

Maciej Sosnowski

Trener pracy

(Sosnowski M. (2011) *Trener pracy* (w.) Górak A., Sosnowski M., Wowra I., Flak B., *Nowatorskie instrumenty w pracy z klientami pomocy społecznej*. Wrocław, Ergo, s. 9 – 70)

Jeśli twoja przeszłość Cię nie zadowala, zapomnij teraz o niej. Wyobraź sobie nową historię swego życia i uwierz w nią. Skoncentruj się jedynie na chwilach, w których osiągałeś to, czego pragnąłeś - i ta siła pomoże ci zdobyć to, czego chcesz.

Paulo Coelho

SPIS TREŚCI:

WSTĘP	3
I. Regulacje prawne rzutujące na realizację usługi.....	6
II. PREZENTACJA USŁUGI TRENERA PRACY	9
2.1 Kim jest Trener pracy?.....	9
2.2 Kto może zostać Trenerem pracy?	10
2.3 Specyfika pracy Trenera pracy	12
2.4 Odbiorcy usług Trenera pracy	13
2.4.1 Komu proponujemy wsparcie trenera pracy?.....	13
2.4.2 Rekrutacja klientów do usługi	15
2.5 Organizacja pracy trenera pracy	16
2.5.1 Procedura pracy z klientem - etapy.....	16
2.5.2 Strategie działania trenera pracy	17
2.5.3 Indywidualna praca z klientem.....	20
2.5.4 Indywidualny Plan Działań	28
2.5.5 Tematyka poruszana w pracy z klientem	30
2.5.6 Grupowe formy wsparcia	31
2.6 Współpraca na rzecz klienta	32
2.6.1 Współpraca z zespołem specjalistów	33
2.6.2 Współpraca z instytucjami	35
2.6.3 Współpraca z pracodawcami.....	44
2.7 Ewaluacja działań trenera pracy	47
III. PROBLEMY WE WDRAŻANIU USŁUGI	49
IV. PODSUMOWANIE.....	50
Narzędzia usługi - spis załączników.....	52
VI. ZAŁĄCZNIKI	53
VII. BIBLIOGRAFIA	84
VIII. Skorowidz rzeczowy	85

WSTĘP

Kiedy w kontekście pomocy społecznej słyszymy słowa skuteczność, jakość, redukcja kosztów, efektywność przychodzi nam na myśl raczej jakiś nowoczesny zachodni model funkcjonowania instytucji lub metoda sprawdzona i realizowana od lat z powodzeniem przez naszych bardziej zamożnych sąsiadów. Jednak od prawie dziesięciu lat na naszym rodzimym podwórku dzieją się inspirujące, mało jeszcze rozpowszechnione projekty, którym śmiało można przypisać wymienione w pierwszym akapicie cechy. Wiążą się one z wprowadzaniem do systemu pomocy i integracji społecznej usług trenera pracy, określanego także mianem trenera pracy wspomaganej lub trenera zatrudnienia wspieranego.

Już w 2001 roku w ramach realizacji *"Programu wspierania aktywizacji zawodowej osób niepełnosprawnych upośledzonych umysłowo oraz z zaburzeniami psychicznymi"*, przedstawiciele Agencji Mecklenburg Open Door - Charlotte (USA), we Wrocławiu przeprowadzili intensywne szkolenia przygotowujące do pracy trenerów pracy wspomaganej. Wybrani trenerzy, otrzymali certyfikaty uprawniające do bezpośredniej realizacji programu. Zostali następnie zatrudnieni przez Wrocławski Sejmik Osób Niepełnosprawnych do bezpośredniej realizacji zadań w ramach programu. Do dnia dzisiejszego trenerzy z powodzeniem realizują zadania na rzecz pozostających bez pracy osób niepełnosprawnych - w ramach programu *„Trener. Wspomaganie zatrudnienia”*.¹

Pierwsze, dość pomyślne próby wprowadzenia na grunt pomocy społecznej usługi trenera pracy zostały podjęte w latach 2005 – 2008 w ramach Partnerstwa na rzecz Rozwoju: *„Akademia przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”*, którego liderem był Regionalny Ośrodek Polityki Społecznej w Krakowie. Celem tego projektu, finansowanego w ramach Inicjatywy Wspólnotowej EQUAL było wypracowanie między innymi modelu zatrudnienia socjalnego i wspieranego dla osób długotrwale bezrobotnych, klientów pomocy społecznej. W ramach tego projektu wypracowano Model Trenera Zatrudnienia Wspieranego (TZW)². Model TZW oraz doświadczenia i rekomendacje realizatorów projektu okazały się nieocenioną inspiracją we wdrażaniu kolejnego projektu realizowanego tym razem w ramach POKL: *„ABC Gospodarki Społecznej”*³.

Na szerszą skalę usługa trenera pracy jest wprowadzana przez PFRON w ramach pilotażowego projektu *„Trener pracy – zatrudnienie wspomagane osób niepełnosprawnych”*. Procedury realizacji tego projektu zawierają między innymi definicję trenera pracy, proponowany zakres działań, zasady rekrutacji klientów do usługi a także propozycje rozliczania oraz ewaluacji wykonanej pracy. To jednak organizacje chcące skorzystać z dofinansowania na realizację tego projektu muszą uszczegółowić wszelkie aspekty pracy

¹ Więcej na temat programu *Trener* można przeczytać na stronie Wrocławskiego Sejmiku Osób Niepełnosprawnych: www.wson.wroc.pl.

² Opis projektu PIW EQUAL pt. *„Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia”*, wnioski i rekomendacje oraz opis Modelu Trenera Zatrudnienia Wspieranego (TZW) można znaleźć na stronie internetowej: www.equal.org.pl.

