



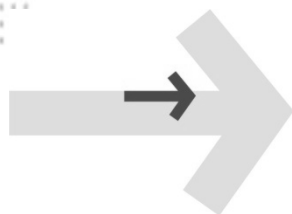
**Wyższa Szkoła  
Ekonomii i Innowacji  
w Lublinie**



**Powiatowy Urząd Pracy  
w Lublinie**



**ZWIĄZEK PRYWATNYCH  
PRACODAWCÓW LUBELSZCZYZNY  
LEWIATAN**



# **Raport z badań fokusowych z przedstawicielami instytucji rynku pracy z województwa lubelskiego**

**w ramach projektu**

**PI STAŻ Z MENTOREM  
TWOIM WYBOREM**



**Lublin 2012**



**KAPITAŁ LUDZKI**

NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

finansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu

**UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY**



**Człowiek – najlepsza inwestycja**

Lider projektu:



**Powiatowy Urząd Pracy  
w Lublinie**

Partnerzy projektu:



**Wyższa Szkoła  
Ekonomii i Innowacji  
w Lublinie**



ZWIĄZEK PRYWATNYCH  
PRACODAWCÓW LUBELSZCZYZNY  
**LEWIATAN**

Opracowanie raportu – zespół badawczy BD Center:

Kierownik zespołu badawczego – dr Paweł Walawender

Bogna Kuśnierz

Marek Zajic

Rafał Waśko



## Streszczenie

Praca została napisana w ramach projektu innowacyjnego pt.: *„PI Staż z mentorem Twoim wyborem”*. Beneficjentami, czyli odbiorcami projektu są osoby z wyższym wykształceniem z województwa lubelskiego pozostające bez zatrudnienia, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia studiów wyższych nie podjęły zatrudnienia. Użytkownikami projektu są natomiast: powiatowe urzędy pracy, instytucje rynku pracy a także pracodawcy z terenu województwa lubelskiego. Projekt realizowany jest w formule partnerskiej. Liderem projektu jest Powiatowy Urząd Pracy w Lublinie, natomiast partnerami projektu są Wyższa Szkoła Ekonomii i Innowacji w Lublinie oraz Związek Prywatnych Pracodawców Lubelszczyzny „Lewiatan”. Projekt realizowany jest od 1 lipca 2012 r. w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet VI *„Rynek pracy otwarty dla wszystkich”*, Działanie 6.2 *„Wspieranie oraz promocja przedsiębiorczości i samozatrudnienia”*.

Celem głównym projektu jest zwiększenie skuteczności działań instytucji rynku pracy na rzecz podjęcia i utrzymania aktywności zawodowej i społecznej przez osoby z wyższym wykształceniem z terenu województwa lubelskiego pozostające bez zatrudnienia, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia.

Niniejsze opracowanie jest podsumowaniem badań fokusowych przeprowadzonych z grupami przedstawicieli publicznych oraz prywatnych instytucji rynku pracy funkcjonujących na terenie województwa lubelskiego. Celem badania było pogłębienie wiedzy na temat działań instytucji rynku pracy, uzyskanie informacji na temat możliwości zwiększenia skuteczności podejmowanych działań, a także pozyskanie informacji służących do wypracowania metody, form wsparcia realizowanych przez badane instytucje na rzecz poprawy systemu aktywizacji zawodowej i społecznej osób z wyższym wykształceniem z województwa lubelskiego pozostających bez zatrudnienia, które nie podjęły zatrudnienia w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej.

Zasadniczą część pracy przedstawiono w czterech rozdziałach, które uzupełniono o spis treści, streszczenie, wprowadzenie oraz aneks zawierający narzędzie badawcze. Rozdział pierwszy – wprowadzenie – zawiera informacje dotyczące projektu oraz przedmiotu badań, w rozdziale drugim opisano zastosowaną metodologię badań. W rozdziale trzecim przedstawiono wyniki badań fokusowych: scharakteryzowano grupę uczestników, przytoczono opinie przedstawicieli instytucji rynku pracy na temat różnych form wsparcia, scharakteryzowano grupę odbiorców projektu oraz możliwości współpracy międzyinstytucjonalnej w zakresie zwiększenia efektywności działań na rzecz omawianej grupy beneficjentów. Rozdział czwarty stanowi podsumowanie przeprowadzonych badań, natomiast w rozdziale piątym zawarto wnioski i rekomendacje.

## Spis treści

STRESZCZENIE .....	3
1. WPROWADZENIE.....	5
2. OPIS ZASTOSOWANEJ METODOLOGII .....	7
ZOGNISKOWANY WYWIAD GRUPOWY.....	7
3. OPIS WYNIKÓW BADANIA .....	9
3.1. CHARAKTERYSTYKA UCZESTNIKÓW BADANIA.....	9
3.2. CHARAKTERYSTYKA NARZĘDZI INSTYTUCJI RYNKU PRACY W ODNIESIENIU DO OSÓB NIEAKTYWNYCH ZAWODOWO Z WYŻSZYM WYKSZTAŁCENIEM, KTÓRE NIE PODJĘŁY ZATRUDNIENIA W CIĄGU 12 MIESIĘCY OD UKOŃCZENIA STUDIÓW .....	10
3.3. CHARAKTERYSTYKA OSÓB NIEAKTYWNYCH ZAWODOWO Z WYŻSZYM WYKSZTAŁCENIEM, KTÓRE W OKRESIE 12 MIESIĘCY OD UKOŃCZENIA STUDIÓW NIE PODJĘŁY ZATRUDNIENIA .....	21
3.4. OBSŁUGA NIEAKTYWNYCH ZAWODOWO OSÓB Z WYŻSZYM WYKSZTAŁCENIEM, KTÓRE NIE PODJĘŁY ZATRUDNIENIA W OKRESIE 12 MIESIĘCY OD UKOŃCZENIA STUDIÓW.....	29
3.5. OPINIE DOTYCZĄCE DZIAŁAŃ ZAPLANOWANYCH W RAMACH PROJEKTU .....	31
4. PODSUMOWANIE .....	35
5. WNIOSKI I REKOMENDACJE.....	37
ANEKS.....	41

## 1. Wprowadzenie

Przedmiotem niniejszego opracowania jest przedstawienie wyników badań fokusowych przeprowadzonych z pracownikami instytucji rynku pracy, w celu zebrania ich opinii na temat możliwości wsparcia osób bezrobotnych z wyższym wykształceniem które przez 12 miesięcy od zakończenia studiów nie podjęły zatrudnienia. Badanie jest realizowane w ramach projektu „PI Staż z mentorem Twoim wyborem” realizowanego w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytet VI „Rynek pracy otwarty dla wszystkich”, Działanie 6.2 „Wspieranie oraz promocja przedsiębiorczości i samozatrudnienia”.

### Informacje dotyczące projektu

Ideą projektu „*PI Staż z mentorem Twoim wyborem*” jest zwiększenie skuteczności działań instytucji rynku pracy na rzecz podjęcia i utrzymania aktywności zawodowej i społecznej przez osoby z wyższym wykształceniem z terenu województwa lubelskiego pozostające bez zatrudnienia, które w okresie dwunastu miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia.

Odbiorcami projektu są osoby z wyższym wykształceniem z terenu województwa lubelskiego pozostające bez zatrudnienia, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia. Użytkownikami projektu są:

- Powiatowe Urzędy Pracy z województwa lubelskiego;
- Instytucje rynku pracy z województwa lubelskiego;
- Pracodawcy z województwa lubelskiego;
- Organizacje pracodawców z województwa lubelskiego.

W ramach projektu planowane są następujące etapy realizacji:

#### 1. Etap przygotowania:

- Przeprowadzenie analiz i badań dotyczących sytuacji na rynku pracy osób z wyższym wykształceniem z województwa lubelskiego pozostających bez zatrudnienia, które nie podjęły zatrudnienia w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej, pracodawców i instytucji rynku pracy;
- Opracowanie metody na rzecz poprawy systemu aktywizacji zawodowej i społecznej osób z wyższym wykształceniem, pozostających bez zatrudnienia, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia. Na zakończenie etapu zostanie opracowana metodologia i strategia, które będą wykorzystywane w procesie testowania.

#### 2. Etap wdrożenia – testowanie wstępnej wersji produktu finalnego obejmujące działania:

- Diagnozę osobistego i zawodowego potencjału osób z wykształceniem wyższym w oparciu o nowe narzędzie diagnostyczne;
- Sporządzenie Bilansu Kompetencji i Umiejętności Zawodowych oraz opracowanie Indywidualnego Planu Działania;
- Coaching;
- Trening Kompetencji Społecznych;
- Indywidualny Program Mentorski (obejmujący płatny staż od 3 do 6 miesięcy);
- Usługę pośrednictwa pracy dla odbiorców po odbyciu Indywidualnego Programu Mentorskiego;
- Analiza rzeczywistych wyników testowania w oparciu o protokoły ze spotkań z odbiorcami oraz karty monitorujące oceniające poszczególne formy wsparcia;
- Opracowanie produktu finalnego, powstałego w wyniku skorygowania wstępnej wersji produktu;
- Upowszechnienie podręcznika z metodologią wsparcia osób z wyższym wykształceniem pozostających bez zatrudnienia, które nie podjęły zatrudnienia w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej;
- Ewaluacja zewnętrzna.

## 2. Opis zastosowanej metodologii

### Zogniskowany wywiad grupowy<sup>1</sup>

Badanie przeprowadzono z zastosowaniem metodologii badań jakościowych przy użyciu techniki FGI (z ang. Focus Group Interviews), czyli zogniskowanego wywiadu grupowego, mającego charakter wspólnej dyskusji grupy respondentów na zadany z góry temat. W trakcie wywiadu grupowego podejmowane są pytania badawcze mające na celu wyjaśnienie lub zrozumienie zjawisk, motywacji, postaw, zachowań. Uczestnicy dyskusji stymulują się wzajemnie, inspirują, prowokują do wyrażania opinii i konstruowania pomysłów. Fokus prowadzony jest przez doświadczonego badacza – moderatora, który nadzoruje przebieg dyskusji, ukierunkowuje rozmowę zgodnie z zaplanowanym scenariuszem, pomaga w dochodzeniu do konkluzji. Przebieg dyskusji grupowej jest rejestrowany na nośnikach audio lub video, a podstawą interpretacji wyników staje się pogłębiona analiza przebiegu wywiadu dokonywana przez prowadzącego ją badacza.

W wywiadzie grupowym korzysta się z właściwości dynamiki grupowej, która pomaga wygenerować szybko i dużo danych empirycznych. Elementy dynamiki grupowej, które pojawiają się w wywiadzie grupowym, są następujące:

- synergia – wspólny efekt działania grupy jest „iloczynem” wysiłków indywidualnych wszystkich członków grupy, a nie ich „sumą”. Oznacza to, że wzajemne inspirowanie się członków grupy daje zdecydowanie większy przyrost generowanych informacji i pomysłów, niż byłoby to możliwe w wywiadach indywidualnych;
- efekt śnieżnej kuli – jedna wypowiedź członka grupy pociąga za sobą wypowiedzi innych członków grupy, itd.;
- wzajemna stymulacja – grupa w większym stopniu motywuje swych członków do wypowiadania swoich opinii niż pojedynczy badacz;
- poczucie bezpieczeństwa – uczestnicy grupy mają większe poczucie bezpieczeństwa przy udzielaniu informacji i wyrażaniu opinii, bowiem ostatecznie to grupa jest odpowiedzialna za to, co w niej się dzieje, a nie wyłącznie dana jednostka;
- spontaniczność – dyskusja grupowa bardziej przypomina naturalną sytuację z życia codziennego niż sytuacja wywiadu kwestionariuszowego, dlatego też wypowiedzi członków grupy są bardziej spontaniczne i naturalne.

Wywiad grupowy jest techniką użyteczną do generowania danych umożliwiających konstruowanie kategorii i ich własności oraz twierdzeń teoretycznych. Technika ta umożliwia zachowanie kontekstu odkrycia. Kontekst ten dotyczy nie tylko warstw emocjonalnych kryjących się za poglądami jednostek, ale i informacji oraz reguł działania ludzi. Ponadto

---

<sup>1</sup> Silverman, David. 2010. *Prowadzenie badań jakościowych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN



za jej pomocą można uchwycić wymiar interakcyjny powstawania opinii, postaw indywidualnych. Niektórzy badacze twierdzą nawet, że sytuacja wywiadu grupowego jest bliska sytuacjom realnie występującym w życiu społecznym. Rzadko się zdarza, że przekonania jednostek kształtują się w izolacji i nie podlegają zmianom pod wpływem innych ludzi.

### Sposoby analizy i przedstawienia danych<sup>2</sup>

Etap realizacji badań fokusowych został zakończony analizą danych, powstałych w wyniku transkrypcji nagranych zogniskowanych wywiadów grupowych. Celem tego działania było podsumowanie wyników, zweryfikowanie powstałych wniosków oraz wypracowanie rekomendacji do wdrożenia. Analiza danych jakościowych została przeprowadzona przy zastosowaniu programu *Atlas.ti*.

Poszczególne etapy analizy przebiegały według następującego schematu:



Niniejszy raport stanowi prezentację wyników badań fokusowych przeprowadzonych wśród pracowników instytucji rynku pracy z terenu Lubelszczyzny.

<sup>2</sup> Silverman, David. 2012. *Interpretacja badań jakościowych*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN



### 3. Opis wyników badania

#### 3.1. Charakterystyka uczestników badania

W badaniu przedstawiciele instytucji rynku pracy udział wzięło 30 osób, które spotkały się na trzech grupach fokusowych, każda z grup liczyła 10 badanych. Pierwsza, jednorodna grupa składała się z pracowników urzędów pracy. Druga grupa była mieszana – składała się z pracowników urzędów pracy oraz przedstawicieli prywatnych instytucji rynku pracy, natomiast trzecia grupa składała się z samych tylko pracowników prywatnych instytucji rynku pracy.

W badaniu wzięło udział 3 dyrektorów urzędów pracy oraz 2 kierowników poszczególnych wydziałów. Pozostałe osoby są pracownikami do obsługi osób bezrobotnych, tj. doradcy zawodowi, pośrednicy pracy, liderzy rynku pracy.

Spośród przedstawicieli agencji zatrudnienia i instytucji szkoleniowych w badaniu uczestniczyły osoby zajmujące się rekrutacją osób, promocją, tworzeniem ofert edukacyjnych oraz pośrednictwem pracy.

Tabela 1 Uczestnicy fokusów ze względu na rodzaj reprezentowanej instytucji

Rodzaj instytucji rynku pracy	Liczba przedstawicieli
Urząd pracy	14
Agencja zatrudnienia	10
Instytucja szkoleniowa	6
Razem	30

Źródło: Opracowanie własne na podstawie zrealizowanych badań

Celem badania przeprowadzonego wśród przedstawicieli instytucji rynku pracy było:

- pogłębienie wiedzy na temat działań instytucji rynku pracy z terenu województwa lubelskiego podejmowanych na rzecz osób z wyższym wykształceniem pozostających bez pracy, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia;
- uzyskanie informacji na temat możliwości zwiększenia skuteczności działań publicznych i prywatnych instytucji rynku pracy w ułatwianiu podjęcia pracy przez osoby z wyższym wykształceniem z terenu województwa lubelskiego pozostające bez zatrudnienia, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej nie podjęły zatrudnienia;
- pozyskanie informacji służących do wypracowania metody, form wsparcia realizowanych przez badane instytucje na rzecz poprawy systemu aktywizacji zawodowej i społecznej osób z wyższym wykształceniem z województwa lubelskiego pozostających bez zatrudnienia, które nie podjęły zatrudnienia w okresie 12 miesięcy od ukończenia szkoły wyższej.

