy zawodowi objęci badaniem deklarują, że „słyszeli” o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji, jednak zdecydowana większość respondentów przyznaje, że wiedza, którą mają o założeniach systemu i jego funkcjonowaniu, jest bardzo powierzchowna.
- Poziom wiedzy i postawa wobec rozwiązań, jakie oferuje Zintegrowany System Kwalifikacji, jest różnorodna. Projektując działania upowszechniające, należy mieć na uwadze, że jest wiele osób, które są zaangażowane w proces poszukiwania informacji o ZSK i zadają wiele pytań o szczegółowe rozwiązania dla poszczególnych potencjalnych grup odbiorców. Są też osoby błędnie przekonane, że wdrażany system ma całkowicie zastąpić stosowane dotychczas rozwiązania. Takie przekonanie implikuje negatywne nastawienie wobec ZSK, ponieważ może rodzić obawę, że system jest nowym rozwiązaniem, które wyprze dotychczasowe instrumenty, a obecne narzędzia zostaną całkowicie zastąpione nowymi.
- Doradcom zawodowym trudno jest się wypowiadać na temat ZSK i wymieniać korzyści, jakie przyniesie system w ich codziennej pracy, ponieważ nie znają szczegółowych rozwiązań. Sama idea i możliwość potwierdzania umiejętności zdobytych na drodze nieformalnego uczenia się jest oceniana jako dobre rozwiązanie. Na podstawie analizy dotyczącej organizacji pracy doradców zawodowych z różnych instytucji rynku pracy oraz rekonstrukcji procesów doradczych można analitycznie wskazać wiele dziedzin, w których można korzystać z rozwiązań systemu.
- Doradcy zawodowi deklarują pozytywne nastawienie do idei uczenia się przez całe życie. Stosują różne strategie motywowania klientów do uczenia się: od najbardziej oczywistych bazujących na pokazaniu możliwości dalszego rozwoju i korzyści z nich płynących przez wyznaczanie celu i kroków do jego realizacji, a także na własnym przykładzie.

6.2. Upowszechnianie wiedzy o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

- Wyniki badania jasno pokazały, że doradcy potrzebują rozporządzenia, które określi, jak rozwiązania Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji będą się wpisywać w dotychczasowe formy i instrumenty pomocy klientom urzędu pracy. Tym, co pozwoli formalnie podejmować działania, są rozwiązania ustawodawcze.
- Na obecnym wczesnym etapie wdrażania ZSK nie ma wyraźnego bodźca ani potrzeby korzystania z jego zasobów. Brakuje także jasnych wytycznych od instytucji nadzorujących działania urzędów pracy odnośnie wykorzystania zasobów tworzonego systemu. Sporadycznie pojawiały się opinie, że doradcy są zobowiązani do działania zgodnie z ustawą i rozporządzeniami i czekają na jasne wytyczne dotyczące procedur.

- Promowanie wiedzy dotyczącej rozwiązań ZSK powinno bazować na współpracy instytucji rynku pracy w regionie. Biorąc pod uwagę cel/misję PUP i WUP, fakt podejmowania współpracy przez te podmioty wydaje się oczywisty. Wyniki badania pokazują, że nie w każdym z urzędów pracy, z których pochodziły osoby biorące udział w badaniu (dotyczy PUP), dochodzi do takiej współpracy, tym bardziej, że ma ona systemowy/regularny charakter. Jeżeli współpraca zostaje podjęta między PUP i WUP, według respondentów wspólne działania przynoszą dobre efekty.
- Efektywne korzystanie z rozwiązań Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji będzie zależęć od postaw wielu partnerów rynku pracy. W ocenie doradców zawodowych z powiatowych urzędów pracy kluczową grupą (z perspektywy tej grupy badanych doradców) są pracodawcy. Dopiero wyraźny sygnał od osób szukających i zatrudniających pracowników pozwoli promować wśród klientów urzędów pracy rozwiązania, jakie umożliwia system. W wywiadach pojawiał się postulat, że do działań upowszechniających rozwiązania ZSK aktywnie powinni być włączani pracodawcy.