³ Projekt realizowany w latach 2008 – 2010 przez Wojewódzki Urząd Pracy w Krakowie w partnerstwie ze Stowarzyszeniem na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju Społeczno – Gospodarczego „KLUCZ” oraz Stowarzyszeniem na Rzecz Wspierania Przedsiębiorczości i Inicjatyw Lokalnych „STOPIL”. Więcej na temat projektu na stronie: www.projekt-abc.pl. Doświadczenia trenerek zatrudnienia wspieranego, pracujących w ramach tego projektu z pozostającymi bez pracy kobietami oraz osobami niepełnosprawnymi będą, jako przykład dobrych praktyk, często przytaczane przez autora niniejszej publikacji.

trenera pracy. Wręcz modelowym przykładem realizacji działań trenera pracy na rzecz osób niepełnosprawnych jest projekt realizowany przez Centrum Doradztwa Zawodowego i Wspierania Osób Niepełnosprawnych Intelktualnie (Centrum DZWONI)⁴.

Elżbieta Turska w publikacji pod tytułem: „*Nowy model pomocy doradczej w obszarze psychologii orientacji i poradnictwa zawodowego*” wskazuje na potrzebę opracowania nowego modelu pracy socjalnej z osobami pozostającymi bez pracy, wymagającego od pracowników socjalnych niezwykle wszechstronnych kompetencji zawodowych z uwagi na coraz bardziej złożone problemy ich klientów⁵. Problemami sprawiającymi szczególne trudności w pracy z tą grupą klientów są przede wszystkim coraz częstsze problemy o charakterze psychologicznym – kwestie motywacyjne, osobowościowe, wpływ bezrobocia na psychikę, problemy rodzinne. Trudne do rozwiązania są również problemy klientów znajdujących się w niekorzystnej sytuacji zawodowej i życiowej, np. ze względu na określony wiek, płeć, niskie kwalifikacje, długotrwałe bezrobocie, niepełnosprawność, zły stan zdrowia, karalność, uzależnienie. Pracownik socjalny stoi także przed problemami braku ofert pracy, wyboru zawodu, przekwalifikowań, szkoleń, wreszcie przed problemami prawnymi związanymi z uruchamianiem przez klienta działalności gospodarczej oraz konfliktem z pracodawcą. Wynika z tego, iż współczesne potrzeby klientów OPS pozostających bez pracy wykraczają poza tradycyjne działania przypisane pracy socjalnej. Można śmiało dodać, iż warunek skuteczności oddziaływań na rzecz tej grupy klientów nie jest spełniony także w działaniach realizowanych przez instytucje rynku pracy. Tymczasem praktyką powszechnie stosowaną przez OPS do dnia dzisiejszego jest odstępowanie od szeroko rozumianej aktywizacji zawodowej i kierowanie pozostających bez pracy klientów do Urzędów Pracy. Urzędy Pracy zaś okazują się bezradne w pracy z „wieloproblemowymi” klientami Ośrodków i chętnie „pozbyłyby się” długotrwałe zarejestrowanych, cedując odpowiedzialność za ich aktywizację na pomoc społeczną.

Projekty systemowe realizowane przez Ośrodki Pomocy Społecznej i Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013 dały możliwość wprowadzenia nowych rozwiązań, w tym niwelujących problem aktywizacji osób pozostających bez pracy. Sam projekt bowiem nakierowany jest na aktywizację osób zawodowo nieaktywnych. OPS i PCPR od roku 2008 wprowadzają instrument aktywnej integracji, będący w grupie instrumentów aktywizacji zawodowej: „usługi wspierające aktywizację zawodową; organizacja i finansowanie usług wspierających, w tym: **trenera pracy**, doradcy zawodowego”. Instrument o tyle ciekawy, co nowatorski, bo łączący zadania pracownika socjalnego, pośrednika pracy i doradcy zawodowego. Łączy więc systemowe podejście do problemów klienta z szerokim zakresem wsparcia w przygotowaniu się do wyjścia na rynek pracy i poruszaniu się klienta po rynku pracy. Niestety dokument – „Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013” nie określa nawet

⁴ Na terenie całej Polski działa około 9 takich Centrów, w których realizują swoje zadania trenerzy pracy. Zachęcam do lektury strony internetowej Centrum DZWONI: www.centrumdzwoni.pl, gdzie można dowiedzieć się o bieżących działaniach oraz terminach rekrutacji osób niepełnosprawnych do projektu.

⁵ E. Turska *Nowy model pomocy doradczej w obszarze psychologii orientacji i poradnictwa zawodowego* w: red.: M. Górnik – Durose, B. Kożusznik *Perspektywy psychologii pracy*, WUŚ Katowice 2007, s. 298.

w sposób ogólny procedur pracy trenera pracy. Tak więc każdy z Ośrodków staje przed dylematem wypracowania własnego, możliwego do wdrożenia na gruncie pomocy społecznej modelu pracy trenera pracy. Wydaje się więc zasadne wyjście naprzeciw potrzebie wdrożenia usługi trenera pracy na grunt instytucji pomocy społecznej.

Celem moim w ramach tej publikacji jest podzielenie się doświadczeniami wypracowanymi przez mnie, ale także przez całą rzeszę realizatorów wspomnianych powyżej projektów, wskazanie drogi realizacji usługi, praktycznych rozwiązań, słowem: zaprezentowanie i upowszechnienie na gruncie pomocy społecznej metodyki pracy trenera pracy jako skutecznego sposobu wprowadzania osób wykluczonych na rynek pracy.

I. Regulacje prawne rzutuujące na realizację usługi

W chwili obecnej brak jest bezpośrednich odniesień w aktach prawnych, regulujących pracę trenera pracy. Pośrednio działania wpisane w zakres obowiązków trenera pracy, określane jako wsparcie o charakterze doradczym, rzecznictwo, poradnictwo zawodowe i społeczne, zatrudnienie wspierane, rehabilitacja zawodowa, umiejscowione są w następujących aktach prawnych:

Ustawa z dnia 13 czerwca 2003 r. o zatrudnieniu socjalnym (Dz. U. z 2003r.,Nr 122 poz. 1143 z późn. zm.) określa w artykułach:

Art. 2. Ilekroć w ustawie jest mowa o:

(...)