### 3.2. Charakterystyka narzędzi instytucji rynku pracy w odniesieniu do osób nieaktywnych zawodowo z wyższym wykształceniem, które nie podjęły zatrudnienia w ciągu 12 miesięcy od ukończenia studiów

#### Staż

Zdaniem badanych przedstawicieli instytucji rynku pracy obecna sytuacja na rynku pracy jest bardzo trudna. Rodzaj zgłaszanych ofert pracy oraz wymagania w nich zawarte powodują, że dla wielu osób brakuje odpowiednich ofert pracy. Ze względu na szybki rozwój technologiczny w wielu branżach oczekiwania pracodawców rosną. Łączy się to z coraz większą liczbą osób rejestrujących się w urzędach pracy. Taki stan rzeczy powoduje, że nie ma możliwości aby urząd odpowiedział na główne oczekiwanie większości interesantów, jakim jest zaproponowanie konkretnej oferty pracy. Dla młodych osób z wyższym wykształceniem głównym powodem wizyt i rejestracji w urzędzie pracy jest oczekiwanie na wskazanie pracodawcy, u którego mogliby znaleźć zatrudnienie. Wykształcenie wyższe przestało kojarzyć się z unikalnymi umiejętnościami, o jakich świadczyły dyplomy jeszcze kilka lat temu. W sytuacji ograniczonej liczby ofert pracy, najczęstszym instrumentem wsparcia, oczekiwanym przez tą grupę interesantów urzędu jest możliwość odbycia stażu. Badani przyznają, że osoby po studiach zazwyczaj chcą jak najszybciej zdobyć doświadczenie zawodowe, dlatego wykonywanie konkretnych zadań u pracodawcy w ramach stażu najbardziej odpowiada ich oczekiwaniom.

*Cały czas mam do czynienia z takimi osobami młodymi, które przychodzą i bardzo im zależy na tym, żeby pójść na staż. Bo staż to dla nich pierwsza możliwość zdobycia jakiegokolwiek doświadczenia zawodowego. To jest takie otwieranie drogi tym młodym ludziom. FGI 1*

*Pani powiedziała, że u państwa młodzi się garną do tego, żeby odbyć staże, a u nas po prostu muszą, bo czasami jest to jedyna szansa, żeby zacząć jakąkolwiek aktywizację. Myślę, że woleliby pójść do pracy, ale jak nie mają możliwości, to się muszą zgodzić na staż. FGI 1*

Wśród badanych opinie odnośnie dostępności tej formy wsparcia były podzielone. Przedstawiciele urzędów pracy mówili, że staż jest dostępną formą dla interesantów, natomiast przedstawiciele niepublicznych instytucji przyznali, że obserwują sytuację, w której młode osoby mimo starań nie mogą uzyskać tej formy wsparcia. Jest to najczęściej argumentowane brakiem środków urzędu. Badani zwracają uwagę, że finansowanie form wsparcia jest fluktuacyjne. Sprawia to, że często nie można odpowiedzieć na doraźne zapotrzebowanie pracodawców, co może zniechęcać ich do podejmowania dalszej współpracy urzędem pracy.

**Prowadzący:** Jak Państwo sądzą: staż jest dostępny dla osób młodych?

**Rozmówca 1:** Nie.

**Rozmówca 2:** *Nie.*

**Rozmówca 3:** *Bardzo jest dostępny... Jak ktoś chce... Czasami się uda, powiem tak. Czasami można trafić i uda się.*

**Rozmówca 2:** *Mały procent absolwentów tak naprawdę dostaje się na staż, który jest oferowany przez urząd pracy. Nie oszukujmy się. Oprócz tego są inne instytucje prywatne, które uzyskują finanse na tego typu staże. I to trochę rozwiązuje tę sytuację.*

**Rozmówca 4:** *Ja jestem sama dwa lata po zakończeniu studiów, więc mam znajomych, którzy właśnie są rok po obronie i szukają, próbują przez urząd pracy i tutaj jest bardzo ciężko. Bardziej właśnie przez te prywatne instytucje, które dzięki Unii Europejskiej oferują w tym momencie staże. FGI2*

**Rozmówca 1:** *To na plus, co by można było zrobić, ale też nie na poziomie urzędów pracy, tylko centralnym, to dać płynność. Jeżeli my wiemy, że nagle powstaje pracodawca, który chce utworzyć dziesięć miejsc pracy, to my piszemy do ministerstwa, że mamy pracodawcę, który chce utworzyć dziesięć trwałych miejsc pracy i oni nam wtedy dają fundusze. A nie w ten sposób: „napiszcie projekt, program, a my wam za pół roku odpowiemy”.*

**Rozmówca 2:** *Ale tak będzie cały czas.*

**Rozmówca 1:** *Pracodawca nie daje nam czasu na czekanie, potrzebuje na już. Trzy razy przyjdzie, trzy razy trafi na dziurę i potem już nie przyjdzie. I po co mu ten urząd? I on zawsze będzie miał złe zdanie. FGI 1*

Badani zwrócili też uwagę, że większą szansę na odbycie stażu mają osoby, które same znajdują pracodawcę, który zgodzi się przyjąć je na staż. Takie osoby zarówno przez pracowników PUP jak i przedsiębiorców są postrzegane jako bardziej zaradne.

*Ja spotkałam się na przykład z osobą młodą, dwudziestopięcioletnią, która dostała taką informację z urzędu pracy, rzeczywiście dokumenty dostała i sama miała sobie znaleźć staż. FGI 2*

Wśród uczestników spotkań fokusowych panowało przekonanie, że staż w sytuacji braku ofert pracy jest jedną z najlepszych form łączenia młodego wykształconego bezrobotnego lub poszukującego pracy z pracodawcą. Jednak ważnym elementem, wpływającym na sukces w postaci długotrwałego zatrudnienia takiej osoby, jest jej postawa w trakcie odbywania stażu. Badani przyznali, że wiele spośród osób odbywających staż nie pokazuje swoich atutów pracodawcy. Dość często zdarza się, że stażyści wykazują postawę lekceważenia czy pretensji w stosunku do urzędników, a nawet pracodawcy.

*W urzędach też mamy stażystów i jest też taki przekrój pełny, bo na przykład na dziesięciu stażystów tak naprawdę są dwie, trzy osoby, które faktycznie są świetne. Może przesadziłam, niech to będzie połowa. Ale też są takie wyjątki, że po prostu jest ktoś na stażu, bo tak trzeba, bo za karę i on ma pretensję. Przychodzi i lekceważąco się do wszystkich odnosi. Ja mówię, że trzeba im dać identyfikatory, bo później tak ludzie postrzegają pracowników. Ja po prostu byłam w szoku, pamiętam, jak poszłam na staż, to ja tam siedziałam i coś robiłam, chciałam jak najwięcej się nauczyć, a teraz młodzi ludzie mają pretensje,*

*że im się każe coś robić. FGI 1*

*No tak, pani jest kierownikiem i są u pani też na pewno stażyści, prawda? Czy kiedyś któryś ze stażystów, obecnie, bo ja kiedyś miałam taki przypadek, wcześniej przychodzili, przyszedł do pani i powiedział "pani kierownik, ja już zrobiłem to czy tamto, czy mogę coś jeszcze zrobić?" FGI 1*

*Był taki chłopaczysko, też nieodpowiedzialny skrajnie. I nie przychodził sobie normalnie do pracy na staż. Pracodawcę miał bardzo dobrego, dalej by go krył, tylko że wyszła cała sprawa na jaw... FGI 3*

Zdaniem badanych taka sytuacja może być związana z podejściem pracodawców do stażu. Często stażyści nie są dopuszczani do obowiązków związanych z wykonywanym zawodem, przez co nie udaje im się osiągnąć podstawowego celu stażu, czyli zdobycia praktyki w zawodzie. Badani zwracają uwagę, że sporo stażystów zgłasza im, że wykonują tylko proste prace związane z robieniem porządku lub fizycznym wykonywaniem czynności nie związanych z ich wykształceniem i kompetencjami, ani z tym co miało być realizowane zgodnie z programem stażu. Pracodawcy dają im do zrozumienia, że przyszli tylko na chwilę i traktują ich jakby przeszkadzali innym pracownikom.

*Wgląda ten system tak, że osoby powinny na praktykach uczyć się wielu rzeczy. Jest program, podobnie jak w stażach, pracodawca pisze program, z czym zapozna danego stażystę. Ale tak de facto, co tam się dzieje, to my do końca nie wiemy. Czasami mamy jakieś szczątkowe informacje, ale ci stażyści idą i tak, jak już pani tutaj wspominała, wykonują jakieś tam określone czynności, bardzo często nawet nie są dopuszczani do tych różnych rzeczy, które są w programie. Program brzmi szumnie. Pomoc księgowej, pani się ma nauczyć różnego rodzaju bilansów, idzie na staż, staż trwa trzy miesiące. Jak to jest możliwe, że przez trzy miesiące nauczy się tego robić? W ogóle te programy, które pracodawcy nam przedstawiają, to one są po prostu nieadekwatne do tego, co nawet przez ten czas można nauczyć daną osobę. FGI 1*

*Wielu pracodawców traktuje osoby na praktykach jako zbędne, takie piąte koło. Przychodzi ta osoba, a on mówi: „dobrze, nie przychodź, ja ci to podbiję, nie przychodź, tu mi się nie płąc”. I tak jest niestety... FGI1*

Warto zwrócić uwagę, że jednym z problemów związanych z odbywaniem staży, jest postawa pracodawców, którzy tą formę wsparcia taktują jako pozyskanie darmowej siły roboczej, finansowanej z urzędu pracy. Często zdarza się, że pracodawcy po okresie warunku zatrudnienia, nie zatrzymują stażystów w firmie. Zdarza się też, że pracodawcy chcą skrócić okres warunkowego zatrudnienia lub nie chcą w ogóle zobowiązywać się do tego warunku. Powodem takiej sytuacji są wcześniejsze przyzwyczajenia pracodawców, którzy wykorzystywali to, że można przyjąć stażystę i nie zobowiązywać się do zatrudnienia go.

*Bo pracodawcy chodzi po prostu o darmowego pracownika. O siłę roboczą darmową. FGI 1*

*Włos mi się jeży na głowie. Jak pięć lat temu kończyłam pośrednictwo pracy w Warszawie, byłam na takich podyplomowych studiach i było nas stu ludzi z urzędu. Szanowni państwo, tylko ja powiedziałam, że wymagamy zobowiązań. Ja nie wiem, czy to ze mną coś nie tak czy ze światem coś nie tak. Jeżeli dyrektor podpisuje dwadzieścia pięć staży dla pracodawców, a wtedy jeszcze nie było tego, że musieli mieć limity i dwadzieścia przygotowań zawodowych, bo jeszcze wtedy było można, w fabryce, która ma pięćdziesiąt osób i zatrudnia tylko trzech pracowników, a reszta to wszystko ludzie na stażach. Kończy się sześć miesięcy, następni, następni. Mało tego, daje dwunastomiesięczny staż pracodawcy prywatnemu bez żadnych zobowiązań. To jest polityka kierowana centralnie, te błędy są odgórne i oddolne. FGI 2*

Badani zwrócili uwagę, że można temu przeciwdziałać konsekwentnie wymagając zobowiązania zatrudnienia. Zmiana takich przyzwyczajęń pracodawców jest często długofalowa. Przede wszystkim należy od pracodawców konsekwentnie wymagać warunku zatrudnienia stażystów po odbyciu stażu. Część urzędów prowadzi rejestr przedsiębiorstw, które nie wywiązały się z warunku zatrudnienia. Badani przyznają, że w niektórych miejscach nie zawsze jest taka możliwość, bo pracodawcy mają tak uprzywilejowaną pozycję na rynku, że wiedzą, iż w kolejnym roku niezależnie od wywiązania się ze zobowiązania będą mogli wnioskować o przyjęcie stażystów.

*My prowadzimy ewidencję tych, którzy naruszyli zasady umowy. Z nimi po prostu nie zawieramy kolejnych umów. I dam taki prosty przykład, że na początku tego roku, oczywiście masa wniosków wpłynęła, mieliśmy wykaz tych i odpowiedzi były od razu: „Ze względu na niewywiązanie się z wcześniejszej umowy, wniosek rozpatrzony został negatywnie.” I teraz zobaczcie, co się stało: zobaczyli, że tak się nie da. Bo to już jest drugi rok takich restrykcji. I pytali się, czy można to naprawić. Zawsze jest czas na to, żeby naprawić. Cofali się wstecz, to znaczy poprzednie zobowiązania realizowali w tym roku, zatrudniali, przynosili nam umowy o pracę jako skutek tamtego zobowiązania. Czyli to w sumie to jest sukces. FGI3*

*Negocjujemy, prosimy, tłumaczymy, mówimy, że jeżeli nie wywiąże się z umowy, jeżeli nie zatrudni tej osoby, no to już czasami też trochę blefujemy, że od tego jak się zachowa będą zależały środki na rok przyszły i też ta nasza współpraca będzie taka, a nie inna. FGI 1*

## Szkolenia

Wśród form wsparcia dedykowanych również pozostającym bez pracy osobom młodym z wyższym wykształceniem, badani wymienili szkolenia. Zauważono jednak, że często szkolenia są kierowane do osób ze średnim wykształceniem, natomiast osoby z wykształceniem wyższym mają problemy z uzyskaniem tej formy wsparcia, gdyż zakres szkoleń najczęściej mocno odbiega od ich kwalifikacji.

*Chciałam coś powiedzieć odnośnie tego, kto ma większe szanse na te szkolenie. Bo ja często odnoszę wrażenie, że jednak większe szanse będzie miała osoba z niskimi kwalifikacjami, bądź w ogóle bez kwalifikacji, która jest długo zarejestrowana w urzędzie pracy, niż taka, która posiada kwalifikacje, posiada wyższe wykształcenie i jest w urzędzie pracy, jeszcze w ewidencji nie tak długo. FGI 2*

Przy okazji omawiania szkoleń – które niekiedy diametralnie odbiegają tematyką od wykształcenia osoby aplikującej o udział w nich – wywiązała się ciekawa dyskusja. Widoczne było ścieranie się dwóch poglądów. Część przedstawicieli instytucji rynku pracy uważała, że szkolenia odnoszące się do konkretnych, twardych kwalifikacji jak np.: rachunkowość, uprawnienia do kierowania pojazdami C+E itp., powinny być bardziej dostępne dla osób z wyższym wykształceniem. Część natomiast była zdania, że osoby posiadające wyższe wykształcenie powinny przede wszystkim starać się znaleźć pracę zgodną z kierunkiem, a dopiero w ostateczności przekwalifikowywać się.

Stanowisko łatwego dostępu do szkoleń z zakresu odmiennych, niż ukończony kierunek studiów dla osób z wyższym wykształceniem argumentowano trudnym rynkiem pracy, a także stosunkowo wąskim zakresem grupowych szkoleń oferowanych przez instytucje rynku pracy interesantom z wyższym wykształceniem. Zauważono, że zdarza się, iż osoby dopiero kiedy są już długotrwale bezrobotne, otrzymują możliwość szkolenia, którego wcześniej im odmówiono. Zdaniem adwersarzy łatwego udostępnienia możliwości szkolenia, jeśli osoba taka konsultuje się z doradcą zawodowym i uważa, że takie szkolenie będzie jej przydatne, powinna mieć możliwość uczestniczenia w nim.

