

Ramka ekspercka 12. Jacek Grabowski: *Poradnictwo zawodowe na Podkarpaciu – etapy rozwoju*



Jacek Grabowski, Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie – Kierownik Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej

Magister pedagogiki, studia podyplomowe z zakresu orientacji i poradnictwa zawodowego na Uniwersytecie Łódzkim, lider Klubu Pracy, animator kultury, instruktor ZHP. Posiada doświadczenie zawodowe z zakresu rynku pracy i pomocy osobom bezrobotnym. Od sierpnia 1994 roku pracuje w Wojewódzkim Urzędzie Pracy w Rzeszowie na stanowisku Koordynatora Poradnictwa Zawodowego, współuczestniczy w budowaniu sieci poradnictwa zawodowego w urzędach pracy Podkarpacia. Jest inicjatorem i współautorem wydawanego przez WUP, w latach 1995-1990, miesięcznika „SUPeRZet” zajmującego się problematyką rynku pracy, wsparcia bezrobotnych i poszukujących pracy w tym poradnictwa zawodowego. Od lipca 2000 r. zostaje powołany na stanowisko Kierownika Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Rzeszowie z równoczesnym zachowaniem obowiązków Wojewódzkiego Koordynatora Poradnictwa Zawodowego. W dużej mierze przyczynia się do rozwoju usług podkarpackich Centrów, oraz doskonalenia pracy zatrudnionych w nich doradców. Jest autorem projektów szkoleniowych dofinansowanych z programu Leonardo da Vinci. Beneficjentami byli doradcy zawodowi z Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej województwa podkarpackiego. Szkolenia prowadzone były przez partnerów z Francji, Hiszpanii, Włoch, Niemiec, Portugalii i Grecji. Jest inicjatorem doskonalenia kształcenia doradców zawodowych przez uczelnie wyższe z Podkarpacia. Współpracuje z Wyższą Szkołą Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie, Państwową Wyższą szkołą Zawodową w Przemysłu i Politechniką Rzeszowską. W latach 2008-2014 współpracuje z Instytutem Socjologii Uniwersytetu Rzeszowskiego i prowadzi zajęcia z zakresu rynku pracy. Jest współzałożycielem Narodowego Forum Doradztwa Kariery. Jest autorem wielu artykułów i publikacji z zakresu poradnictwa zawodowego publikowanych w książkach i czasopismach branżowych.

Poradnictwo zawodowe na Podkarpaciu – etapy rozwoju

W poradnictwie zawodowym województwa podkarpackiego istotną rolę odgrywają Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej prowadzone przez rzeszowski, Wojewódzki Urząd Pracy. Każde z pięciu podkarpackich Centrów zatrudnia trzech doradców zawodowych i psychologa, zajmujących się wyłącznie świadczeniem usług doradczych dla klientów oraz gromadzeniem, uzupełnianiem, opracowywaniem i udostępnianiem informacji zawodowej. W Centrach średniorocznie przyjmują blisko 25 tysięcy klientów, udzielając im wsparcia informacyjno-doradczego. Centra obok usług dla klientów zewnętrznych (bezrobotni, poszukujący pracy, absolwenci) starają się być także pomocne i wspomagające doradców z powiatowych urzędów pracy, Akademickich Biur Karier oraz szkół ponadgimnazjalnych zlokalizowanych na terenie oddziaływania Centrum.

Wypełnianie takich ról a przede wszystkim wykonywanie zadań przewidzianych przepisami, wymaga od pracowników centrów – doradców zawodowych, permanentnego doksztalcania, pogłębiania wiedzy i rozbudowywania kompetencji zawodowych.

W dużej mierze doradcy zawodowi z województwa podkarpackiego (w tym z Centrów), korzystalizowali z seminariów, konferencji i szkoleń specjalistycznych organizowanych przez Krajowy Urząd Pracy, a następnie Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej. Wśród nich należy wymienić kursy i szkolenia prowadzone przez ekspertów, naukowców i praktyków poradnictwa zawodowego z kraju jak i państw Unii Europejskiej i USA. Do takich należy, między innymi, tygodniowy staż doradców z urzędów pracy naszego województwa w Danii. Staż poświęcony był świadczeniu usług poradnictwa zawodowego przez tamtejsze urzędy pracy i organizacje pozarządowe dla bezrobotnych a w szczególności dla osób niepełnosprawnych. Uczestniczyła w tym stażu grupa doradców z ośmiu PUP i Centrum rzeszowskiego.

Z pomocą w doskonaleniu kadry przyszedł Program Leonardo da Vinci. Realizacja projektów, dotyczących doradców zawodowych z podkarpackich Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej, była swoistym przełomem w prowadzonych planowo przygotowaniach tej kadry do współpracy ze specjalistami europejskiego poradnictwa zawodowego.