8) zatrudnieniu wspieranym - oznacza to udzielanie wsparcia o charakterze doradczym i finansowym osobie, o której mowa w art. 1, w utrzymaniu aktywności zawodowej umożliwiającej podjęcie zatrudnienia, prac społecznie użytecznych w rozumieniu przepisów o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, założenie lub przystąpienie do spółdzielni socjalnej lub podjęcie działalności gospodarczej;

(...)

Art. 15b. 1. Zatrudnienie wspierane może być realizowane w formie:

1) prac społecznie użytecznych na zasadach określonych w przepisach o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;

2) skierowania do pracy na zasadach określonych w art. 16;

3) rzecznictwa, poradnictwa zawodowego, psychologicznego i społecznego dla osób realizujących prace społecznie użyteczne w rozumieniu przepisów o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy, podejmujących zatrudnienie, działalność gospodarczą, zakładających lub przystępujących do spółdzielni socjalnej.

2. Zatrudnienie wspierane realizowane jest w ramach indywidualnego programu zatrudnienia socjalnego lub kontraktu socjalnego, o którym mowa w przepisach o pomocy społecznej.

Ustawa z dnia 27 sierpnia 1997 r. o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz o zatrudnianiu osób niepełnosprawnych (Dz. U. 1997 Nr 123 poz. 776 z późn. zm.) odnosi się do rehabilitacji zawodowej osób niepełnosprawnych:

Rozdział 3

Rehabilitacja osób niepełnosprawnych

Art. 7.

1. Rehabilitacja osób niepełnosprawnych oznacza zespół działań, w szczególności organizacyjnych, leczniczych, psychologicznych, technicznych, szkoleniowych, edukacyjnych i społecznych, zmierzających do osiągnięcia, przy aktywnym uczestnictwie tych osób, możliwie najwyższego poziomu ich funkcjonowania, jakości życia i integracji społecznej.

2. Rehabilitacja lecznicza osób niepełnosprawnych odbywa się na podstawie odrębnych przepisów.

Art. 8.

1. Rehabilitacja zawodowa ma na celu ułatwienie osobie niepełnosprawnej uzyskania i utrzymania odpowiedniego zatrudnienia i awansu zawodowego przez umożliwienie jej korzystania z poradnictwa zawodowego, szkolenia zawodowego i pośrednictwa pracy.

W sytuacji, gdy zadania trenera pracy realizuje pracownik socjalny można powołać się na:

Ustawę z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2009 r. nr 175 poz. 1362 - tekst jednolity, z późn. zm.),

Art. 119.

1. Do zadań pracownika socjalnego należy w szczególności:

1) praca socjalna;

(...)

3) udzielanie informacji, wskazówek i pomocy w zakresie rozwiązywania spraw życiowych osobom, które dzięki tej pomocy będą zdolne samodzielnie rozwiązywać problemy będące przyczyną trudnej sytuacji życiowej; skuteczne posługiwanie się przepisami prawa w realizacji tych zadań;

4) pomoc w uzyskaniu dla osób będących w trudnej sytuacji życiowej poradnictwa dotyczącego możliwości rozwiązywania problemów i udzielania pomocy przez właściwe instytucje państwowe, samorządowe i organizacje pozarządowe oraz wspieranie w uzyskiwaniu pomocy;

5) udzielanie pomocy zgodnie z zasadami etyki zawodowej;

6) pobudzanie społecznej aktywności i inspirowanie działań samopomocowych w zaspokajaniu niezbędnych potrzeb życiowych osób, rodzin, grup i środowisk społecznych;

7) współpraca i współdziałanie z innymi specjalistami w celu przeciwdziałania i ograniczania patologii i skutków negatywnych zjawisk społecznych, łagodzenie skutków ubóstwa;

8) inicjowanie nowych form pomocy osobom i rodzinom mającym trudną sytuację życiową oraz inspirowanie powołania instytucji świadczących usługi służące poprawie sytuacji takich osób i rodzin;

9) współuczestniczenie w inspirowaniu, opracowaniu, wdrożeniu oraz rozwijaniu regionalnych i lokalnych programów pomocy społecznej ukierunkowanych na podniesienie jakości życia

W roku 2008 jednostki organizacyjne pomocy społecznej w ramach projektów systemowych wprowadzają usługi trenera pracy w ramach projektów systemowych. Dokument „**Zasady przygotowania, realizacji i rozliczania projektów systemowych Ośrodków Pomocy Społecznej, Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie oraz Regionalnego Ośrodka Polityki Społecznej w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki 2007-2013**” nie określa nawet w sposób ogólny procedur pracy trenera pracy. Wskazuje natomiast możliwość wykorzystania usługi trenera pracy w realizacji zadań ośrodków pomocy społecznej:

5. Projekt systemowy w części dotyczącej rozwoju form aktywnej integracji

5.1 Narzędzia realizacji projektu

Instrumenty aktywizacji zawodowej:

(...)

f) usługi wspierające aktywizację zawodową; organizacja i finansowanie usług wspierających, w tym: **trenera pracy**, doradcy zawodowego.

II. PREZENTACJA USŁUGI TRENERA PRACY

2.1 Kim jest Trener pracy?

Głównym celem trenera pracy jest pomoc w reintegracji społecznej i zawodowej osób długotrwale bezrobotnych i wykluczonych społecznie. Trener poprzez odpowiednie motywowanie, aktywizację i wsparcie - przywraca swoim klientom umiejętności funkcjonowania na rynku pracy. Istotą działalności trenera jest zindywidualizowane podejście zakładające, iż to właśnie **klient ma największy potencjał i kompetencje do rozwiązania swojego problemu**⁶. Trener pracy „przygotowuje” osobę pozostającą bez pracy do wyjścia na rynek pracy i „prowadzi” od okresu bezrobocia, do pierwszego okresu pracy. Kolejnym etapem jest adaptacja w nowym miejscu pracy oraz monitorowanie pracownika celem utrzymania trwałych efektów podjętych poprzednio działań. Wsparciem objęta jest także rodzina klienta, pracodawca i pracownicy, wobec których trener pracy pełni funkcje doradcze i konsultacyjne. Tak więc do zadań trenera pracy należy w szczególności:

- a) przygotowanie wraz z klientem, na podstawie rozpoznanych możliwości, kwalifikacji, zainteresowań i preferencji zawodowych Indywidualnego Planu Działań zgodnego z potrzebami klienta,
- b) pomoc w wyszukaniu potencjalnego pracodawcy, wybranie wspólnie z nim stanowiska pracy odpowiedniego do możliwości i kwalifikacji klienta, określenie wymiaru czasu pracy oraz czynności, które wejdą w zakres jej obowiązków na zajmowanym stanowisku pracy,
- c) pomoc klientowi w czynnościach związanych z realizacją Indywidualnego Planu Działań,
- d) trwałe monitorowanie działań klienta polegające na systematycznym i ciągłym kontakcie trenera pracy z klientem, a także rodziną pracownika oraz udzielanie pomocy w rozwiązywaniu ewentualnie powstałych problemów.