*Jeżeli chodzi o szkolenia grupowe, to de facto od kilkunastu lat przewijają się wieczne te same szkolenia typu kasa fiskalna, sprzedawca obrabiany na różne sposoby, wózek plus jakaś księgowość z komputerem. FGI 1*

*Tutaj mówimy o szkoleniach, prawda? A więc wiadoma rzecz. Te osoby, które przychodzą, liczymy na to, że one już były u doradcy zawodowego i im jest tylko potrzebne szkolenie. Może zastanówmy się nad tym. Ja ze swojego punktu widzenia mówię: nie blokujemy osób, które mają wyższe wykształcenie do jakiegoś niższego poziomu szkoleń. Jeżeli kobieta chce być florystką, to dlaczego nie? FGI 1*

*Tutaj był nawet taki przykład z Lubelszczyzny, że doktor medycyny, po prostu po jakimś czasie, po iluś tam latach pracy bardzo się męczył i otworzył swoją cukiernię. I tam się odnalazł, wcale teraz nie leczy. Mówił, że poszedł na studia pod presją rodziców, bo w domu wszyscy byli lekarzami. FGI 1*

Przeciwnicy łatwego dostępu do szkoleń zauważają, że często interesanci nie próbują nawet dostosować szkolenia do swoich potrzeb czy predyspozycji, tylko zgłaszają chęć uczestnictwa w tym, co akurat jest realizowane przez urząd. Zdaniem części badanych opłacenie szkolenia takiej osobie nie poprawia jej szans na rynku pracy. Zwrócono uwagę na to, że interesanci często biorą udział w różnych szkoleniach z całkowicie odmiennej dziedziny



tylko dlatego, że akurat nadarzyła się ku temu okazja. Zdaniem badanych, można mówić nawet o nowym „zawodzie” – uczestnik szkolenia.

**Rozmówca 1:** *W projektach, to ludzie traktują szkolenia jako alternatywę. Jeżeli nie mam co robić w danym momencie, jest możliwość gdzieś tam szkolić się bezpłatnie.*

**Rozmówca 2:** *Bo szkolić się dla sztuki, to jest bez sensu, to jest wydawanie pieniędzy.*

**Rozmówca 1:** *Są takie osoby, które kolekcjonują tylko szkolenia.*

**Rozmówca 3:** *Jest nowy zawód: uczestnik szkolenia. FGI 1*

*Nie przychodzi osoba do mnie z nastawieniem: „Wie pani, ja bym chciał się przeszkolić w tym, w tym i w tamtym, nie?” Tylko: „A co macie?” Przychodzi mi osoba z wyższym wykształceniem, nie wiem, nawet tym pedagogicznym i ona mówi: „Dobra, ja tam do sklepu też pójde”. Byle by po prostu na to szkolenie się załapać. No, więc... Wtedy już biorę to co leci, że tak powiem. To, co my oferujemy. FGI 3*

*Oni chcą pracy. Przychodzi: „No proszę Pani, no jak to? Nie ma, nie ma. No to ja chce szkolenie”. Ale w tej celowości to po prostu piszą tak: „bo jestem bezrobotny, bo ja nie mam pieniędzy”. Ja wszystko rozumiem, ale to nie jest merytoryczna celowość, która mnie ma przekonać do tego, że ja mam te pieniądze, nie swoje, gdzie muszę dbać o tą gospodarność, racjonalność i w ogóle, żeby akurat tej osobie dać. Ja mówię: „Przekonaj mnie, że to szkolenie, akurat to szkolenie będzie dla ciebie przydatne i ty to spożytkujesz” FGI 2*

*Mówię o takiej sytuacji, kiedy osoba szuka pracy na własną rękę w zupełnie innym kierunku, a przychodzi po szkolenie jeszcze z innej bajki, w ogóle odbiegające od jej oczekiwań, jej zainteresowań. Po prostu taka osoba już jak gdyby łapie się wszystkiego. FGI 3*

*Jeszcze inną metodę stosuję. Bardziej takiego, może nie prowadzenia za rękę, ale towarzyszenia. Tak jak Pani tutaj powiedziała: przekonaj mnie, że te kwalifikacje są ci potrzebne. Ja bardziej stosuję taki sposób: przekonaj mnie, że wszystko zrobisz po studiach, z tymi kwalifikacjami, które masz, że tej pracy nie możesz znaleźć. Gdzie byłeś, w jakich firmach... Jak reagują? Mówią. „Byłem tu, tu i tu. Ostatnio na rozmowie byłem tu i tu. Może się źle przygotowałem.” Wtedy można uruchomić tutaj jeszcze inne te usługi, które mamy do dyspozycji. FGI 2*

W opinii badanych największe szanse na uzyskanie szkolenia ma osoba, która chce uzyskać kurs zgodny z kierunkiem wykształcenia, ma gwarancję zatrudnienia od pracodawcy lub otworzy własną działalność gospodarczą w danym zakresie lub uzgodni z doradcą zawodowym, że dane szkolenie jest jej potrzebne. Ważnym jest, aby do każdego przypadku podchodzić indywidualnie i możliwie w najlepszy sposób zdiagnozować możliwości i motywacje beneficjenta tak, aby środki wydatkowane na podniesienie lub zmianę kwalifikacji przyniosły najlepszy skutek.



**Rozmówca 1:** *Tutaj nie możemy uogólnić. Indywidualne podejście do każdego klienta, do każdej osoby. Jeżeli chce takie szkolenie, to, przecież teraz szkolimy indywidualnie każdą osobę. Jeżeli osoba chce, dlaczego nie? Jeżeli on chce na przykład w swoim kierunku wyuczonym, coś tam podnieść swoje kwalifikacje poprzez szkolenie, nie ma sprawy...*

**Rozmówca 2:** *Bo jeżeli chce tylko, bo chce, to ja jestem przeciwna. FGI 1*

**Rozmówca 1:** *Było w dwa tysiące dziesiątym mnóstwo pieniędzy, wystarczyło napisać "bo ja lubię takie" i tak dalej, i tak naprawdę nie było celowości, to nie, ja nie idę do pracy, to sobie zrobię jakieś szkolenie. Chce, bo chce.. I tutaj się pojawił ten problem, bo przychodzą ludzie, no to ja nie chcę do pracy, tylko sobie zrobię szkolenie i dlatego urzędnik, pośrednik, doradca i specjalista, powiedzieli nie proszę pana, bo nie ma na naszym rynku takiego zapotrzebowania, bo pan nie ma predyspozycji, to mogliby powiedzieć nie.*

**Rozmówca 2:** *Ale jeżeli szkolenie indywidualne przede wszystkim, to gwarancja zatrudnienia ze strony pracodawcy, a więc, no, nie oszukujmy się, jeżeli ma gwarancję ze strony pracodawcy, chociaż z tym różnie bywa, to nie ma problemu... FGI 1*

*Podobnie jak wybór kierunku studiów, tak potem i to uzupełnianie. Naszym zadaniem jest patrzeć realnie, jaki to jest zawód i patrzeć na ranking zawodów deficytowych i nadwyżkowych. To, co mówię, stały kontakt z podmiotami na terenie funkcjonowania urzędu. Wtedy mamy wiadomość, gdzie ewentualnie powstają akurat stacje deficytowe i pod jakim kierunkiem. Trzeba mieć realne spojrzenie, czy ten zawód, dodatkowa kwalifikacja, poprawi jego sytuację na rynku czy tylko spowoduje kolejne rozczarowanie. Bo nawet, popatrzcie sami. Jest poświadczenie zatrudnienia we wniosku. Proszę mi powiedzieć, w jaki sposób mamy skutecznie to wyegzekwować? FGI 3*

Badani zwrócili uwagę, że największy popyt dotyczy szkoleń twardych, zawodowych, bądź pozwalających uzyskać uprawnienia i certyfikaty. Takie potrzeby są jasno i wyraźnie artykułowane przez osoby z wykształceniem wyższym. Badani natomiast zauważają, że w sporej części absolwenci szkół wyższych nie mają podstawowych umiejętności związanych z poszukiwaniem pracy, pisanem CV lub przygotowywaniem do rozmów kwalifikacyjnych. Jest to tym bardziej zaskakujące, bo większość z nich jest przekonana o posiadaniu tych umiejętności w stopniu wysokim. Osoby te nie chcą się szkolić z umiejętności poruszania się po rynku pracy, nie mają przekonania co do użyteczności i skuteczności szkoleń w tym zakresie.

*Z mojego doświadczenia wynika, że nie lubią, bo przecież... „No, co mi możecie powiedzieć?” Mniej więcej naświetlamy temat, co będzie na tych zajęciach poruszane. „No proszę Pani, przecież tak, list motywacyjny umiem pisać, CV to w ogóle i w szczególności”. FGI 1*

**Rozmówca 1:** *No właśnie, oni nie wiedzą po prostu, za co się mają się zabrać szukając pracy. Po pierwsze w ogóle nie mają przygotowania, jeżeli chodzi o pisanie nawet CV.*

**Rozmówca 2:** *Przecież to jest prosta rzecz i naprawdę to jest bardzo ważna rzecz w poszukiwaniu pracy. List motywacyjny, to jest u wszystkich taki sam. Po prostu jest żywcem ściągnięty z Internetu. Tylko jest zawód zmieniony.*

**Rozmówca 1:** *To jest po prostu katastrofa. FGI 1*

*Dla mnie to jest trochę taką zagadką, bo przecież teraz tak, w dobie Internetu, kiedy można przeczytać o metodach poszukiwania pracy i tak dalej i tak dalej. Biura karier prowadzą taką prężną działalność wśród studentów, dni kariery, targi pracy. A jednak te młode osoby wciąż nie mają tych umiejętności, jeżeli chodzi o poszukiwanie zatrudnienia. Nawet jak mają, to często im się wydaje, że je mają. Bo może on ma super napisany życiorys, ale ja mu mówię: „Słuchaj, jeżeli wysłałeś sto życiorysów i nie przyniosło to żadnego efektu, przyjdź do lidera klubu pracy, może podpowie ci, w jakiś inny sposób go sformułuje, bardziej zainteresujesz pracodawcę.” FGI 3*

Również szkolenia miękkie z umiejętności interpersonalnych nie są w polu zainteresowań bezrobotnych absolwentów uczelni wyższych. Często pracownicy Instytucji rynku pracy próbują bardziej udogodnić szkolenie poprzez skracanie jego czasu lub przeprowadzanie go w przystępnych godzinach. Jeśli nie uda się tego zrobić beneficjenci potrafią przyjmować postawy pokrzywdzonych oraz postawy roszczeniowe.

*Nawet, jak się oferuje młodym ludziom trening umiejętności interpersonalnych, tu sobie z koleżanką założyłyśmy, że zrobimy coś takiego i będzie to trwało tydzień czasu, i tak od razu zaczęłyśmy schodzić z dni. Bo na pięć, to w żadnym wypadku nikt nie chciał przyjść. Program był bardzo bogaty. Później to miało trwać cztery dni, trzy i w końcu oparło się, że to jest dwa dni. Dwa dni to trwa, my te osoby trzymamy tak na siłę i tam są różne informacje, my uważamy, że to jest świetne, ale my mamy problem, żeby na dwa dni umówić osoby i ja nie mówię o osobach z terenu, tylko nawet osoby miejscowe, które są i które faktycznie, mają duże braki. My zapraszamy delikatnie, różne rzeczy tu wplatamy, informacje o rynku pracy. Albo taka dziewczynka mówi - a po co mi ten trening umiejętności interpersonalnych? Co ja tam będę z panią trenowała? Ja mówię, to pani przyjdzie, zobaczy, zachęcamy, jest pani osobą bezrobotną, nie ma pani pracy, ale ja wolę się wyspać i z pretensjami. Godzina ósma. Zresztą realizowałam taki program w ubiegłym roku, to było adresowane do ludzi młodych. Miał zakończyć się tym, że trzydzieści sześć osób pójdzie na staże, cztery osoby młode dostają dotacje. Ja miałam problem z zebraniem grupy, ponieważ ci ludzie młodzi, spotkania były na ósmą rano, to mieli pretensje, że ja ich tak rano ściągam i ja dzwoniłam na przykład, są zajęcia i ja dzwonię, ósma, to oni nie odbierają. O dziesiątej przychodzą z pretensjami do pana dyrektora na skargę, ponieważ jak ja mogłam o godzinie ósmej zrobić takie spotkanie, czy ja jestem niepoważna? FGI 1*

Uczestnicy spotkań zauważyli natomiast, że zazwyczaj po odbytym szkoleniu z zakresu kompetencji miękkich dotyczących pozyskiwania pracy, pisania CV, itp. w ankietach ewaluacyjnych pojawiają się pozytywne opinie, świadczące o tym, że szkolenie było przydatne. Zwrócono uwagę, że nie tylko sama tematyka szkoleń jest potrzebna, liczy się

również to, że uczestnik szkolenia poznaje innych bezrobotnych w podobnej sytuacji. Dzięki temu nie czuje się sam, pozwala to również na wymianę doświadczeń.

**Rozmówca 1:** *Ale popatrz na ankiety później. Ewaluacyjne i jak się czyta no to te osoby są zadowolone. Mimo, że były na rozmowach, albo wiedzą jak się zachować, bo sobie w Internecie przeczytały pytania. To się cieszą, że sobie przeciwiczyły przed kamerą tą rozmowę. De facto po zajęciach są zadowolone.*

**Rozmówca 2:** *Ale ja zawsze mówię ludziom, że to nie chodzi o to, żeby lider pracy coś Panu na siłę mówił. Tylko po to, żeby się spotkać z osobami, które mają podobne doświadczenia jak Pan czy Pani. FGI2*

### **Doradztwo zawodowe**

Wśród omówionych narzędzi, które dobrze sprawdzają się w obsłudze osób z wyższym wykształceniem, znalazły się również spotkania z doradcą zawodowym. Zdaniem badanych rola doradcy zawodowego jest nie do przecenienia. W dużej mierze od niego zależy przedstawienie oferty urzędu pracy i takie pokierowanie osoby, aby mogła uzyskać jak największe korzyści. Jak wcześniej wspomniano, doradca zawodowy jest jednocześnie osobą, która może poznać prawdziwe motywy osób zgłaszających się do urzędu i określić, czy danej osobie rzeczywiście potrzebne są działania, które chce podjąć. Wielokrotnie też spotkania z doradcą pozytywnie wpływają na motywację osób do poszukiwania pracy. Warto mieć też świadomość, że często w przypadku absolwentów szkół wyższych rejestrujących się w urzędzie pracy spotkanie z doradcą zawodowym jest pierwszym tego typu kontaktem. Często interesanci nigdy wcześniej nie spotkali się z profesjonalnym doradcą, nie konsultowali kierunku studiów ani nie badali swoich predyspozycji zawodowych.