Zgłoszone dwa projekty, wygrały konkursy i otrzymały stosowne dofinansowanie z Krajowej Agencji Programu. Stworzona została szansa, aby dotychczasowe dokonania i doświadczenia, podkarpacki doradcy zawodowi mogli skonfrontować z doświadczeniami doradców zawodowych z wybranych państw Unii Europejskiej. Realizacja obu projektów stworzyła także szansę na pozyskanie nowych metod pracy z bezrobotnymi i poszukującymi pracy. Była więc okazja do zrozumienia realiów innych kultur, specyfiki funkcjonowania systemu edukacyjnego i rynku pracy w innych krajach. Wyniki wymiany to także doskonalenie własnego warsztatu a przede wszystkim rozwój kompetencji w zakresie wiedzy międzykulturowej.

Zrealizowane w ramach Programu Leonardo da Vinci projekty to: Innowacyjne metody poradnictwa zawodowego dla bezrobotnych oraz zarządzania zasobami ludzkimi oraz Model współdziałania różnych instytucji w procesie reorientacji zawodowej pracowników restrukturyzowanego dużego przedsiębiorstwa państwowego.

Beneficjentami tych projektów byli doradcy zawodowi z Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej województwa podkarpackiego. Partnerzy zagraniczni w realizacji projektów to instytucje świadczące usługi poradnictwa zawodowego z Francji, Hiszpanii, Włoch, Niemiec Portugalii i Grecji.

Uczestniczący w wymianie doradcy mieli okazję zapoznać się, w państwach odwiedzanych, z organizacją urzędów pracy, organizacją świadczenia usług poradnictwa zawodowego, organizacjami pozarządowymi zajmującymi się poradnictwem zawodowym dla bezrobotnych, organizacjami pracodawców i poszukujących pracy, zakładami pracy socjalnej, agencjami zatrudnienia, agencjami pracy na zastępstwo oraz systemami przekwalifikowań i szkoleń zawodowych. Beneficjenci programów brali dla czynny udział w licznych spotkaniach, konferencjach i seminariach poświęconych zagadnieniom merytorycznym z zakresu poradnictwa zawodowego. Uczestniczyli również w zajęciach z bezrobotnymi. Efekty projektów to między innymi: 1 – poznanie nowoczesnych rozwiązań organizacyjnych i merytorycznych w działaniu na rzecz bezrobotnych, poszukujących pracy i pracodawców, 2 – uzyskanie uniwersalnych, innowacyjnych rozwiązań możliwych do zastosowania w dużych przedsiębiorstwach przystosowujących się do nowych warunków rynkowych, 3 – poznanie praktycznego stosowania nowych metod wartościowania i doboru kadr dla pracodawców, 4 – wprowadzenie innowacyjnych metod przetwarzania i udostępniania zbiorów informacji zawodowej klientom Centrów z wykorzystaniem nowoczesnych technik komputerowych i audiowizualnych, 5 – zapoznanie się z metodologią i organizacją sieci Europejskiego Pośrednictwa Pracy – EURES, 6 – wypracowanie, na bazie doświadczeń partnerów zagranicznych, modelu współpracy instytucji w procesie reorientacji zawodowej zwalnianych pracowników z dużych restrukturyzowanych przedsiębiorstw, 7 – zwiększenie możliwości współpracy europejskiej poprzez „wprowadzenie do świadomości” partnerów europejskich – osiągnięć i doświadczeń polskiego poradnictwa zawodowego.

Realizacja obu projektów pozwoliła także ocenić własną pracę w kontekście doświadczeń doradców z innych państw. Ocena ta miała duży wpływ na proces profesjonalizacji poradnictwa podkarpackiego. To porównanie było bardzo dobrą i potrzebną lekcją. Okazało się, że poradnictwo zawodowe świadczone w Polsce nie różni się zasadniczo od poradnictwa obserwowanego w sześciu odwiedzonych krajach Unii Europejskiej. Różnice dotyczą między innymi usytuowania organizacyjnego poradnictwa zawodowego, na przykład w organizacjach pozarządowych, związkach zawodowych, jednostkach szkoleniowych oraz niektórych zakładach pracy. Wynikiem dokonanych porównań jest także zaskakująca konkluzja, że doradcy polscy, ciągle (mimo upływu czasu, zapisów konstytucyjnych, pozytywnych doświadczeń i zapotrzebowania społecznego), muszą zabiegać o swój byt u decydentów. Efektem, czego jest „poradnictwo statystyczne” (liczy się wielkość statystyczna liczby obsłużonych klientów, a nie koniecznie, jakość tej obsługi), kiedy tymczasem doradcy z innych krajów stawiają głównie na jakość usług często nie licząc ich ilości. Paradoksem

takiego porównania danych statystycznych może być taka sama liczba klientów przyjętych przez doradcę hiszpańskiego w ciągu roku jak liczba przyjętych przez doradcę w Rzeszowie w ciągu kwartału.