Udzielane przez trenera wsparcie musi być dostosowane indywidualnie do potrzeb, cech osobowości klienta, jego możliwości psychofizycznych oraz kwalifikacji zawodowych. Nowatorstwo podejścia do pracy trenera pracy polega na tym, iż musi on łączyć w sobie zarówno cechy i umiejętności doradcy zawodowego, pośrednika pracy, pracownika socjalnego, asystenta rodziny a także coacha. Trener w swojej pracy powinien posługiwać się metodami i technikami stosowanymi przez wymienionych specjalistów.

Pomoc świadczona przez trenera pracy w ramach działań Ośrodków Pomocy Społecznej na rzecz osób pozostających bez pracy, postrzegana przez pryzmat celu głównego powinna przyczynić się do realizacji następujących celów szczegółowych:

⁶ Wspaniale zależność tę ujęła Małgorzata Tarkowska: „Celem pracy doradczej staje się stworzenie własnych rozwiązań zawodowych, z uwzględnieniem szeroko rozumianej sytuacji życiowej klienta. Rola doradcy polega na towarzyszeniu klientowi i wspomaganiu jego rozwoju. Doradca jest specjalistą w zakresie **metody**, klient zajmuje pozycję eksperta dotyczącą **treści działania**. Taki sposób widzenia relacji pomiędzy doradcą a klientem umożliwia równowagę pomiędzy dawaniem i braniem, sprawia, że klient staje się aktywny i może funkcjonować z pozycji dorosłego, a nie w roli oporującego, rozżalonego dziecka”. Zeszyty informacyjno-metodyczne doradcy zawodowego. Zeszyt nr 35. *Rozmowa doradcza . Wspólne poszukiwanie rozwiązań*. Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, Warszawa 2006, s.5.

Cele szczegółowe usługi trenera pracy:

- zwiększenie wiedzy klienta o własnych zasobach, polepszenie samooceny,
- dokonanie samooceny, usystematyzowanie wiedzy o kompetencjach zawodowych, lepsze postrzeganie siebie w roli pracownika,
- zdobycie umiejętności w zakresie aktywnych metod poszukiwania pracy,
- zdobycie umiejętności planowania działań na rynku pracy,
- rozwinięcie umiejętności społecznych (interpersonalnych),
- rozwinięcie umiejętności organizacyjnych dotyczących organizacji czasu,
- wzrost poziomu rozumienia i pełnienia ról społecznych,
- zwiększenie świadomości w zakresie norm społecznych i większy poziom ich przestrzegania,
- wzrost poczucia akceptacji swojego życia,
- wyrobienie u klienta postawy prozawodowej,
- skoncentrowanie i skonkretyzowanie działań na realizacji celów, z którymi klient się identyfikuje,
- rozbudzenie potrzeby dokonania zmian, dostrzeżenie perspektywy poprawy sytuacji, dostrzeżenie pozytywnej wizji swojej przyszłości, zwiększenie motywacji wewnętrznej,
- zwiększenie integracji ze środowiskiem lokalnym,
- obniżenie poczucia lęku przy kontaktach z przedstawicielami urzędów oraz pracodawcami.

2.2 Kto może zostać Trenerem pracy?

W związku z tak wszechstronnym zakresem działań trenera pracy istotny jest staranny dobór osób do usługi. Powinny to być osoby posiadające wysokie kompetencje społeczne, wiedzę i umiejętności psychologiczne, ogromną wiedzę o przyczynach i zrozumienie problemów klientów a także entuzjazm i empatię. Ważne są też umiejętności negocjacyjne, odwaga, kreatywność a nawet umiejętności menadżerskie. Znajomość zagadnień coachingowych to znakomita wartość dodana trenera pracy. Aby trener pracy mógł skutecznie spełniać swoją rolę musi także posiadać dodatkowe kompetencje:

- wiedzę z zakresu funkcjonowania psychospołecznego osób pozostających bez pracy (także niepełnosprawnych) oraz psychologicznych kosztów radzenia sobie klientom w sytuacji braku pracy,
- wiedzę o sytuacji na lokalnym rynku pracy (stopa bezrobocia, zawody deficytowe, nadwyżkowe, lokalna mapa zasobów instytucjonalnych),
- znajomość tematyki z zakresu rynku pracy (w tym: regulacje prawne dotyczące rynku pracy, uprawnienia osób niepełnosprawnych na rynku pracy, organizacja i działalność instytucji rynku pracy, działalność instytucji zajmująca się poradnictwem zawodowym, kształceniem zawodowym, metody rekrutacji i selekcji pracowników, otwarty i ukryty rynek ofert pracy),
- umiejętność identyfikowania uzdolnień osobistych i zawodowych oraz badania preferencji zawodowych,

- znajomość prognoz zatrudnienia, rozwoju zawodów i kwalifikacji.
- znajomość sposobów pozyskiwania ofert pracy,
- znajomość zasad funkcjonowania firm (w tym oczekiwań pracodawców),
- znajomość zasad uczenia się osób dorosłych,
- umiejętność prowadzenia prezentacji, wystąpień publicznych, zajęć grupowych (np. grup wsparcia).