*Dla mnie to przede wszystkim rozmowa indywidualna. Żeby poznać potrzeby, to ja muszę z tym człowiekiem porozmawiać. Ja powiem szczerze, mimo że jestem psychologiem, to nie jestem fanką testów i uważam, że o wiele więcej wyciągnę czy uzyskam od człowieka, po prostu z nim szczerze rozmawiając. I ja lubię na przykład, nawet jak się ludzie przyznają, że pracują teraz na czarno, mimo, że tego nie wolno i, że osiągają przychody, ale ja na tej podstawie mogę zbudować te potrzeby tego człowieka, mogę odnaleźć to, czego on ode mnie będzie oczekiwał, czyli tak jakby od urzędu pracy. Mamy tam jakieś metody badania predyspozycji, osobowości i tak dalej, no, ale tutaj pierwsza rzecz, no to jest to, co człowiek ma w głowie i czego on sam chce. Bo też ja nie bazuję na tym, że będę dwudziestopięcioletniemu człowiekowi mówiła, człowieku ty masz predyspozycje do tego, jeżeli on mówi, że on chce, nie wiem, w urzędzie pracować. Mimo, że też wielokrotnie nie zdaje sobie sprawy, jaki to jest charakter pracy. To jest tak jakby druga strona medalu. Że oczekiwania ma, ale tak naprawdę nie wie, z czym to się wiąże. FGI 3*

*Czasami oni nawet, tak jak tu Pani powiedziała, że pod okiem doradcy... Jeżeli jego się przekonuje i zachęca do tego, żeby on... „spróbuj, odwiedź pięciu”, i wtedy będziemy rozmawiać czy są szanse czy nie. I często się zdarza, że ci ludzie*

*wracają faktycznie z tym dokumentem [gwarancją zatrudnienia] FGI 3*

Przy omawianiu kontaktu z doradcą zawodowym badani zwrócili uwagę, że nie zawsze wszystkie narzędzia jakimi dysponuje urząd pracy są w pełni wykorzystywane. Dotyczy to przede wszystkim komunikacji pomiędzy pracownikami urzędu. Badani uznali, że dobrym narzędziem do indywidualnej współpracy z bezrobotnym jest Indywidualny Plan Działania. Problemem jest jednak, że nie zawsze korzystanie z tego narzędzia wygląda tak jak powinno. Powodem takiego stanu rzeczy jest zdaniem badanych brak aktów wykonawczych i konkretnych dyrektyw co każdy pracownik, ma realizować w oparciu o Indywidualny Plan Działania.

**Rozmówca 1:** *Jeszcze o jednym nie wspomnieliśmy. Mamy takie narzędzie, które się nazywa IPD. Ono specjalnie nie jest opisane, więc tak każdy robi po omacku i jak mu tak wygodnie.*

**Rozmówca 2:** *To jest dobre, tylko nie wykorzystane.*

**Rozmówca 1:** *Ale to jest, tak naprawdę, jak chce pracować powiedzmy doradca, bo u nas to robią doradcy, i chce pracować bezrobotny, ale chce. To to jest świetne narzędzie. Bo to jest materiał do tego, żeby połączyć to wszystko. To, co Pani mówiła o tym, że wykorzystałaś już wszystkie narzędzia i nie możesz w tym swoim zawodzie i wtedy mamy... Skoro mamy cel, nie wiem, na rok założony czy na dłużej to, jeżeli te wszystkie kroczki po drodze, które były założone, ten człowiek zrobił, no to wtedy wiemy, że trzeba coś weryfikować. Ten człowiek się zobowiązuje, że pewne działania będzie wykonywał. Ja się zobowiązuję, że ja też mu w czymś tam pomogę. Co mu urząd może zaproponować w tym zakresie. Trochę to jest niedocenione takie narzędzie, może przez to, że nie ma tam jakichś aktów wykonawczych do tego, tak naprawdę. I tak się przykleja, gdzie się przyklei, do kogo, w którym urzędzie, to tak wszyscy od siebie, nie? Bo to nudne jest. Bo tu z kolei znowu wracamy do komunikacji urzędu, żeby nie tylko doradca zaglądał do IPD, ale pośrednik, lider, szkoleniowiec i tak dalej. FGI 3*

Badani zwrócili też uwagę, że również praca z programem „Syriusz” może mieć swoje wady. Dotyczy to przede wszystkim wpisywania negatywnych opinii o zachowaniu interesantów, bo istnieje obawa, że interesant dowie się, że w programie jest wpisana negatywna opinia o nim. Kolejna rzecz to kwestia wiarygodności wpisów. Zwrócono uwagę, że wpisy w programie „Syriusz” zależą od zachowania interesantów, które może być tylko chwilowe. Zdaniem badanych takie sytuacje zdarzają się sporadycznie a wykorzystanie zarówno Indywidualnych Planów Działania jak i przekazywanie informacji w programie „Syriusz” może być kluczowe dla budowania dobrej relacji z interesantem i profesjonalnego pomagania mu poprzez dopasowanie odpowiednich narzędzi do jego potrzeb.

**Rozmówca 1:** *Bo diagnoza diagnozą, bo jeszcze też na przykład w narzędziach, na którym my w Syriuszu pracujemy można, że tak powiem napisać, że to jest człowiek jakiś, powiedzmy...*

**Rozmówca 2:** *No nie wszystko można...*

**Rozmówca 1:** No, bo ktoś inny gdzieś komuś pokaże i wtedy by była afera na dziesięć fajerek. Jeszcze oprócz tego, że doradca zawodowy mógłby zdiagnozować. I na przykład ja już swoich wiem mniej więcej, kto ma, jakie predyspozycje i kwestia jest jeszcze później jak doradca zdiagnozuje, że tak powiem będzie wiedział, jaką ktoś ma wizję, to jeszcze jak ją przelać na papier, tak, żeby pośrednik pracy mógł z tego zasobu korzystać. FGI 1

Żeby z tymi narzędziami było jakieś szkolenie, może studia podyplomowe. Żeby to można było wykorzystać. Bo ja mam u siebie nawet jeszcze swego czasu miałam tego typu sytuacje, że rozmawiałam, z doradcą zawodowym bo składała mi dziewczyna wniosek na szkolenie. I ja mówię do doradcy: „Słuchaj, no to uważasz jak? Jaka jest twoja opinia odnośnie tej osoby?” „Wiesz tak jak się z nią rozmawia to w ogóle się nie nadaje?” Czytam opinie przed skierowaniem a tam jest napisane „Zachodzi konieczność skierowania”. No ręce opadają. Ja nie wiem jakiego narzędzia użyła, że po prostu, co innego wychodzi na papierze, a co innego wychodzi jak gdyby z rozmowy? FGI 3

Przy omawianiu współpracy z osobami młodymi poruszono też kwestie nadmiaru obowiązków doradców zawodowych i pośredników, co wpływa na niższą jakość obsługi interesantów.

**Rozmówca 1:** To jest przede wszystkim problem nadmiaru. Ja na przykład jestem w stanie skutecznie pracować z osobami, no, ale z jedną dziesiątą, albo z jedną piątą.

**Rozmówca 2:** Ale nie z taką ilością jak się ma i...

**Rozmówca 3:** Czy nawet jedną dwudziestą tych osób, z którymi muszę pracować. I siłą rzeczy... Są takie osoby, z którymi rzeczywiście pracuję, i którym coś szukam.

**Rozmówca 2:** Bo im się chce.

**Rozmówca 3:** Ale kosztem tego... No niestety cierpią na tym inne osoby, którym nie mogę pomóc. Jestem człowiekiem i czasem się mylę, bo są takie osoby, z którymi pracuję od dwóch czy trzech lat i na początku założyłem, że to są osoby jakieś tam perspektywiczne, ale do dzisiaj są zarejestrowane i do dzisiaj nic...

**Rozmówca 1:** Nic się nie dzieje.

**Rozmówca 3:** Się z nimi nic nie da zrobić.

**Prowadzący:** Może tak najprościej zapytać, tak. Czy jakoś można Panu pomóc?

**Rozmówca 3:** Zatrudnić jeszcze trzydziestu pośredników. FGI 3

Ja sobie weryfikuję te osoby, bo jak tak słucham Pana, że Pan te tysiąc dwieście osób, no pewnie ja porównywalnie, może trochę mniej, czy tam więcej. Ale ja tego człowieka pytam: „Człowieku, ty chcesz? Czy chcesz ubezpieczenie?” Jak chcesz, to przychodź do mnie raz na dwa tygodnie, raz na trzy tygodnie i będziemy pracować. Ja staram się tych ludzi nie zmuszać do tego. Ja wiem, że pośrednik ma inne też, że tak powiem z czego innego jest rozliczany i tak dalej. Ale ja się staram z tym człowiekiem rozmawiać i jeżeli on chce, to ja zawsze dla niego znajdę czas. FGI 1



### 3.3. Charakterystyka osób nieaktywnych zawodowo z wyższym wykształceniem, które w okresie 12 miesięcy od ukończenia studiów nie podjęły zatrudnienia

Zdaniem uczestników badań kluczowe dla skutecznej współpracy jest rozpoznanie cech charakteru osób, które zgłaszają się do urzędu pracy. Omawiając cechy wspólne, charakteryzujące grupę osób z wyższym wykształceniem bez doświadczenia zawodowego, badani zwrócili uwagę, że bardzo dużo zależy od indywidualnych predyspozycji poszczególnych osób, które nie koniecznie są związane z wiekiem. W trakcie spotkań udało się zbudować obraz tej grupy osób. Trzeba jednak zaznaczyć, że jak każde uogólnienie, nie będzie pasowało do wszystkich przedstawicieli, a w pewnych elementach może być on niespójny. Należy również zaznaczyć, że badani sami mają świadomość, że w pamięć zapadają im przypadki szczególne, które mogą rzutować na obraz wszystkich członków opisywanej grupy.

Pierwszy emblemat, którym można opisać młode, nieaktywne zawodowo osoby, które po studiach nie podjęły zatrudnienia, to roszczeniowość. Wielu spośród osób z tej grupy mimo, że nie zawsze wie czego chce lub nawet ma świadomość, że nie uda im się znaleźć pracy w zawodzie, stawia wysokie wymagania odnośnie stanowiska pracy, a zwłaszcza wysokości wynagrodzenia. Ta roszczeniowość jest mniejsza u osób długotrwale pozostających bez pracy, jednak jest ona charakterystyczna dla większości przedstawicieli tej grupy.

*Oni mają zupełnie inne mniemanie już o sobie, bo on tak, za tysiąc pięćset czy za tysiąc osiemset złotych nie będzie, ja jako człowiek rozumiem to, prawda, ale z drugiej strony czy jeżeli osoba potrzebuje tej pracy, czy nie powinna podjąć takiej pracy nawet za tysiąc siedemset czy za tysiąc osiemset złotych? W urzędach niewiele więcej zarabiamy i pracujemy. I pracujemy, i jest to praca coraz gorsza, jest to bardzo niewdzięczna praca i naprawdę mówię, bo osiemnaście lat pracuję w urzędzie i mogę porównać, a jak kiedyś było, a w tej chwili, jak jest urzędnik traktowany i jak postrzegany. FGI 1*

*Ale wie, że nie chce pracować za półtora tysiąca złotych na przykład. FGI 2*

Kolejną cechą wymienianą przez uczestników spotkania jest brak elastyczności. Zwłaszcza bezrobotni, którzy przychodzą pierwszy raz, często są przekonani, że nie muszą się już doksztalać, że ich wiedza i umiejętności nabyte podczas studiów pozwolą im pracować w zawodzie. Zdaniem badanych taka postawa razem z postawą roszczeniowości odnośnie wynagrodzenia zmienia się wraz z czasem pozostawania bez zatrudnienia. Bezrobotni długotrwale mają mniejsze roszczenia i są bardziej krytyczni odnośnie swoich umiejętności oraz bardziej otwarci na pomoc.

*Nie bardzo chcą się właśnie doksztalać tak naprawdę, bo już pięć lat się kształcą. Bo się uczyli pięć lat i no już dużo wiedzą. Znaczą jak się wchodzi na rynek pracy,*

*to wie się najwięcej wtedy, tak? FGI 2*

**Rozmówca 1:** *Mało elastyczni są.*

**Rozmówca 2:** *Tak. Dla... później, po kilku miesiącach oczywiście im się pogląd zmienia.*

**Rozmówca 1:** *Ale na początku tak, na początku absolutnie. FGI 2*

**Rozmówca 1:** *Nie są świadomi, że nic się nie wie. Ale to jest taka cecha. I to jest też coś, co może zniechęcać pracodawcę. Bo też my nie tylko aktywizujemy, ale także zatrudniamy osoby, tak? Jak ktoś przychodzi na rozmowę i jest osobą, która widać, że nie ma praktyki, bo raz, że z CV to wynika, dwa, że z tego, co mówi, to też jakby da się wyczuć, ale niekoniecznie by się chciała jakoś tam zmieniać, bo jednak dużo wie, bo skończyła studia. I to jest w ogóle to, że jak mam magistra, to ma być w ogóle otwarcie wszystkich drzwi na całym rynku lubelskim. Ciężkim, czy tam warszawskim, który jest lżejszy. To nie jest tak. Przecież wszyscy o tym doskonale wiemy. Natomiast absolwenci są o tym przekonani. Wszyscy właściwie.*

**Rozmówca 2:** *Ci sami ludzie idą do pracodawców. To, co my się nasłuchamy właśnie, to, czy ja muszę przychodzić na siódmą? Czy ja muszę przychodzić, prawda? Na przykład nie przyjdzie, nieusprawiedliwienie jest dla tego człowieka niczym, bo ja nie mogłem do pracodawcy, więc nie przyszedł, standard, prawda? Co zrobić? No co zrobić? FGI 1*

Uczestnicy spotkania zauważają nieporadność części bezrobotnych absolwentów. Przejawia się ona w braku zdecydowania oraz braku pomysłu na swoją karierę zawodową. Wielu absolwentów szkół wyższych nie wie czego chce. Często dopiero po studiach zastanawiają się nad tym co łączy się wybranym kierunkiem i jakie daje on perspektywy. Co ciekawe ta nieporadność nie jest połączona z proszeniem o pomoc, lub postawą wdzięczności jeśli ktoś udziela pomocy. Często łączy się ona z arogancją oraz lekceważeniem.

*Jest dużo ludzi, którzy po studiach tak naprawdę nie wiedzą czy chcą pracować w tym kierunku, w którym skończyli studia. Nie ważne czy są przygotowani, czy nie, no i wtedy się zaczyna dalej problem. FGI 2*

**Rozmówca 1:** *Nieporadność. Wydawałoby się, że Internet bardzo ludzi przybliży, poszerza horyzonty i tak dalej. Proszę państwa, sklecenie jednego zdania przez młode osoby, napisanie oświadczenia albo tam wyjaśnienia, to jest problem ludzi wyższym wykształceniem.*

**Rozmówca 2:** *Ja tak czasem myślałam, że może oni są tak bardzo zestresowani, prawda, sytuacją, że przychodzą do urzędu, że siedzi na przeciwko urzędnika, ja myślałam, że to może ich tak właśnie stresuje, może czasami, ale w większości jest frustracja i arogancja. W większości właśnie wynikająca zaczynając od szkoły gdzieś tam i tak dalej, z drugiej strony brak szacunku „a, to niech mi pani napisze” ale też większa arogancja i większa taka, no, buta. FGI 1*

Zdaniem badanych sporą część młodych absolwentów uczelni wyższych, którzy nie podjęli zatrudnienia po ukończeniu studiów, charakteryzuje brak umiejętności społecznych.



Badani czasem wręcz dziwią się, że można się zachowywać w stosunku do obcych osób w sposób wskazujący na brak kultury i wychowania. Pracownicy instytucji rynku pracy otrzymują od pracodawców informacje o nieprofesjonalnym, a czasem wręcz rażącym zachowaniu osób, które zostały do nich skierowane.