Zupełnie innym, aczkolwiek ciekawym i cennym, dla procesu profesjonalizacji i podnoszenia jakości pracy kadry doradczej, doświadczeniem był projekt Dobra Rada – poradnictwo zawodowe w Euroregionie Karpaty, realizowany wspólnie z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Preszowie na Słowacji. Projekt ten powstał wprost z potrzeb doskonalenia warsztatu doradczego i dostosowania procedur poradnictwa zawodowego w regionie do szeroko rozumianej, międzynarodowej współpracy partnerskiej. Wielopłaszczyznowa współpraca przygranicznych województw, w ramach funkcjonującego Euroregionu Karpaty, okazała się być dobrym poligonem doświadczalnym, ze względu na duże podobieństwa występujące w krajach tworzących ten Euroregion. Sytuację na rynkach pracy obu przygranicznych województw, podkarpackiego i preszowskiego determinują podobne zjawiska: wysoka stopa bezrobocia, niski stopień urbanizacji i niskie zaangażowanie kapitału zewnętrznego. Uznano więc, że powinna nastąpić wymiana doświadczeń, metod i narzędzi pomiędzy służbami zatrudnienia w obu województwach.

Celem strategicznym projektu Dobra Rada było doskonalenie metod pracy poradnictwa zawodowego w urzędach pracy współpracujących przygranicznych województw. Projekt realizowano przez osiem miesięcy w VI etapach. Już samo przygotowanie projektu, pozyskanie środków na jego realizację a przede wszystkim przeprowadzenie zaplanowanych warsztatów i seminariów okazało się dużym sukcesem. W trakcie realizacji projektu „Dobra Rada” okazało się, że poradnictwo zawodowe świadczone przez urzędy pracy województwa podkarpackiego stoi na wysokim profesjonalnym poziomie. Wspólna realizacja programu z zagranicznym partnerem pokazała dobre przygotowanie do właściwego i profesjonalnego funkcjonowania polskich doradców zawodowych.

Innym pozytywnym doświadczeniem w zakresie doskonalenia poradnictwa zawodowego były, opracowane wewnętrznie i wprowadzone w 2002 r. standardy usług doradczych świadczonych przez Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Wojewódzki Urząd Pracy w Rzeszowie prowadzi pięć Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej. Fundamentem ich funkcjonowania są zadania płynące z przepisów dotyczących bezrobocia. Rzeczywistość i ciągle zmieniające się reguły funkcjonowania rynku pracy wymuszają jednak permanentną modyfikację stosowanych zasad jak i norm. Wobec tego, istotnym dla funkcjonowania Centrów, było ustalenie jednolitych wzorców ich funkcjonowania. Wprowadzone zostały wewnętrznie opracowane Standardy usług doradczych świadczonych przez Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w województwie podkarpackim. Wprowadzona standaryzacja wyprzedziła niejako zarządzenia MPIPS dotyczące standardów usług rynku pracy. Tamte, nasze lokalne rozwiązania, nakładały niejako jednolity wzorec postępowania w przypadku udzielania usług doradczych, szkolenia kadry czy wyposażenia. Ponadto uwzględniały specyfikę lokalną rynku pracy co sprawiało, że oferta Centrów bardziej przystawała do potrzeb i rzeczywistości lokalnej. Standardy określiły jednoznacznie: 1 – podstawowy pakiet usług świadczonych klientom, 2 – cele poszczególnych usług, 3 – podstawowe zasady etyki doradcy zawodowego, 4 – dokumentację i sprawozdawczość pracy Centrum, 5 – badanie jakości świadczonych usług i metody pozyskiwania informacji zwrotnej od klientów, 6 – kwalifikacje doradców zatrudnionych w Centrach, 7 – planową politykę doskonalenia kadry, 8 – jednolite wyposażenie w sprzęt i środki techniczne, 9 – specjalizację tematyczną poszczególnych Centrów odpowiadającą potrzebom obsługiwanego lokalnego rynku pracy

Potrzeba opracowania jednolitych zasad, porządkujących organizacyjnie i merytorycznie aspekty funkcjonowania wszystkich pięciu Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej na Podkarpaciu wynikała z takich przesłanek jak: 1 – dokonujący się postęp w dziedzinie świadczenia usług doradczych, 2 – wprowadzanie wysokich technologii do porad indywidualnych i grupowych, 3 – stabilizacja kadry i zaawansowana już profesjonalizacja poradnictwa w województwie, 4 – wzrost poziomu wiedzy doradczej.