Rekomendowane jest, by trenerem pracy został pracownik socjalny, który w ramach dotychczasowych obowiązków prowadził pracę socjalną z osobami pozostającymi bez pracy (np.: w ramach swojej specjalizacji). Często możliwość zmiany specyfiki pracy w macierzystym Ośrodku postrzegana jest jako szansa na rozwój, podniesienie swoich kwalifikacji a także podniesienie skuteczności oddziaływań na klienta.

W celu podniesienia jakości pracy trenera rekomendowane jest objęcie kandydatów na to stanowisko systemem szkoleń podwyższających ich kompetencje w pracy z klientem. Szkolenia te mogłyby obejmować następującą tematykę:

W obszarach polepszenia skuteczności pracy z klientem i komfortu pracy:

1. Wiedza z zakresu pozytywnych wzorców pracy z klientem:
 - znajomość technik negocjacyjnych,
 - umiejętność formułowania celów,
 - zorientowanie na rozwiązaniu problemów,
 - umiejętność pracy w partnerstwie i bez oskarżeń,
 - umiejętność wzmacniania pozytywnych zachowań i uczuć klienta,
 - umiejętność identyfikowania i podważania ograniczających przekonań klienta,
 - znajomość zagadnień związanych z motywacją i umiejętność wzbudzania motywacji wewnętrznej klienta;
2. Wiedza z zakresu umiejętności coachingowych:
 - znajomość technik i metod pracy coacha,
 - umiejętność posługiwania się podstawowymi narzędziami z warsztatu coacha,
 - umiejętności interpersonalne w budowaniu relacji coachingowej (aktywne słuchanie, zadawanie pytań otwartych i „pytań mocy”, praca z metaforą);
3. Wiedza z zakresu umiejętności psychologicznych
 - wiedza dotycząca podstawowych metod pomocy psychologicznej (interwencja kryzysowa, udzielanie wsparcia),
 - wiedza z zakresu zasad nawiązywania kontaktu i efektywnej komunikacji interpersonalnej,
 - wiedza z zakresu psychofizjologicznych reakcji na stres, redukcji stresu,
 - wiedza z zakresu procesów podejmowania decyzji, rozwiązywania konfliktów.
4. Wiedza z zakresu umiejętności doradcy zawodowego.

2.3 Specyfika pracy Trenera pracy

Dlaczego spośród wielu form, metod, indywidualnych pomysłów na pracę z klientem pozostającym bez pracy warto promować i wdrażać usługi trenera pracy w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej? Powodów jest wiele, a najważniejsze z nich wymienię poniżej:

Innowacyjność i skuteczność usługi.

W przeciwieństwie do pracownika socjalnego, który znaczną część swojej pracy musi przeznaczyć na „administrowanie i dokumentowanie przypadku” trener pracy może ukierunkować swoją energię na pracę z klientem przy jednoczesnym zminimalizowaniu dokumentacji. Charakterystyczna dla pracowników socjalnych dwoistość ról – decydującego o przyznaniu świadczeń pieniężnych⁷ i „pomagacza” – tutaj nie występuje. Możliwe jest więc nawiązanie z klientem **właściwych relacji** oraz dokonanie **trafniejszej diagnozy potrzeb** klienta. Ponadto trener pracy dysponuje większą ilością czasu. W odróżnieniu od doradcy zawodowego trener nie ogranicza swojego działania do murów instytucji, którą prezentuje. Może więc w sposób elastyczny dostosowywać swoje działania do potrzeb klienta na przykład uczestnicząc w rozmowie z pracodawcą lub asystując w innych działaniach na rynku pracy – także po uzyskaniu przez klienta zatrudnienia. Trener pracy zwraca szczególną uwagę na partnerski aspekt współpracy - z pełnym poszanowaniem decyzji podejmowanych przez klienta. Zindywidualizowane podejście do klienta, kompleksowość działań, wielość narzędzi, znajomość faktycznych potrzeb klienta oraz ukazanie szacunku dla jego decyzji są miarą skuteczności tej usługi.

Systemowy i interdyscyplinarny charakter usługi.

W swojej pracy z klientem trener pracy we współpracy z pracownikiem socjalnym, pośrednikiem pracy, psychologiem, pedagogiem a także pracodawcą bierze pod uwagę wszystkie sfery jego życia: pracę, edukację, rodzinę, czas wolny, traktując je jako integralne części planowania i podejmowania decyzji w sprawie pracy.

Dostęp do sprawdzonych wzorców pracy w ramach tej usługi

Wzorcowym modelem do naśladowania jest wykorzystywany na „zachodzie” Jobcoaching. Od wielu lat jest jednym z podstawowych narzędzi aktywizacji zawodowej stosowanym m.in. w Holandii, Anglii, Niemczech, Danii. W Polsce metoda ta jest mało znana. Szkolenia z Jobcoachingu organizowane są niezwykle rzadko i dostępne są w większości na komercyjnym rynku szkoleń. Niektóre Regionalne Ośrodki Polityki Społecznej oferują podstawowe szkolenia dla pracowników socjalnych w tematyce coachingu.

Bardzo interesujące w pracy trenera pracy okazują się wzorce pracy z klientami wypracowane przez Virginie Satir. Virginia Satir - powszechnie uznana się za jedną

⁷ Jest duża szansa na zmianę takiego niekorzystnego dla relacji pracownik socjalny – klient modelu pracy ośrodków pomocy społecznej, gdyż trwają od 2010 roku prace nad standaryzacją usług pomocy i integracji społecznej. Prace te, którym patronuje Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej mają także na celu wypracowanie nowego modelu pracy instytucji – oddzielającego przyznawanie świadczeń od pracy socjalnej. Więcej na ten temat można dowiedzieć się na stronie internetowej www.wrzos.org.pl.

z najwybitniejszych i najskuteczniejszych psychoterapeutek naszego stulecia (mało znany jest fakt, iż zaczynała karierę zawodową jako pracownik pomocy społecznej) opracowała usystematyzowane sposoby pomagania ludziom w rozwijaniu się i dokonywaniu wewnętrznych zmian. Niestety metody te są rzadko wykorzystywane w praktyce pracy socjalnej w Polsce. Rozwój technik pracy w ramach tej usługi mógłby przyczynić się do upowszechnienia tych skutecznych praktyk.