*Braki umiejętności społecznych, komunikacji, współdziałania w kontaktach z pracodawcami, co nam pracodawcy przekazują. Proszę państwa, telefon do pracodawcy, pracodawca przy mnie odbiera telefon - "słucham?", a tam ktoś mówi "ja w sprawie tej roboty", a to jest na asystentkę księgową. Proszę państwa, to dzwoni osoba z wyższym wykształceniem, w sprawie tej roboty. Albo pracodawca mówi, że nie ma mnie. "To ja znowu mam do pana dzwonić?" i tak dalej. FGI 1*

*Ci sami ludzie idą do pracodawców. To, co my się nasłuchamy właśnie, to, czy ja muszę przychodzić na siódmą? Czy ja muszę przychodzić, prawda? Na przykład nie przyjdzie, nieusprawiedliwione jest dla tego człowieka niczym, bo ja nie mogłem do pracodawcy, więc nie przyszedł, standard, prawda? Co zrobić? No, co zrobić? FGI 1*

Z opisu uczestników fokusów wynika, że czasami zetknęli się oni z agresją ze strony młodych interesantów urzędu pracy. Pracownicy stawiani w takich sytuacjach zmuszeni są do radzenia sobie z ich frustracją czy wręcz agresją werbalną.

*Ja jeszcze wrócę do tych właśnie uwag pod kątem młodych ludzi, no, generalizując, ale zdarzają się naprawdę bardzo często właśnie te przykłady agresji. Ja ostatnio byłam świadkiem właśnie rozmowy młodej osoby z doradcą zawodowym, gdzie było na zasadzie, aż się zastanawialiśmy, czy nie ma przypadkiem ktoś orzeczenia, bo jej zachowanie, no, to było ponad wszelkie wątpliwości, bo do doradcy zwracała się per ty, bo, po co mnie tutaj ściągnąłeś, ja nie mam czasu z tobą gadać, co ty myślisz, że ja będę tu specjalnie przyjeżdżać? I taka gadka. FGI 1*

Zwrócono również uwagę na często występującą niesamodzielną młodych osób. W wielu przypadkach interesanci nadal mieszkają z rodzicami licząc na ich pomoc. Zachowują się tak, jakby dalej byli niepełnoletni. Takie osoby są też przeważnie uzależnione finansowo od swoich opiekunów. Z reguły nie opta im się podejmować zatrudnienia, bo w aktualnej sytuacji nie muszą ponosić kosztów związanych z utrzymaniem, a „kieszonkowe” jakie otrzymują jest często w porównywalnej wysokości do wynagrodzenia, jakie może im zaproponować pracodawca.

*Babcia ma trzy tysiące pięćset renty, ma jeden pokój, sama babcia przyszła do nas kiedyś nakrzyczeć, żebyśmy się odczepili od wnuczka, który się zarejestrował, bo ona tysiąc pięćset złotych, to mu da, żeby on nie wychodził i butów nie zdzierał. Ponieważ rodzice są lepiej usytuowani, niż kiedyś to było za naszych czasów, prawda, kiedy mu musieliśmy te parę gorszy, też się cieszyło, człowiek się cieszył, wobec powyższego nie ma takiego, że ja muszę i tak dalej, bo mi mama*

*da jeść. Ja rano wstanę i coś tam w lodówce będzie, ktoś, kto musi, proszę państwa, stanie na głowie, żeby albo mi ktoś pomógł, albo sam będę pomagał. Ta bierność w oczekiwaniu na to, co się zaraz wydarzy jest coraz bardziej widoczna i ja to też u siebie zauważam. FGI 1*

*Nie ma szacunku do pracy, pracodawca... Nie będę wymieniał firm, aczkolwiek to są właśnie ci ludzie, generalnie... Jedna grupa, to właśnie ta, co zdeterminowana. A druga z kolei, jeżeli ma jakieś oparcie w rodzicach, czy po prostu odwieka w czasie, szuka posady a nie pracy. Bo tutaj na przykład ludzie przede wszystkim rzucają się na posadę. FGI 3*

*Mam ostatnio właśnie taki przypadek, gdzie akurat nie było kolegi od szkoleń. Niby do dyrekcji przyszedł, przyszedł pan, z wyższym wykształceniem, po historii, ale z mamą. Konsternacja, bo tak nie wiedziałam, kto z kim przychodzi. No, więc mówię, kto, w jakiej sprawie. „No siadaj synu, mów”. Siadł ten chłopak. Matka stoi nad nim. Ja mówię: „No to może Pani zaczeka na korytarzu, a ja będę z synem rozmawiała”, ale ta stoi tak uparcie przy tych drzwiach. I tak on coś zaczął mówić takim niewyraźnym głosem. I w pewnym momencie jego mama mówi „Nie, wie Pani, ja wejdę, ja Pani wszystko powiem”. FGI 3*

Badani zauważyli, że jak w każdej grupie interesantów, również wśród tych z wyższym wykształceniem, pojawiają się osoby, które tak naprawdę nie zamierzają podjąć pracy, a korzystają z różnych form opieki urzędu i pomocy społecznej. Zwrócono uwagę, że w niektórych przypadkach jest to już sposób na życie przekazywany z pokolenia na pokolenie.

**Rozmówca 1:** *Jeżeli to się czyta szkolenia, to współpraca problem jest tylko, jak przychodzi po to, żeby dostać świadczenie, jakkolwiek system świadczeń, wsparcie.*

**Rozmówca 1:** *Albo tylko na ubezpieczenia, prawda? Wiadomo, że to też jest bardzo ważne. Jeżeli jest tam etap jakiś przejściowy, to nie jest jeszcze jakieś bardzo złe, ale jeżeli to jest jakieś trwanie, my na przykład mamy takie rodziny wielopokoleniowe i na przykład przyjeżdża tato z terenu, i kształci dzieci pod drzwiami, co mają mówić, co je boli, że tutaj nie mogą tej pracy, to jest też takie. FGI 3*

*Też do tych ubezpieczeń, że w urzędach pracy jeżeli zabraliby ubezpieczenia społeczne, tak naprawdę byłyby dopiero osoby, które tej pracy faktycznie szukają, bo ja zaczynając rozmowę z osobą zadaję pytanie - szuka prani pracy? Niektóre osoby są bardzo oburzone i mówią do mnie tak - ale pani zadaje dziwne pytanie, przecież chyba logiczne, że szukam, jak tutaj jestem. Ja mówię niekoniecznie, bo takich osób na dziesięć dziennie trafia się dwie, a osiem osób, to są te osoby, które przychodzą po zaświadczenia FGI 1*

Zdaniem uczestników spotkania elementy wymienione wyżej składają się na brak postawy pracy u młodych absolwentów nie posiadających doświadczenia zawodowego. Postawa pracy przejawia się w szacunku, gotowości do podjęcia zatrudnienia, nakierowaniu

na wykonywanie zadań oraz stawaniu się profesjonalistą, wierze we własne umiejętności, a jednocześnie nastawieniu na zdobywanie nowych doświadczeń. Tych cech zdaniem badanych najczęściej brakuje młodym absolwentom szkół wyższych, którzy jeszcze nigdy nie pracowali. Warto zauważyć, że zdaniem uczestników spotkania, nawet niewielkie doświadczenia związane z podejmowaniem najróżniejszych, chociażby dorywczych zajęć w trakcie studiów, wpływają na kształtowanie się postawy pracy. Widać dużą różnicę pomiędzy absolwentami, którzy już w trakcie studiów pracowali, a tymi którzy jeszcze nigdy nie mieli okazji podjąć zatrudnienia w jakiegokolwiek formie.

*Przede wszystkim wspólnym elementem, że jest brak postawy pracy. Brak takiego szacunku do pracy i nie ma takiego mechanizmu... I w zderzeniu oni z rynkiem, kiedy na przykład są firmy i kiedy, że tam powiem, zostają w firmach najlepsi, kiedy jest takie drylowanie, agencje pracy poszukują ze stu wybierają trzech, to oni tutaj się gubią. Bo nie ma postawy pracy. FGI 3*

Powodem braku postawy pracy jest zdaniem badanych wychowanie w rodzinie i środowisku. Problem ten jest głęboko zakorzeniony i zdaniem badanych coraz bardziej powszechny. Postawa roszczeniowa wśród wielu interesantów wypływa z przyzwyczajień. Często roszczenia te towarzyszą człowiekowi niemal od początku jego styczności z instytucjami państwowymi. Zdaniem badanych, postawa oczekiwania, że urząd pracy zorganizuje wszystko od początku do końca, jest tożsama z postawą wobec nauczycieli, od których rodzice wymagają by wychowali za nich dzieci.

*Znaczy należałoby zacząć od tego, że tak jak dzieje się z nauczycielami, że rodzice obarczają winą nauczycieli, że źle wychowują, tak samo obarcza się odpowiedzialnością urzędy pracy za to, że absolwenci nie mają zatrudnienia. I teraz tak, dlaczego takie postawy są. Odpowiedź jest, moim zdaniem, prosta. Bo ci wszyscy, którzy do nas trafiają, często bazują na wzorcach już gotowych. Bardzo różnie wyniesionych, i z domu, z obserwacji, z opowieści ze swojego środowiska kolegów. I do czego dochodzi? Bardzo często, jeżeli będziemy patrzeć na to, że jest to osoba pasywna, że ona nie chce, że ją nie interesuje konkretna praca, to będzie koniec, moim zdaniem, w ogóle sensu istnienia urzędów pracy. Dlatego, że trzeba najpierw wejść w przyczyny. Tak jak tutaj kolega mówił o tym, że on tam ma wsparcie rodziny i ta rodzina go dalej jakby podtrzymuje w tym świecie wirtualnym i wymogów stawianych nieracjonalnie. To znaczy w stosunku do pracodawców. Ale czy nie lepiej jest czasami na początku wysłuchać tego człowieka, jakie on ma oczekiwania i tutaj doradca zawodowy, on tutaj bardzo ważną rolę pełni, bo on powinien znaleźć klucz do tego charakteru tego człowieka. FGI 3*

Budowanie postawy pracy zdaniem badanych jest zadaniem bardzo trudnym. Jediną drogą, jaką wskazują uczestnicy spotkań, jest pomoc interesantom w zdobywaniu doświadczeń na rynku pracy, bo to one w najszybszy sposób budują właściwe podejście do obowiązków. Przy tej okazji badani powtórzyli, że osoby, które kiedykolwiek były

zatrudnione lub nawet podejmowały się zadań w ramach wolontariatu, często mają już odpowiednią perspektywę i o wiele łatwiej znaleźć im zatrudnienie.

*Na pewno to jakimiś doświadczeniami, nawet małymi. Czyli jeżeli ktoś musiał zaangażować się w to, żeby pójść na jakąś rozmowę w trakcie studiów, bo było mu to potrzebne do tego, żeby na przykład opłacić, jakiś kurs na przykład, czy jakieś takie swoje własne potrzeby. To on musiał po prostu podjąć jakąś własną taką inicjatywę. FGI 3*

Co ciekawe, przy omawianiu cech grupy młodych bezrobotnych z wyższym wykształceniem, na każdym spotkaniu z przedstawicielami instytucji rynku pracy można było zauważyć podobną dynamikę. Na początku uczestnicy mówili o cechach negatywnych, później w wyniku wzajemnego stymulowania, podawali skrajne przykłady obrazujące negatywne zachowania. Następnie zaś pojawiała się refleksja i korekta swoich poglądów. Korekta ta skutkowała większą empatią w stosunku do omawianej grupy, wyławianiem aspektów pozytywnych oraz zwracaniem uwagi na kwestie systemowe, które są dużym wyzwaniem dla młodych bezrobotnych.

Wśród cech pozytywnych badani wymieniali, że w grupie osób z wyższym wykształceniem jest duża świadomość tego, że doświadczenie zawodowe jest ważne przy poszukiwaniu pracy. Ich wiedza jest na wysokim poziomie, natomiast często nie mieli okazji sprawdzić swoich umiejętności praktycznych. Stąd duże zainteresowanie stażami. Można też zaobserwować gotowość do poświęceń w postaci mniejszego wynagrodzenia czy pracy wolontariackiej, jedynym warunkiem jest zazwyczaj wiązanie się poświęcenia ze zdobyciem doświadczenia w dziedzinie, która interesuje młodą osobę.

**Rozmówca 1:** *Ci z wyższym wykształceniem często są też świadomi tego, że nie bardzo mają z czym poszaleć, że zaczynają od zera i muszą zacząć od stażu. Im jest łatwiej na przykład zaproponować staż za te osiemset złotych. Tym z wyższym wykształceniem ja uważam, że łatwiej, niż tym na przykład mechanikom, którym się wydaje, że pójdą do firmy X czy Y, albo, że będzie miał swój biznes i on będzie te trzy tysiące zarabiał, o których Pani mówiła.*

**Rozmówca 2:** *Częściej się ich da przekonać do tego, że warto zacząć od niższych tych szczebli, żeby gdzieś tam się piąć albo, żeby chociaż zdobyć doświadczenie i mieć z czym poszaleć. FGI 3*

*To nie chodzi generalnie o to, że one nie mają kwalifikacji, bo kwalifikacje po studiach mają. I problemem tych osób z wykształceniem wyższym jest brak doświadczenia. FGI 3*

Badani przyznali też, że oprócz grupy osób roszczeniowych i aroganckich można znaleźć też osoby, które nie chcą się narzucać ze swoimi problemami, raczej wycofane, obawiające się reakcji urzędników.

**Rozmówca 1:** *Jeszcze jedno uświadomić, że często się krępują, bo żeby nie być natrętem. „Ja nie będę tak często przychodził, bo wie Pan, to jest za często. Pan*

*się w końcu na mnie wkurzy i tego.” Ludzie się boją tego.*

**Rozmówca 2:** *No i znowu wracamy... To Pani powiedziała, trzeba z tym człowiekiem, jemu powiedzieć. To od nas zależy, że my powiemy: „Ja jestem tu po to, że ty możesz w każdej chwili przyjść. Masz wizytę, nie masz wizyty, to ja jestem.” FGI 3*

Badani bardzo dużo miejsca poświęcili niskiej i coraz bardziej obniżającej się jakości wykształcenia. Zdaniem badanych:

- Dyplom wyższej nie jest już czymś szczególnym.
- Coraz łatwiej zdobyć wyższe wykształcenie, w skrajnych przypadkach nie trzeba nawet przychodzić na zajęcia i zdawać egzaminów.
- Kierunki są nie dostosowane do potrzeb rynku pracy, tylko do potrzeb uczelni
- W trakcie studiów nie kładzie się żadnego nacisku na praktyczne umiejętności tylko na teoretyczną wiedzę.
- Praktyki zawodowe na uczelniach wyższych często są fikcją.