Standardy, obok homogenizacji świadczonych w pięciu Centrach przez doradców zawodowych usług, zapewniały także jednakowo wysoką ich jakość oraz możliwości badania skuteczności stosowanych metod czy poziomu zadowolenia klientów

z otrzymanej pomocy. Uznano, że badanie jakości świadczonych usług jak i informacja zwrotna docierająca od klienta do doradcy jest nieodzownym atrybutem profesjonalizacji poradnictwa. Reasumując, korzyści z wprowadzenia jednolitych wzorców i procedur pracy doradczej w Centrach są następujące: 1 – lokalna specjalizacja merytoryczna poszczególnych Centrów Informacji i Planowania Kariery Zawodowej województwa podkarpackiego; 2 – jednolity wachlarz usług doradczych i informacyjnych świadczonych różnym grupom klientów, 3 – korzystanie z tych samych metod pracy z klientami; 4 – porównywalny poziom świadczonych usług; 5 – możliwość łatwego badania poszczególnych usług i określanie zapotrzebowań klientów, a także rodzaju usług o największym popycie; 6 – ochrona przed zleceniami, innych dodatkowych czynności nie związanych z poradnictwem zawodowym; 7 – możliwość stałego utrzymywania wysokiego poziomu wyposażenia stanowisk doradców; 8 – stworzenie lepszych możliwości zakupu informacji oraz upowszechniania wydawnictw własnych; 9 – większe możliwości organizacji i przeprowadzania na wysokim poziomie merytorycznym doskonalenia warsztatu doradców zawodowych.

Wprowadzenie w czerwcu 2004 roku ustawy o promocji zatrudnienia a parę lat później rozporządzenia MPiPS standaryzującego usługi poradnictwa zawodowego w urzędach pracy postawiło przed doradcami szereg nowych zadań. Stworzyło to potrzebę głębokiej rewizji obowiązujących dotąd standardów i takiej ich modyfikacji, aby były one pomocne doradcom, jak i poprzez lepszą jakość i dostępność usług, pomocne ich klientom.

Obok szkoleń przywarsztatowych organizowanych we własnym zakresie, udziale w kursach i seminariach prowadzonych przez instytucje centralne, dzięki staraniom WUP, pracownicy urzędów – doradcy zawodowi z województwa podkarpackiego mogą doskonalić swoje kwalifikacje na studiach podyplomowych z zakresu poradnictwa zawodowego. Działania Wojewódzkiego Urzędu Pracy w tym zakresie ukoronowane zostały uruchomieniem po raz pierwszy w 2002 roku studiów podyplomowych w Państwowej Wyższej Szkole Zawodowej w Przemyślu dla nauczycieli – szkolnych doradców zawodowych. Studia te były zrealizowane z pomocą Programu Aktywizacji Obszarów Wiejskich. W dalszym ciągu uczelnia ta współpracuje z WUP i uruchamia kolejne edycje studiów dla doradców.

Podobna współpraca ma miejsce z Wyższą Szkołą Informatyki i Zarządzania w Rzeszowie gdzie prowadzone były studia podyplomowe w zakresie poradnictwa zawodowego. Sluchaczami byli tu: pracownicy urzędów pracy, Gminnych Centrów Informacji, Akademickich Biur Karier, organizacji pozarządowych i nauczyciele. W gronie wykładowców odnotować należy zajęcia prowadzone przez prof. Augustyna Bańkę, prof. Jerzego Chłopeckiego, prof. Tadeusza Pomianka oraz praktyków doradztwa, takich jak np. Włodzimierz Trzeciak i Janusz Bokser. Uczelnia ta prowadzi ciągle nabór na poszczególne edycje studiów podyplomowych z zakresu poradnictwa zawodowego. Do tej pory odbyło się ich już kilka.

Z obserwowanego zainteresowania kształceniem podyplomowym a także rosnącego popytu na profesjonalne usługi poradnictwa zawodowego, można wnosić, że uruchamianie będą kolejne edycje tych studiów. Stworzone zostały więc dogodne warunki do rozwoju i profesjonalizacji kadry doradczej. Można stwierdzić, że dzięki staraniom i dobrej współpracy Wojewódzkiego Urzędu Pracy z podkarpackimi uczelniami utworzone zostało na Podkarpaciu, silne zaplecze w oparciu o które procesy profesjonalizacji są permanentnie pogłębiane a pozytywne tego efekty już są widoczne.