Wprowadzenie i upowszechnienie na grunt pomocy społecznej Indywidualnego Planu Działań (IPD)

Istotnym aspektem pracy trenera jest pomoc klientowi w określeniu celu, jaki chce osiągnąć na rynku pracy (jaką pracę, gdzie i w jakim czasie chce wykonywać). Skutecznym narzędziem etapu przygotowywania klienta do wyjścia na rynek pracy wykorzystywanym przez trenera pracy jest tzw. Indywidualny Plan Działań (opis konkretnych działań mających doprowadzić klienta do osiągnięcia założonego celu). Narzędzie to – dotychczas wykorzystywane przez Urzędy Pracy – zyskuje na znaczeniu w projektach konkursowych i systemowych realizowanych przez Ośrodki. Realizowane w 2009 roku przez konsultantów Inkubatora Gospodarki Społecznej w katowickim MOPS narzędzie to okazało się bardzo pomocne na dalszym etapie pracy z klientem - w budowaniu długofalowego planu pracy socjalnej. Obecnie wykorzystywane jest z powodzeniem (i akceptowane przez klientów) w pracy trenera pracy.

2.4 Odbiorcy usług Trenera pracy

2.4.1 Komu proponujemy wsparcie trenera pracy?

Grupami, wobec których wsparcie trenera pracy jest szczególnie uzasadnione, są te – wskazane w ustawie o zatrudnieniu socjalnym, a mianowicie:

1. długotrwale bezrobotne w rozumieniu przepisów o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy;
2. osoby niepełnosprawne, w rozumieniu przepisów o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych;
3. bezdomne realizujących indywidualny program wychodzenia z bezdomności, w rozumieniu przepisów o pomocy społecznej;
4. uzależnione od alkoholu, po zakończeniu programu terapii w zakładzie leczenia odwykowego;
5. uzależnione od narkotyków lub innych środków odurzających, po zakończeniu programu terapeutycznego w zakładzie opieki zdrowotnej;
6. chore psychicznie, w rozumieniu przepisów o ochronie zdrowia psychicznego;
7. zwalniane z zakładów karnych, mające trudności w integracji ze środowiskiem, w rozumieniu przepisów o pomocy społecznej;

8. uchodźcy realizujący indywidualny program integracji, w rozumieniu przepisów o pomocy społecznej.

Nie oznacza to jednak, że wszystkie osoby zaliczone do wspomnianych wyżej kategorii muszą być objęte wsparciem, trenera. Usługa trenera pracy może być elementem procesu aktywizacji w sytuacjach, kiedy klient prezentuje wyraźnie obniżony poziom funkcjonowania społecznego, ma wyraźnie zaobserwowane problemy adaptacyjne i deficyty w zakresie podstawowych kompetencji⁸ osobistych⁹, ogólnospołecznych¹⁰ i ogólnopracowniczych¹¹. Analiza poszczególnych rodzajów kompetencji klientów powinna uwzględniać następujące obszary:

Kompetencje osobiste ¹² :	Kompetencje ogólnospołeczne i ogólnopracownicze :
<ul style="list-style-type: none"> - dążenie do rezultatów, - elastyczność myślenia, - gotowość do uczenia się, - kreatywność, - myślenie analityczne, - organizacja pracy własnej, - otwartość na zmiany, - podejmowanie decyzji, - radzenie sobie z niejednoznacznością, - radzenie sobie ze stresem, - rozwiązywanie problemów, - rozwój zawodowy, - samodzielność, - sumiennność, - zarządzanie czasem. 	<ul style="list-style-type: none"> - autoprezentacja, - budowanie relacji z innymi, - dzielenie się wiedzą i doświadczeniem, - identyfikacja z firmą, - komunikacja pisemna, - komunikatywność, - kultura osobista, - negocjowanie, - obsługa klienta, - obycie międzykulturowe, - orientacja na ludzi (klientów), - otwartość na innych, - procedury – znajomość i stosowanie, - prowadzenie prezentacji - relacje z klientem i współpracownikiem, - relacje z przełożonymi, - współpraca w zespole, - wywieranie wpływu.

A więc zaobserwowanie przez pracownika socjalnego wyraźnych deficytów w funkcjonowaniu klienta w wymienionych powyżej obszarach daje podstawę pracownikowi socjalnemu do zaproponowania klientowi wsparcia trenera pracy.

⁸ Kompetencje są pojęciem szerszym niż np. kwalifikacje. O ile kwalifikacje związane są przede wszystkim z wiedzą wyuczoną, o tyle kompetencje obejmują nie tylko wiedzę zawodową, lecz także ogólniejsze nastawienia, motyw, oczekiwania, postawy, normy, wartości, które wstępnie umożliwiają efektywną realizację celów zawodowych.

⁹ Kompetencje osobiste związane są z indywidualną realizacją zadań. Poziom tych kompetencji wpływa na ogólną jakość wykonywanych zadań – decyduje o szybkości, adekwatności i rzetelności podejmowanych zadań.

¹⁰ Kompetencje społeczne wpływają na jakość wykonywanych zadań związanych z kontaktem z innymi ludźmi. Wyrażają się w łatwości nawiązywania i utrzymywania kontaktów, zdolności do współpracy, umiejętności przewyższania różnic w poglądach oraz rozwiązywania konfliktów.

¹¹ Kompetencje ogólnopracownicze to zbiór umiejętności i postaw podwyższających zdolność do wykonywania czynności w miejscu pracy zgodnie normami wymaganymi dla danego zadania zawodowego.

¹² G. Filipowicz., *Zarządzanie kompetencjami zawodowymi*, PWE, Warszawa 2004, s. 36-37.