*Są problemy z aktywizacją osób, które kończą studia takie, jakie oferuje im rynek. Bo jakaś tam wyższa szkoła, nawet jedna, u nas oferuje studia magisterskie. Ludzie, którzy przychodzili też nie znali nazwy, ukończyli między innymi doradztwo zawodowe. Ci ludzie nagle pokończyli szkoły, technika, idą na studia, kończą pedagogikę, kiedy nie mają nawet uprawnień pedagogicznych, są to czasami po prostu zwykli, prości ludzie, których etap kształcenia powinien zakończyć się na szkole zawodowej lub technikum, gdzie oni zdobędą faktycznie zawód, który umożliwi im funkcjonowanie. Natomiast przychodząc do nas, mający dyplom jakiejś tam uczelni mają wyższe aspiracje, a jeżeli ktoś musi pracować, to i tak idzie na kasę do supermarketu albo do jakiegoś innego miejsca, gdzie można spokojnie pracować po szkole zawodowej FGI 1*

*Do tego rynku, jaki my posiadamy i teraz tak naprawdę każdy może się kształcić na studiach wyższych. Bardzo często, teraz w szkołach jest walka o przetrwanie. Młodzi ludzie składają dokumenty do kilku szkół, szkoły muszą funkcjonować i przyjmują tych uczniów, i teraz tak - coraz niższe progi, coraz łatwiej dostać się do takiej szkoły z maturą, nawet, jeżeli zdamy tę maturę na bardzo niskim poziomie i tak uczelnie oferują nam różnego rodzaju kierunki, i później wychodzą absolwenci, kończą jakiś kierunek studiów, tak jak tutaj pani wspomniała, że mają bardzo wysokie aspiracje, a tak naprawdę wiedza tych uczniów, wiedza tych młodych ludzi, tych absolwentów, to ona się zakończyła na etapie szkoły średniej i te osoby bardzo często przychodzą i mają problemy z podstawowymi takimi rzeczami w urzędzie. Jeżeli dajemy jakąś ankietę do wypełnienia albo rozmawiamy, to po prostu jest taki problem, żeby uzyskać jakieś konkretne informacje od tych ludzi. FGI 1*

W takich spotkań przyznano, że osoby z wyższym wykształceniem, charakteryzują się też wyższym stopniem komunikatywności, niż przedstawiciele innych grup wiekowych. Stosunkowo łatwo nawiązuje się z nimi kontakt, są otwarte do współpracy. W wielu



przypadkach można też wpłynąć na zmianę ich postaw roszczeniowych. Choć pojawiały się też opinie, że pod pozorami łatwej komunikacji, często kryją się mocno zakorzenione stereotypy i przesadnie wysokie przekonanie o własnej wartości.

*Chyba najłatwiej te postawy też jest zmienić, bo tutaj może nie tyle co rozmowy indywidualne, ale w poradzie grupowej, czyli kiedy jest dużo osób, to wtedy w dyskusji, czy nawet takich wymiany doświadczeń, bardzo łatwo te postawy zmienić, że ktoś kto przychodzi roszczeniowy... Ja w ogóle bym zauważyła jeszcze taką trzecią postawę, no, bo masę ludzi młodych jest bardzo wykształconych, z dużym bagażem doświadczeń, tylko po prostu te osoby uciekają od nas, bo nie szukamy się, lokalny rynek pracy nie oferuje im stanowisk, które spełniałyby oczekiwania. Już pomijając te... FGI 3*

*Nawet, jeśli przychodzi osoba nie mająca żadnego doświadczenia zawodowego, nie mająca wykształcenia, bez kwalifikacji zawodowych, no to takiej osobie dając jakąkolwiek pracę, to ona generalnie jest zadowolona. Do mnie przychodzą kobiety, które dwadzieścia lat nie pracowały, mają podstawowe wykształcenie i dziękują mi, bo znalazły jakąś tam, absolutnie najprostszą pracę, do której nikt inny by nie poszedł. Natomiast tak naprawdę, przy tych osobach z wyższym wykształceniem to też często jest zwodnicze, bo tutaj z jednej strony oni są komunikatywni, przynajmniej z założenia. Łatwo się z nimi dogadać, no, ale z drugiej strony czasem mają jakieś utrwalone stereotypy, czy utrwalony obraz samego siebie i czasem to bardzo trudno zmienić. Bo taka osoba, która ma, że tak powiem, dużo większe od, może mniej wykształconych, przekonanie o własnej wartości i tak dalej, to to takiej osobie nieco trudniej zmienić to podejście do pracy. Jeśli ja się na przykład pytam takiej osoby czy ona jest w stanie, czy będzie w stanie pójść za tysiąc pięćset złotych brutto do pracy i będzie codziennie na godzinę siódmą wstawać. I większość osób mi powie, że nie. Podczas gdyby jakaś taka kobieta, gdzieś tam z jakiejś zabitej dechami wsi, za przeproszeniem, mówi, że ona bardzo chętnie. Jeżeli jej to zaproponuje... FGI3*

### 3.4. Obsługa nieaktywnych zawodowo osób z wyższym wykształceniem, które nie podjęły zatrudnienia w okresie 12 miesięcy od ukończenia studiów

Temat obsługi osób z wyższym wykształceniem budził skrajne odczucia. Część badanych uważała, że jest to grupa bardzo łatwa w obsłudze, otwarta i energiczna. Zwrócono uwagę, że są oni zazwyczaj elastyczni w poglądach, a jeśli nawet z czymś się nie zgadzają, to pozostają otwarci na argumenty.

**Rozmówca 1:** *Ja uważam na przykład, że to jest najprostsza grupa, najłatwiejsza.*

**Rozmówca 2:** *Najłatwiejsza. Taka najbezpieczniejsza do...*

**Rozmówca 1:** *Najłatwiej się z nimi porozumieć. Najłatwiej się zajęcia prowadzi. Nawet, jeżeli coś negują, to robią to w taki sposób, że można z nimi rozmawiać na ten temat. Także jest...*

**Rozmówca 3:** *Mają swoje argumenty.*

**Rozmówca 1:** *Tak. Ale to jest grupa najprostsza, według mnie.*

**Rozmówca 2:** *Powiedzmy, że to są ludzie mądrzy jednak. FGI 3*

Z drugiej strony panowało przekonanie, że grupa ta jest bardzo trudna, że ma wybujałe ego, ogromne roszczenia, brak pokory i szacunku do urzędników i pracodawców. Nie słucha porad i ignoruje polecenia.

*Bardzo, bardzo trudno się pracuje z osobami młodymi, właśnie osoby młode, przeważnie te, które skończą studia wyższe, a w zasadzie nie posiadają żadnych wiadomości, na przykład u mnie w środowisku jest tak, że dosyć, no, dużo ludzi pracuje na kopalni, ten poziom materialny jest dosyć taki wysoki, więc dzieciom w zasadzie niczego nie brakuje, nie, on ma tatusia, który go tam poleci, zapewni mu robotę i tak dalej, co on to będzie słuchał jakiegoś pośrednika czy tam lidera klubu pracy, on mu w ogóle powie, to jest na takiej zasadzie, że znowu wracamy do przedszkola i do wychowania. FGI 1*

Badani zauważyli, że w większości przypadków pracownicy instytucji rynku pracy są dobrze przygotowani do obsługi interesantów, w tym osób młodych z wyższym wykształceniem. Zwrócono uwagę, że w dużej mierze jakość obsługi zależy od charakteru pracownika. Zdarza się sporadycznie, że pracownicy popełniają błędy. Nie tylko nie potrafią załagodzić frustracji ale wręcz czasem potęgują negatywne zachowania, próbując udowodniać, że to oni są stroną dominującą. W trakcie jednego ze spotkań badani uznali, że obsługa młodych wykształconych bezrobotnych mogłaby być tematem szkolenia, i że chętnie wzięliby udział w takim kursie.

**Rozmówca 1:** *Ja mam koleżankę, która już koło sześćdziesiątki jest i na przykład na takie młode osoby to patrzy z taką pogardą, że po prostu...*

**Rozmówca 2:** *To już powinna pójść na emeryturę.*

**Rozmówca 1:** *Ale to mówię, kwestia charakteru tej osoby. No raczej... raczej staramy się unikać, jak były takie sytuacje. Dlatego zaraz do kogoś innego się*



wysyła.

**Rozmówca 3:** *No, ale każdy nas też musiał przejść ten moment, więc... ja patrzę z punktu widzenia siebie i no przecież tym ludziom też trzeba pomóc. FGI 2*

*Był taki moment, gdzie szkoliły się kadry w urzędach, w biurach, gdzieś tam, ludzi, którzy mieli kontakt z innymi osobami, z petentami. I był moment szkoleń i kontroli ich. I było lepiej w tych urzędach. Było, że poszedł do jednej osoby, ona powysyłała tam i pozatwierała za człowieka, była miła i uśmiechnięta. Po czym jak to gdzieś uciekło, to znowu się zrobiło tak jak kiedyś... FGI 2*

Badani generalnie też są otwarci na podwyższanie swoich kwalifikacji w zakresie obsługi osób młodych z wyższym wykształceniem. Ich zdaniem jedną z dobrych form upowszechniania wiedzy na ten temat są broszury i strony internetowe. Zauważono jednak, na przykładzie istniejących już materiałów i doświadczeń związanych z poszerzaniem wiedzy we własnym zakresie, że często broszury i ulotki nie są przez pracowników czytane. Jedynym skutecznym sposobem podnoszenia kwalifikacji i dotarcia z materiałami do pracowników poszczególnych instytucji jest polecenie ze strony przełożonego. Aby dana informacja faktycznie dotarła do adresatów, potrzebna jest rekomendacja ze strony kadry kierowniczej.

**Rozmówca 1:** *Myślę, że poradnik by był taki wskazany. I strona internetowa też, bo każdy...*

**Rozmówca 2:** *Ja na przykład wolę czytać książki. Bo poradniki różnego typu... po prostu jestem wzrokowcem i to co widzę w komputerze czytając właśnie stronę internetową za chwilę mi ucieka, do książki zawsze mogę wrócić.*

**Rozmówca 3:** *Tak, ja wolę mieć to w domu.*

**Rozmówca 4:** *No to teraz tak uczciwie, nawet jest ta strona na Internecie, nawet ten biuletyn, nawet już jakoś trafił do naszej instytucji i ktoś go tam przyniósł. No dobra, on leży i kurzy się, czy faktycznie jest wykorzystywany?*

**Rozmówca 1:** *Yhm.*

**Rozmówca 2:** *No to tak jak idziesz ulicą i otrzymasz ulotkę.*

**Rozmówca 3:** *Ja myślę, że nie jest wykorzystywany*

**Rozmówca 5:** *To by chyba powinno być tak, jak szkolenie BHP.*

**Rozmówca 3:** *Albo nakaz od szefa, nie? Naszego. Jeżeli nasz... nasza szefowa zleci... „Musicie to wszystko przeczytać i do tego się stosować”...*

**Rozmówca 2:** *Czy wszyscy czytacie ulotki?*

**Rozmówca 1:** *No właśnie.*

**Rozmówca 6:** *Nie.*

**Rozmówca 5:** *Nie. FGI 3*

### 3.5. Opinie dotyczące działań zaplanowanych w ramach projektu

Zdaniem badanych przy budowaniu projektów skierowanych do różnych grup osób bezrobotnych i poszukujących pracy, w tym absolwentów uczelni wyższych bez doświadczenia zawodowego, ważne jest kompleksowe podejście do beneficjenta. Jednym z kluczowych elementów w pomocy interesantom na rynku pracy jest umiejętne zdiagnozowanie ich potrzeb i zbudowanie planu, który pozwoli im osiągnąć zamierzone cele. Zdaniem uczestników, współpraca z doradcą zawodowym pozwoli odpowiednio zdiagnozować motywacje i predyspozycje beneficjenta oraz może przygotować go do podjęcia zatrudnienia. Ważnym jest, aby praca, jaką będzie wykonywał w ramach stażu a później w ramach zatrudnienia, była dopasowana do jego predyspozycji. Badani zwrócili uwagę, że pracownik urzędu pracy powinien być pomocny na każdym etapie przygotowania do stażu, a także podczas jego trwania.

*Konkretny absolwent z konkretnymi kwalifikacjami do konkretnego pracodawcy na minimum roczny staż. Potem zobowiązanie do zatrudnienia, co najmniej sześć miesięcy i wtedy będzie jakikolwiek, bo już pracodawcy nie będzie się chciało wycofywać, chyba, że całkowicie klient się, że tak powiem, wykruszy czy coś się z nim stanie, ale jeżeli to będzie osoba z wyższymi studiami, zmotywowana, chcąca coś robić, będzie normalny pracodawca, to założę się, że ta osoba w tej pracy zostanie, bo pracodawcy nie będzie się opłacało brać kolejnego, szkolić, uczyć, przyzwyczajać, pilnować i tak dalej. FGI 3*

Odpowiednie przygotowanie kandydata na staż ma też znaczenie wizerunkowe dla urzędu pracy. Badani zwrócili uwagę, że część pracodawców postrzega kandydatów skierowanych z urzędu jako osoby mniej wartościowe na rynku pracy. Uczestnicy spotkań często stykają się takim z negatywnym stereotypem.

*Do nas przychodzą osoby nie tylko te, które są zdolne, gotowe do podjęcia pracy, ale również te, które liczą tylko i wyłącznie na świadczenia, a my jako urząd nie możemy ich dzielić na tych do opieki i tych do pracy, nie, więc musimy każdą osobę aktywizować, każdej składać propozycje, nawet, jeżeli ona tego nie chce czasami i osoba... FGI 2*

Kolejnym ważnym elementem jest znalezienie pracodawcy, który realnie potrzebuje pracownika. Niepowodzeniem byłoby, gdyby osobie, która przychodzi na staż dano do zrozumienia, że po odbyciu stażu nie ma szans na zatrudnienie. Beneficjenci muszą mieć realne poczucie, że to od nich, od ich postawy zależy, czy będą pracowali dalej. Tylko wtedy ma sens przygotowanie z doradcą zawodowym i wcześniejsze szkolenia. Zdaniem badanych dobrym podejściem jest budowanie świadomości zarówno u pracodawcy, bezrobotnego i przedstawicieli urzędu, że staż nie jest celem samym w sobie, ale narzędziem do poszukiwania i dopasowywania pracowników do potrzeb zakładów pracy.

*Przede wszystkim należałoby zacząć od przekonania pracodawcy, że to nie chodzi o to, żeby wziąć stażystę, tylko chodzi o to, żeby znaleźć pracownika. Bo u nas na*

*przykład są takie przypadki, że mamy firmę, która zatrudnia trzysta pięćdziesiąt osób, z czego bierze, powiedzmy, stu stażystów. No i co z tego, że oni połowie tych stażystów dają ten trzy miesięczny warunek zatrudnienia, jak później po tych trzech miesiącach i tak te osoby wrócą i nie zostaną zatrudnione. A jest powiedzmy pracodawca jednoosobowy, usługi dekarские, powiedzmy. I wiadomo, że on tego stażysty nie zatrudni na zimę, ale mówi no, ja go wezmę na sześć miesięcy stażu, ale w przyszłym roku go zatrudnię na cały sezon, jeśli on się w tym roku sprawdzi. No ale tutaj nie mamy tych trzech miesięcy bezpośrednio od stażu, bo co on będzie na dachu robił w grudzień, styczeń, luty na przykład. FGI 3*

*Raz, że musi być motywacja ze strony kandydata, drugi raz musi się poprawić sytuacja na rynku pracy, gospodarcza, wielu pracodawców z mojego terenu jest w takiej sytuacji, że nie wie czy będzie funkcjonował za pół roku, za trzy miesiące. Dajemy te właśnie dotacje na rozpoczęcie działalności gospodarczej, część po prostu funkcjonuje dłużej, ale grom rezygnuje po dwunastu miesiącach, wraca do nas z powrotem do rejestru. No nie wiem, w czym tutaj leży problem. Ja myślę, że w łatwych pieniądzach raz, w wykorzystaniu tego, co jest za darmo. No, nie ma po prostu honoru, nie ma jakichś takich zasad, które by to normowały FGI1*

*Tylko mówię: tutaj Indywidualny Plan Działania, no to słuchajcie, ja cały czas się upieram przy tym, że jednak jeżeli nie będzie ofert pracy, no to cóż nam dadzą te indywidualne działania? My możemy pracować na papierologii i z tym człowiekiem możemy pracować nie wiem ile, jeżeli nie będzie miejsc pracy, no to po cóż nam ten indywidualny plan? To jest tylko sztuka dla sztuki. FGI 1*

W poszukiwaniu pracodawców, którzy będą przyjmować osoby na staż, warto wybierać spośród tych firm, które już z sukcesami współpracowały z urzędem. Badani jednak zauważyli, że często w takim gronie stałych współpracowników są firmy, które po okresie wymogu zatrudnienia nie przedłużają umów i z powrotem zgłaszają się do urzędu po nowego stażystę.