2.4.2 Rekrutacja klientów do usługi

Przy założeniu, że trener pracy zajmuje się tylko obowiązkami przypisanymi swojemu stanowisku, rekomendowane jest objęcie wsparciem na początku około 5 osób. Liczba klientów może zwiększyć się jeśli trener pracy uzna, że na pewnym etapie prac część z nich jest bardziej aktywna i samodzielna. Ilość klientów większa niż 10 w ciągu roku może wpłynąć na zmniejszenie efektywności pracy trenera. W procesie rekrutacji należy uwzględnić kilka aspektów istotnych z punktu widzenia motywacji klienta do uczestnictwa oraz ciągłości usługi.

Po pierwsze, istotne jest aby osoby wspierające trenera w doborze i rekrutacji klientów do usługi (np. pracownicy socjalni), które jako pierwsze będą proponować wsparcie trenera, wiedziały jak najwięcej o specyfice pracy trenera, warunkach współpracy, korzyściach wynikających ze wsparcia. Klient powinien otrzymać informację w sposób zrozumiały, nie budzący wątpliwości. Dobrą praktyką jest przeprowadzenie w Ośrodku Pomocy Społecznej serii spotkań z pracownikami socjalnymi, prezentujących usługę trenera. W ramach tych spotkań należy zwrócić szczególną uwagę na pierwszą rozmowę z klientem o usłudze trenera pracy. Na etapie rekrutacji dobrym rozwiązaniem jest wyposażenie pracownika socjalnego w ulotki (**zał.1**) informujące o wsparciu trenera, które może przekazać klientowi podczas rozmowy zachęcającej do skorzystania z usługi trenera pracy. Pierwsza rozmowa o usłudze jest najważniejsza, bo od niej zależy z jakim nastawieniem klient zgłosi się do trenera pracy. Czym więcej klient będzie miał niejasności, tym bardziej będzie agresywny, oporujący, zdemotywowany do współpracy. Czym więcej będzie wiedział na samym początku, tym mniejszy będzie jego lęk związany z przejściem do kolejnych etapów usługi. Zasada dobrowolności uczestnictwa klienta w usłudze ma tu kluczowe znaczenie.

Po drugie, w procesie rekrutacji należy uwzględnić rezygnację uczestników na jednym z etapów współpracy, na przykład na skutek pogorszenia stanu zdrowia, nieoczekiwanych problemów osobistych, rodzinnych. Konieczne jest posiadanie tak zwanej listy rezerwowej osób zainteresowanych uczestnictwem w usłudze i wykorzystanie jej w takiej sytuacji. Należy jednocześnie pozostawić rezygnującej osobie możliwość powrotu w przypadku poprawy jej sytuacji zdrowotnej.

Po trzecie, w przypadku umiejscowienia usługi w projekcie systemowym, którego ramy czasowe są jasno określone, warto jest rozpocząć proces rekrutacji jeszcze przed rozpoczęciem projektu, tak, by objęcie klientów usługą trenera rozpoczęło się możliwie jak najwcześniej. Rekomendowanym rozwiązaniem jest kontynuowanie usługi i realizacja działań pomocowych wobec klientów także po zakończeniu projektu systemowego.

2.5 Organizacja pracy trenera pracy

2.5.1 Procedura pracy z klientem - etapy¹³

I. Dobór kandydatów – odbiorców usług trenera pracy

- ⇒ Pracownicy socjalni po przeanalizowaniu sytuacji klientów przeprowadzają z wybranymi klientami rozmowę zachęcającą do uczestnictwa w usłudze. Przekazują niezbędne informacje (także w formie ulotek). Tworzą listę osób, które wyraziły zgodę na objęcie wsparciem trenera pracy.
- ⇒ Pracownicy socjalni w kontakcie telefonicznym z trenerem ustalają termin i miejsce spotkania klientów z trenerem pracy. Przekazują także informację o sytuacji klienta (m.in.: długości korzystania ze świadczeń pomocy społecznej, dotychczasowej współpracy, aktywności klienta),
- ⇒ W ramach rozmowy przeprowadzanej z klientami trener pracy:
 - ✓ przedstawia zasady uczestnictwa w usłudze oraz pełną ofertę wsparcia trenera pracy,
 - ✓ w trakcie rozmowy, wykorzystując ankietę rekrutacyjną (**zał.2**) bada gotowość klientów do współpracy w ramach usługi. Pomocniczo może wykorzystać także kwestionariusz samooceny (**zał.6**) analizujący potrzeby klienta pod kątem usługi trenera pracy.
 - ✓ uzyskuje informację zwrotną klienta dotyczącą gotowości do uczestnictwa w instrumencie. Z osobami wyłonionymi podpisuje deklarację uczestnictwa w procesie zatrudnienia wspieranego (**zał.5**)
 - ✓ ustala termin kolejnego spotkania z osobami zakwalifikowanymi do uczestnictwa w instrumencie,
- ⇒ Trener pracy przekazuje pracownikom socjalnym informację zwrotną o osobach zakwalifikowanych do uczestnictwa w instrumencie (przekazuje kopię deklaracji uczestnictwa) oraz o terminie kolejnego spotkania.
- ⇒ Pracownicy socjalni uzyskują od trenera pracy także kopię ankiet rekrutacyjnych wszystkich kandydatów z uzasadnieniem wyboru klientów oraz uzasadnieniem nie zakwalifikowania klientów do usługi.

II. Dokumentacja dotycząca klienta

- ⇒ W trakcie drugiego spotkania trener pracy zakłada kartę rejestru klienta (**zał.3**) będącą pierwszą stroną teczeki klienta. Zapoznaje klienta z dokumentacją, która będzie towarzyszyła trenerowi podczas każdego spotkania, w tym: indywidualną kartę usługi trenera (**zał.8**) oraz indywidualny terminarz spotkań (**zał.9**).
- ⇒ W skład teczeki klienta wchodzi także kwestionariusze wykorzystywane przez trenera na każdym z etapów pracy.

¹³ Na podstawie: C. Sutton: *Psychologia dla pracowników socjalnych*. GWP, Gdańsk 2007, s.18-20.