*Z częścią pracodawców, bodajże każdy urząd ma grono takich pracodawców, z którymi współpracuje nie tylko przy formach subsydiowanych, ale równie dobrze pracuje przy różnych innych naborach i tacy pracodawcy w każdym urzędzie podejrzewam są. No, ale z drugiej strony też się trafiają tacy pracodawcy, którzy tylko i wyłącznie jak wiedzą, że jest kasa w urzędzie, to ciągną do oporu na wszystkie stanowiska, a od siebie, że tak powiem, nie dają w zasadzie nic. Ja w tamtym roku dzwoniłam po pracodawcach właśnie, żeby przypomnieć im kwestie związane z wywiązaniem się z umowy o organizację stażu, czyli o zatrudnienie osób po stażu i to było finansowane z europejskiego funduszu społecznego, no to większość pracodawców, to ręce opadają, bo co też pani mówi, ja taką umowę miałem? Ja podpisałem, że ja mam zatrudnić? Więc proszę pana, no, paragraf ósmy umowy mówi o tym, że pan się zobowiązał do zatrudnienia osoby. No i co ja mam teraz, na co ja mam wziąć, umowę zlecenie? Umowa o dzieło? Miesiąc czasu wystarczy? Dwa tygodnie wystarczą? Tego typu rozmowy są. FGI 2*

*U nas na przykład jest tak, że ci pracodawcy im częściej ktoś korzysta z tej formy,*

*jaką jest staż tym mniejsze prawdopodobieństwo, że tego stażystę ze swoją firmą zwiąże. Natomiast firmy, która przychodzi raz. Bierze jednego stażystę to mam kilka takich przypadków, że firma rzeczywiście przyszła, wzięła stażystę i oni do dzisiaj pracują. FGI 3*

Mimo, że pracodawcy w ramach stażu otrzymują pomoc w prowadzeniu działalności, to zdaniem badanych często w kontaktach z przedstawicielem urzędu uważają, że stażysta jest dla nich obciążeniem bo należy, go pilnować, uczyć oraz poświęcać mu siły i środki. Zdaniem badanych dobrym argumentem ze strony zarządzających projektem byłaby dodatkowa zachęta do współpracy w postaci pomocy finansowej.

*Każdy podmiot prywatny raczej jest skierowany na to, żeby jak najwięcej wykorzystać jakieś środki z urzędu i jest to tak... Swoje wypełni, tak jak zadeklarował. W niektórych przypadkach jest obawa, że może utracić kogoś naprawdę dobrego, no to zastanowi się. Ale to są sporadyczne przypadki. FGI 1*

*Pojawił się kiedyś pomysł refundacji składki na ZUS i to jest bardzo prosta sprawa. Zatrudniasz rok, spłacamy ci ZUS. To jest taka bardzo fajna rzecz. Pracuje osoba, prostsze rozwiązania, żeby nie było tych formalności, sami państwo wiedzą, jak wygląda doposażenie na przykład. FGI 3*

*Myślę, że one w jakiś sposób będą i gdyby nawet, nie wiem, zrobienie jakiegoś programu do tego, jeżeli pracodawca zatrudni, to ma tam jakieś wsparcie finansowe i też proste rozwiązanie, zatrudnisz młodego, sfinansujemy ci coś tam, prawda? FGI 3*

W trakcie badań poruszono również kwestię zaangażowania pracowników urzędów na etapie stażu. Badani byli zdania, że osoba z urzędu nie mogłaby występować w roli mentora dla stażysty, bo nie jest pracownikiem danego przedsiębiorstwa i ma znikomy wpływ na relacje pracodawca-stażysta. Poza tym ingerowanie przez pracowników urzędów w działania firm byłoby czymś zniechęcającym przedsiębiorców. Badani zauważyli, że pracownik urzędu mógłby pełnić rolę coacha, co sprowadzałoby się do rozmów ze stażystą odnośnie warunków pracy, relacji z przełożonymi oraz innymi pracownikami, a także konsultacji wyborów i dalszych kroków odnoszących się do drogi zawodowej.

**Rozmówca 1:** *Byłyby to jakieś konsultacje takie indywidualne, gdzie osoba mogłaby zdawać relacje z tego, co robi na tym stażu, jakie ma problemy, jeżeli chodzi o wykonywanie zadań, relacji z podwładnym, znaczy z szefem, ze współpracownikami.*

**Rozmówca 2:** *Ale teraz tak myślę, nawet z perspektywy patrząc... Czy akurat pracownik byłby dobrą osobą do pełnienia takiej funkcji.*

**Rozmówca 1:** *Pracownik urzędu?*

**Rozmówca 2:** *Pracownik urzędu.*

**Rozmówca 1:** *No byłby pewnie tutaj mało obiektywny.*

**Rozmówca 2:** *Dokładnie. FGI 3*

Badani bardziej entuzjastycznie podeszli do pomysłu wprowadzenia do relacji pracodawca – stażysta mentora, który byłby pracownikiem firmy. Ich zdaniem Jest to bardzo ważne, aby staż mógł spełnić swoją rolę. Zadaniem mentora była by opieka nad stażystą, wprowadzanie go w konkretne obowiązki, które są tak samo ważne z punktu widzenia firmy jak obowiązki pracowników wykonujących podobne zadania. Dodatkowym aspektem wprowadzenia mentora byłoby emocjonalne powiązanie pracownika przynajmniej z jednym pracownikiem firmy. Dlatego wybór mentora nie może być rzeczą przypadkową i nie powinien być całkowicie poza kontrolą urzędu pracy. Badani zauważyli, że jest to bardzo trudne, bo ingeruje się w wewnętrzne sprawy firmy i pracodawcy mogą nie chcieć uczestniczyć w projekcie. Ponadto wiązałoby się to z dodatkowymi zadaniami dla pracownika firmy. Zdaniem badanych dobrym rozwiązaniem jest tu wygenerowanie dodatkowego wynagrodzenia jakie otrzymywałby mentor od urzędu pracy.

*Zasada jest taka, no przecież między bezrobotnym a pracodawcą jest Urząd Pracy. On ma tutaj, że tak powiem, regulować te układy, stosunki między tymi dwoma... Obszarami. I teraz ten mentor, on miałby wypełnić tą rolę Urzędu Pracy jak gdyby. Po to, żeby uskutecznić to działanie. I teraz tak, no, jeżeli my będziemy chcieli jego rozliczać za to, no to w tym momencie jakby podległość jest pod nas, a nie pod przedsiębiorcę, przecież. To jest naruszenie zasad funkcjonowania. I tak, jeżeli my będziemy nie wierzyć tej osobie, bo to lepiej nie róbmy nic. Bo jak jest brak zaufania, to... Trzeba po prostu powiedzieć krótko, że pracodawca musi poczuć korzyść z tego tytułu. To jest jedyny... FGI 1*

*Mówimy o mentorze, czyli tak jakby bardziej jakieś takie duchowe przywództwo, więc bardzo ważne jest też to, żeby osoba, która trafia na staż, już faktycznie chce pójść na ten staż, trafiła na opiekuna, który nie jest takim opiekunem z przypadku, tylko to jest jakaś osoba, która też ma jakąś pasję, jeszcze bardzo ważne - nie jest wypalona zawodowo, bo to jest też takie, jak przychodzą młodzi ludzie i przynoszą jakieś swoje opinie, to bardzo często idą chętnie na staż, ale zaraz gdzieś ta radość się kryje, po miesiącu osoba przychodzi i po prostu nawet stara się z tego stażu zrezygnować, oczywiście wie, że nie będzie mogła zrezygnować, musi jakoś tam dotrwać. FGI 3*

## 4. Podsumowanie

W trakcie badania zwrócono uwagę, że przy bardzo trudnym rynku pracy do poszczególnych grup bezrobotnych i poszukujących pracy należy kierować kompleksowe rozwiązania. Badani przedstawiciele instytucji rynku pracy bardzo chwalą staż jako jedno ze skutecznych narzędzi dedykowanych zwłaszcza młodym absolwentom szkół wyższych, którzy nie mają doświadczenia na rynku pracy. Ich zdaniem działania oparte o staż w największym stopniu odpowiadają na potrzeby młodych wykształconych interesantów urzędu. Łączą bowiem pracodawców z potencjalnymi pracownikami. Dodatkową zaletą stażu jest to, że nawet jeśli stażysta nie zostanie zatrudniony, uzyskuje on doświadczenie zawodowe, które w znaczący sposób wzbogaca jego CV.

Zdaniem uczestników spotkań, narzędzie jakim są staże nie jest pozbawione wad. Część pracodawców bowiem poszukuje taniej siły roboczej, wykorzystując darmowych pracowników nie koncentrują się na podnoszeniu ich kwalifikacji. Innym zagrożeniem jest brak angażowania stażysty do zadań ważnych i budowanie w nim przekonania, że jest niepotrzebny i nie ma możliwości by po stażu zdobył zatrudnienie. Taka sytuacja jest zdaniem badanych spowodowana nastawieniem pracodawców, wysokimi kosztami zatrudnienia oraz postawą stażystów, którzy często nie potrafią odpowiednio zaprezentować się pracodawcy.

Badani bardzo dobrze ocenili pomysł wprowadzania mentora do stażu. Jego zadaniem byłoby opiekowanie się stażystą. Wprowadzenie go do firmy, pilnowanie by właściwie wykonywał zadania wartościowe z punktu widzenia firmy i programu stażu. Dobrze poprowadzony mentoring zdaniem uczestników badania niweluje wszystkie zagrożenia ze strony pracodawcy, jakie mogą pojawić się podczas stażu. Mentorem powinien być oddelegowany do tego zadania pracownik firmy. Jego wybór powinien być uzgodniony z prowadzącymi projekt. Badani zwrócili uwagę, że aby zachęcić pracodawcę do tego pomysłu potrzebne będzie dodatkowe wsparcie ze strony urzędu, najczęściej wymieniano tu wynagrodzenie dla mentora finansowane z funduszy projektu.

W trakcie badań zwrócono również uwagę na kwestię należytego przygotowania beneficjentów projektu do odbycia stażu i kontaktów z pracodawcą. Ukończony kierunek studiów nie powinien być kluczowym kryterium kwalifikującym do stażu i szkoleń przygotowanych dla beneficjentów. Szczególną wagę poświecono spotkaniom z doradcą zawodowym. Jego zadaniem byłaby diagnoza motywacji i predyspozycji osób podejmujących staż. Najlepszym rozwiązaniem jest indywidualne podejście do każdego beneficjenta i dopasowywanie działań do niego, dotyczy to również szkoleń, które dostosują jego kwalifikacje do potrzeb stażu. Efektem spotkania z doradcą powinno być utworzenie Indywidualnego Planu Działania.



Zdaniem uczestników otwarte i indywidualne podejście do kwestii przekwalifikowania wynika, z powszechnej sytuacji błędnego wyboru kierunku studiów przez młode osoby oraz niskiej jakości systemu edukacji. Często młode osoby zgłaszające się do urzędu pracy przyznają, że wybór kierunku studiów był przypadkowy i nie chcą pracować w zawodzie do którego mają kwalifikacje. Powszechne jest również rozczarowanie jakością studiów, brakiem zajęć praktycznych w programie i nakierowaniem tylko na wiedzę akademicką oraz bardzo niskimi wymaganiami od studentów.

Zdaniem badanych szkolenia twarde spotkają się z entuzjazmem beneficjentów zwłaszcza w sytuacji jeśli będzie możliwość praktycznego przeciwiczenia nabytych umiejętności w trakcie stażu. Inaczej prezentuje się kwestia szkoleń miękkich. Osoby z wyższym wykształceniem uważają je zazwyczaj za niepotrzebne. Jednak z punktu widzenia przedstawicieli instytucji rynku pracy oraz pracodawców, w sytuacji częstych nieprofesjonalnych zachowań ze strony interesantów, niezbędne jest przeprowadzenie warsztatów interpersonalnych. W ich skład powinny wchodzić zajęcia z zakresu komunikacji, autoprezentacji, organizacji pracy, *savoir-vivre*.

W trakcie spotkań szczególnie zaakcentowano potrzebę zakorzenienia wszystkich elementów projektu w realnym zapotrzebowaniu na rynku pracy. Oznacza to, że każdy element przygotowania beneficjentów: doradztwo i diagnostyka, szkolenia i warsztaty, plan stażu itp. powinien być realizowany w odniesieniu do potrzeb konkretnego pracodawcy. Ważnym jest aby pracodawcy, którzy organizują staż w projekcie byli zaangażowani do konsultacji na każdym etapie związanym z przygotowaniem i przyjęciem beneficjentów.



## 5. Wnioski i rekomendacje

Badani bardzo dobrze ocenili projekt, którego podstawowym elementem byłby staż dla osób z wyższym wykształceniem, którzy nie mają doświadczenia zawodowego i długotrwale pozostają bez zatrudnienia. Kompleksowość działania powinna polegać na wsparciu stażu odpowiednią diagnozą doradcy zawodowego, powiązaną ze stworzeniem Indywidualnego Planu Działania w oparciu o który realizowane byłyby szkolenia z kompetencji twardych i miękkich oraz staż pod opieką mentora i wspartego coachingiem. Poniżej znajduje się tabela zawierająca szczegółowe wnioski i rekomendacje odnoszące się do działań, jakie będą podejmowane w ramach dalszych etapów projektu.

Wnioski	Rekomendacje
<p>Wykształcenie wyższe przestało kojarzyć się z unikalnymi umiejętnościami, o jakich świadczyły dyplomy jeszcze kilka lat temu. Rodzaj zgłaszanych ofert pracy oraz wymagania w nich zawarte powodują, że dla wielu osób brakuje odpowiednich ofert pracy. W takiej sytuacji staże są jednym z najlepszych narzędzi łączących młodych absolwentów uczelni wyższych z pracodawcą. Badani zwrócili uwagę, że stażyści często nie są dopuszczani do prac jakie były dla nich przeznaczone. Pracodawcy często zlecają im proste czynności nie związane z przygotowaniem zawodowym. Jednocześnie przedstawiciele IRP przyznają, że dla pracodawcy atrakcyjne byłoby wprowadzanie mentora, który za swoje zadania otrzymywałby dodatkowe wynagrodzenie z urzędu pracy. Wynagrodzenie skutkowałoby możliwością zwiększenia wymogów wobec odnośnie współpracy ze stażystą. Ich zdaniem mentor zewnętrzny w stosunku do pracodawcy nie spełniłby swojej roli.</p>	<p>W ramach staży rekomenduje się utworzenie funkcji mentora stażu, który byłby wyznaczony przez pracodawcę spośród pracowników oraz otrzymywałby dodatkowe wynagrodzenie z urzędu pracy za wypełnianie dodatkowych obowiązków związanych z opieką nad stażystą. Do jego zadań należałaby współpraca i kontrolowanie postępów stażysty, wypełnianie planu stażu, pokazywanie niezbędnych czynności związanych ze stanowiskiem pracy, a także wspomaganie stażysty w relacjach z innymi pracownikami. Osoba ta powinna być przeszkolona przez urząd pracy w zakresie obowiązków, i powinna współpracować z pracownikiem urzędu odpowiedzialnym za staż.</p>
<p>Przedstawiciele IRP zwrócili uwagę, że często osoby chcą odbywać staż w zawodzie, do którego nie mają kwalifikacji, i który nie związany z kierunkiem studiów jaki ukończyli. Często nadrzędnym celem jest odbycie jakiegokolwiek stażu i zdobycie dokumentu poświadczającego doświadczenie. Zdaniem badanych trudno jest zdiagnozować prawdziwe motywacje i predyspozycje młodych osób. Jednak wśród badanych panowało przekonanie, że kadra urzędów pracy ma odpowiednie kwalifikacje do przeprowadzenia takiej diagnozy. Problemem jest, że często pracownicy urzędów z uwagi na natłok zajęć nie są w stanie efektywnie korzystać ze swych umiejętności. Zauważono, że pracownicy urzędu zazwyczaj wiedzą, kto z nich najlepiej</p>	<p>Rekomenduje się optymalne wykorzystanie potencjału urzędu pracy przy realizacji projektu „PI Staż z mentorem Twoim wyborem”. Optymalizacja ta powinna prowadzić przez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opracowanie czy też udoskonalenie narzędzi diagnostycznych IRP, a także udoskonalenie metody współpracy z beneficjentem.</li> <li>• Większy nacisk na pogłębioną (dokładniejszą niż dotychczas) analizę źródeł czynników na etapie diagnozy problemów beneficjenta.</li> <li>• Wykorzystanie na etapie diagnozy doświadczeń doradców oraz pośredników pracy. Zapewnienie pracownikom</li> </ul>

<p>obsługuje młode osoby. Zdaniem badanych narzędzie Indywidualnego Planu Działania może bardzo skutecznie wspomóc pracowników urzędu w dopasowaniu rozwiązań programu do potrzeb beneficjentów.</p>	<p>odpowiednich narzędzi diagnostycznych oraz warunków czasowych do diagnozy beneficjentów – ich predyspozycji i motywacji.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykorzystanie Indywidualnego Planu Działania oraz ankiety do wstępnej diagnozy beneficjentów. Potrzebne są również inne innowacyjne rozwiązania, zacieśniające współpracę z beneficjentem pomocy.</li> <li>• Dopasowanie szkoleń do predyspozycji i motywacji beneficjentów a dopiero w dalszej kolejności do kierunku uzyskanego wykształcenia.</li> </ul>
<p>Badani wskazali, że każdy etap realizacji projektu powinien być prowadzony w odniesieniu do potrzeb rynku pracy. Dotyczy to zarówno etapu diagnozy, szkoleń, coachingu a następnie stażu i mentoringu.</p>	<p>Rekomenduje się aby w miarę możliwości od początku projektu rekrutować i przygotowywać osoby pod konkretne zawody, w których będzie odbywany staż. Również dobór szkoleń powinien być konsultowany z pracodawcą i konfrontowany z umiejętnościami beneficjentów. Warto w kryteriach doboru beneficjentów uwzględnić: zapotrzebowanie pracodawcy, predyspozycje, umiejętności i motywacje beneficjenta, zakres dostępnych do zorganizowania szkoleń potrzebnych beneficjentowi, wykształcenie beneficjenta.</p>
<p>Badani zauważyli, że osobom młodym zależy na uczestnictwie w szkoleniach twardych, dzięki którym mogą nabyć umiejętności zawodowe, certyfikaty oraz uprawnienia. Jednak często szkolenia te nie są połączone z konkretnym zapotrzebowaniem na rynku.</p>	<p>Rekomenduje się umieszczenie w programie szkoleń twardych dostosowanych do wymogów związanych ze stanowiskiem na jakim będzie odbywany staż. Warto wykorzystać możliwości urzędu pracy w organizacji szkoleń indywidualnych.</p>
<p>Badani zwrócili uwagę, że bezrobotni z wyższym wykształceniem nie chcą uczestniczyć w szkoleniach z zakresu miękkich kompetencji uważając, że nie są im one potrzebne. Na podstawie doświadczeń z obsługi osób z tej grupy, a także z sygnałów napływających od pracodawców, uznano, że osoby te często nie potrafią się odpowiednio komunikować, mają problemy z autoprezentacją, oraz profesjonalnym i kulturalnym zachowaniem się w obecności pracowników urzędu i pracodawcy.</p>	<p>Rekomenduje się w planie szkoleń umieścić szkolenia z kompetencji miękkich. W zakres tych szkoleń powinny wchodzić przede wszystkim zagadnienia związane z: autoprezentacją, komunikacją, savoir-vivre oraz organizacją pracy. Aby zachęcić beneficjentów do skorzystania ze szkoleń należy wykorzystać argumentację odnoszącą się do korzyści takich jak:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lepsze poznanie swoich możliwości,</li> <li>• sprawdzenie swoich umiejętności w warsztatach,</li> <li>• nawiązanie kontaktu z osobami w podobnej sytuacji, które pozwoli im ukształtować sieć kontaktów,</li> <li>• nabycie umiejętności korzystniejszego zaprezentowania się podczas rozmowy kwalifikacyjnej.</li> </ul>

<p>Część badanych, zwłaszcza przedstawiciele prywatnych instytucji rynku pracy była zainteresowana szkoleniami z zakresu obsługi klientów. Elementem tych szkoleń powinny być ich zdaniem zagadnienia związane z obsługą osób młodych. Wśród najbardziej dogodnych metod upowszechniania, wiedzy na temat obsługi osób młodych badani oprócz szkoleń wymienili broszury, podręczniki i strony internetowe. Zwrócono jednak uwagę, że bardzo dużo zależy do jakości i przydatności informacji zawartych tych materiałach, a także od tego czy zapoznanie się z nimi jest poparte rekomendacją lub poleceniem przełożonego.</p>	<p>Rekomenduje się przygotowanie materiałów dotyczących zagadnień związanych z obsługą bezrobotnych z wyższym wykształceniem. Przy upowszechnianiu materiałów ważne jest aby zyskać aprobatę kadry kierowniczej urzędów. Zwiększy to szanse na upowszechnienie informacji wśród pracowników związanych z obsługą bezrobotnych. Aby zwiększyć szansę zdobycia akceptacji kadry kierowniczej, można zaprosić przedstawicieli urzędów do zaopiniowania materiałów i wnoszenia uwag na etapie ich tworzenia. Ciekawym pomysłem byłoby również zaangażowanie ich do tworzenia materiałów np. poprzez prośbę o napisanie krótkich artykułów na zadane tematy związane obsługą młodych osób. Zwiększyłoby to atrakcyjność materiału i jednocześnie zakorzeniłoby je w realnych problemach z jakimi stykają się pracownicy urzędów pracy.</p>
<p>Badani uważają, że każdy urząd ma grupę sprawdzonych firm, z którymi stale współpracuje. Zwrócono jednak uwagę, na fakt, że często firmy stale współpracujące z urzędem nie zatrudniają stażystów po upływie warunku zatrudnienia.</p>	<p>Rekomenduje się położyć duży nacisk na wybór partnerów projektu. Kluczowym jest aby stażyści mieli realne szanse na długotrwałe zatrudnienie w firmie. Trzeba zwrócić uwagę na fakt, że firmy nie powinny szukać stażysty tylko pracownika. Warto pamiętać, że przedsiębiorcy są zainteresowani korzystaniem z oferty staży finansowanych przez urząd pracy. W przypadku dużego zainteresowania projektem ze strony pracodawców, możliwe będzie postawienie wyższych kryteriów wejściowych związanych z kondycją przedsiębiorstwa realnymi szansami na zatrudnienie, wcześniejszymi doświadczeniami we współpracy i wywiązywaniem się przedsiębiorców ze zobowiązań danych urzędowi.</p>
<p>Zwrócono uwagę, że coach, który byłby zewnętrzną osobą w stosunku do firmy oferującej miejsce dla stażysty miałby ograniczone pole współpracy ze stażystą. Jego rola zatem ograniczałaby się do konsultacji z beneficjentem projektu i dawaniem mu wskazówek odnośnie rozwoju zawodowego. Badani nie potrafili wymienić innych zadań jakie mógłby spełniać coach.</p>	<p>Należy przemyśleć zadania przypisane coachowi w projekcie tak, aby jego rola nie dublowała się z mentorem. Nie powinien on również ingerować w relacje pracodawca-stażysta, bo wiązałoby się z to pokazaniem przedsiębiorcom, że stażysta nie jest samodzielny.</p>

Warto zwrócić uwagę, że opinie badanych odnośnie możliwości urzędów i narzędzi jakimi dysponują, były przeważnie bardzo pozytywne. Dodatkową wartością projektu byłoby

świeże spojrzenie na potencjał płynący z doświadczeń pracowników, procedur oraz narzędzi oraz możliwość innowacyjnego i kompleksowego wykorzystania tego potencjału.

## **Scenariusz do FGI z przedstawicielami instytucji rynku pracy**

w ramach projektu

pt. „*PI Staż z mentorem Twoim wyborem*”

realizowanego w ramach PO KL współfinansowanego z EFS

### ***Aranżacja***

#### ***Przedstawienie się moderatora i tematu spotkania***

Nazywam się [...] Jestem pracownikiem firmy BD Center. Realizujemy badanie, którego celem jest zwiększenie skuteczności działań instytucji rynku pracy z pracodawcami na rzecz wprowadzenia na rynek pracy młodych osób z wykształceniem wyższym, nie posiadających doświadczenia zawodowego. Nasza rozmowa, ogólnie rzecz biorąc, będzie miała na celu wymianę doświadczeń związanych z obsługą tej kategorii osób nieaktywnych zawodowo.

#### ***Reguły działania grupy***

Chciałbym teraz przedstawić Państwu ogólne zasady przebiegu naszego spotkania:

- Nie obowiązuje jednomyślność, każdy uczestnik może pozostać przy własnych poglądach, przy swoim zdaniu. Każda wypowiedź jest ważna i cenna.
- Można zadawać pytania zarówno prowadzącemu jak i sobie nawzajem.
- Co jakiś czas postaram się podsumować, to co Państwo powiedzieliście, aby upewnić się, że dobrze zrozumiałem Państwa wypowiedzi.
- **Proszę o zabieranie głosu pojedynczo, ponieważ będziemy rejestrować przebieg spotkania za pomocą dyktafonu.**
- Nagrywanie jest konieczne, ponieważ nie ma możliwości zapisywania wypowiedzi uczestników badania w trakcie dyskusji – bardzo wydłużyłoby to czas naszego spotkania.
- **Materiał dźwiękowy i inne materiały dotyczące uczestników z dzisiejszego spotkania nie będą upublicznione.** Posłużą jedynie do zebrania Państwa opinii na temat projektu. Opinie te będą przedstawione w raporcie końcowym w sposób zbiorczy tak, że **przyporządkowanie ich do poszczególnych osób będzie niemożliwe.** Ma to na celu zapewnienie Państwu możliwości swobodnego i szczerego wypowiadania się w sprawie poruszanych kwestii.

#### ***Przedstawienie uczestników***

Ponieważ spędzimy ze sobą najbliższe 2 godziny proponuję, abyśmy się lepiej poznali. Proszę, abyście Państwo przedstawili się podając swoje imię oraz wpisując je na stojącej przed każdym wizytówce.

Proszę też powiedzieć kilka słów o sobie. Zaczniemy może od mojej lewej strony...

1. Od jak dawna zajmują się Państwo aktywizacją zawodową osób niepracujących?
2. Z jakich narzędzi Państwo korzystają w przypadku aktywizowania nieaktywnych zawodowo absolwentów szkół wyższych?
  - a. Co sądzą Państwo na temat takich usług rynku pracy jak np.:
    - pośrednictwo pracy
    - poradnictwo zawodowe
    - kursy i szkolenia
    - pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy
  - b. Czy i na ile, Państwa zdaniem, usługi te sprawdzają się w przypadku osób młodych, bez doświadczenia zawodowego?
    - a. Czy są dostosowane, dopasowane do potrzeb tego typu petentów?
    - b. Które formy pomocy najlepiej sprawdzają się dla tej grupy osób nieaktywnych zawodowo?
3. Chciałbym Państwa zapytać, jak wygląda obsługa tej grupy osób nieaktywnych zawodowo?
  - a. Czy jest coś charakterystycznego dla tej grupy, co zwraca szczególną uwagę?
  - b. Czy istnieją jakieś specyficzne trudności, problemy związane z obsługą osób młodych, wykształconych, bez doświadczenia zawodowego?
4. Jakie informacje przekazują Państwo nieaktywnym zawodowo absolwentom szkół wyższych?
5. Jakich kompetencji Państwa zdaniem brakuje pracownikom instytucji rynku pracy w obsłudze tej kategorii osób nieaktywnych zawodowo? Jaka wiedza, jakie umiejętności byłyby Państwu pomocne w kontakcie z osobami młodymi, nie posiadającymi żadnych doświadczeń na rynku pracy?
  - a. Czy są to kompetencje związane z bezpośrednią obsługą?
  - b. Czy mają Państwo wystarczającą wiedzę na temat tej kategorii osób nieaktywnych zawodowo?
  - c. Jak Państwo radzą sobie z diagnozą, określeniem typów osobowości czy stopnia motywacji?
6. Jakie szkolenia Państwa zdaniem powinny być kierowane do niepracujących absolwentów szkół wyższych?
  - a. Szkolenia z kompetencji miękkich, tj. radzenia sobie w sytuacjach wymagających posiadania określonych umiejętności osobowościowych czy może szkolenia



zawodowe, pozwalające absolwentom uczelni wyższych uzyskać umiejętności i wiedzę w aspekcie wymagań danego stanowiska pracy?

7. Jakie jest nastawienie nieaktywnych zawodowo absolwentów szkół wyższych do korzystania ze szkoleń w ramach pomocy oferowanej im przez reprezentowane przez Państwa instytucje? Czy chętnie biorą udział w oferowanych im szkoleniach?
8. Czy osoby nieaktywne zawodowo z wyższym wykształceniem chętnie korzystają ze staży i innych form pomocy oferowanej im przez instytucje rynku pracy?
9. Na jakie świadczenia wspierające aktywność zawodową osób młodych, wykształconych, nie posiadających doświadczenia zawodowego jest Państwa zdaniem największe zapotrzebowanie?
  - a. Jakiej konkretnej pomocy od Państwa oczekują?
  - b. A jaka pomoc Państwa zdaniem byłaby dla nich najbardziej potrzebna?
10. Jakie dostrzegają Państwo możliwości współpracy instytucji rynku pracy z pracodawcami na rzecz wprowadzania na rynek pracy nieaktywnych zawodowo absolwentów szkół wyższych?
  - a. Na ile Państwa zdaniem współpraca z pracodawcami jest skuteczna?
  - b. Co można zrobić aby zwiększyć skuteczności działań podejmowanych we współpracy z pracodawcami?
11. Na zakończenie chciałbym spytać, czy mają Państwo jakieś pomysły odnośnie zwiększenia szans zatrudnienia młodych osób z wykształceniem wyższym? Może chcieliby Państwo coś jeszcze dodać od siebie?

Dziękuję uprzejmie za poświęcony czas oraz udział w badaniu!