III. **Wstępna ocena** poprzedzona zebraniem odpowiednich informacji, rozpoznaniem indywidualnych opinii i ocen.

- ⇒ wspólne ustalenie potrzeb klienta, obaw, problemów, ograniczeń, możliwości i zasobów. Na tym etapie pomocny może być kwestionariusz: Ocena Potencjału Zawodowego (OPZ) (**zał.4**) oraz informacje uzyskane o kliencie i zebrane w ankiecie rekrutacyjnej i kwestionariuszu samooceny. Narzędziem pomocnym w analizie sytuacji klienta jest analiza SWOT (**zał.14**).
- ⇒ wspólne ustalenie przyczyn trudnej sytuacji klienta na rynku pracy,
- ⇒ wspólne ustalenie priorytetów w pracy z klientem.

III. Planowanie

- ⇒ wspólne ustalenie celów,
- ⇒ wspólne ustalenie działań i podział obowiązków,
- ⇒ spisanie Indywidualnego Planu Działań (IPD) (**zał.4**) i podział zadań (w ramach IPD lub kontraktu - części IB i IIB)

IV. Realizacja

- ⇒ wcielanie w życie wspólnie opracowanych działań (miedzy innymi kontakt trenera pracy z pracodawcami)
- ⇒ bieżąca analiza działań i gromadzenie niezbędnej dokumentacji
- ⇒ wsparcie klienta w kontakcie z pracodawcą, monitorowanie procesu rekrutacji
- ⇒ monitorowanie procesu zatrudnienia, analiza wykonywanej przez klienta pracy – rozmowa z pracodawcą i klientem (**zał.10**).

V. **Ocena i ewaluacja** zawrze się w odpowiedzi na pytania:

- ⇒ w jakim stopniu udało się osiągnąć stawiane cele? (dowody świadczące o realizacji celów – kwestionariusze zawierające informacje o kliencie – arkusze oceny funkcjonowania klienta w miejscu pracy – **zał.11 i 12**, formularz oceny zatrudnienia klienta – osoby niepełnosprawnej – **zał.13**, część II kwestionariusza rekrutacyjnego, wypełniona pod koniec pracy z klientem – **zał.2**)
 - ⇒ w jakim stopniu udało się zrealizować ustalenia określone w Indywidualnym Planie Działań? (pisemny raport informujący o stopniu realizacji IPD)
- Ocena i ewaluacja zakończona rekomendacjami dla pracownika socjalnego określającymi wskazania do dalszej pracy z klientem.

2.5.2 Strategie działania trenera pracy

W przypadku klientów u których problem pozostawania bez pracy jest jedynym lub dominującym istotne jest jak najpełniejsze zaangażowanie klienta w działania pomocowe oraz zmobilizowanie sił wewnętrznych i zewnętrznych na rzecz zadowolającego i

satysfakcjonującego spełnienia ról. Trener pracy i klient mają osiągnąć porozumienie, co do konkretnego problemu, jakiemu należy zaradzić i przypuszczalnego czasu trwania usługi. Realizowany przez trenera pracy **model zorientowany na rozwiązywanie problemów** (łączy model funkcjonalny z psychospołecznym w pracy socjalnej¹⁴) koncentruje się na osobie mającej problem, poszukiwaniu możliwych rozwiązań tego problemu. Ważne jest, by osoba potrzebująca pomocy wskazała problem (subiektywne spojrzenie osoby w danej sytuacji), a trener pracy wspomógł ją jedynie w identyfikacji problemu i ewentualnym ukierunkowaniu oraz wsparciu w procesie jego rozwiązywania. Problem to trudność taka, jaka jest odczuwana, postrzegana i przedstawiana przez samego klienta. To klient ma znaleźć problem, znaleźć rozwiązanie i zastosować go przy aktywnej pomocy trenera polegającej na rozłożeniu problemu na czynniki pierwsze. Osoba napotykalająca na trudność nie jest postrzegana jako osoba chora, o źle funkcjonującej osobowości, ale jako osoba potrzebująca pomocy by kontynuować swój rozwój, trenując na szczególnym, bo swoim problemie¹⁵.

Idea **empowermentu** jest elementem scalającym wspomniane powyżej, rekomendowane modele pracy z klientem. Jeśli klient ma odzyskać wiarę we własne siły, jeśli ma z optymizmem przystąpić do procesu poprawy swojej sytuacji i wreszcie - jeśli celem pracy z klientem pozostającym bez pracy jest integracja społeczna, to na każdym etapie pracy klient powinien współdecydować o swoim losie, dokonywać wyborów. Zastosowanie idei empowermentu, to przyjęcie w pracy z klientem następujących założeń:

- Każdy człowiek dysponuje kompetencjami realnymi lub potencjalnymi. Może z nich korzystać nawet w ekstremalnie trudnych uwarunkowaniach. Nieuprawnione jest więc zakładanie zupełnej bezradności klienta i niemożności do działania we własnym interesie.
- Każdy człowiek chce być skuteczny w interakcji socjalnej. Trener pracy powinien jak najmniej wyręczać klienta, ułatwiając mu jednocześnie korzystanie z zasobów znajdujących się w jego najbliższym otoczeniu.
- Nawet częściowa poprawa położenia klienta przyczyni się do lepszego korzystania przez niego z kompetencji, które przecież posiada.

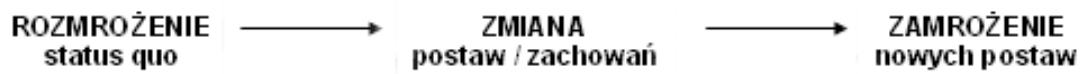
Istotne z punktu widzenia skuteczności realizacji działań trenera pracy – szczególnie z osobami długotrwale pozostającymi bez pracy jest zastosowanie psychologicznego **modelu procesu wprowadzania zmian**¹⁶. Intencją proponowanego modelu jest takie pokierowanie

¹⁴ Podstawowe założenia modelu funkcjonalnego to podkreślenie dominującej roli klienta w rozwoju i dokonywaniu wyborów oraz nawiązywaniu korzystnych relacji z otoczeniem. Model psychospołeczny podkreśla wagę interakcji klienta ze środowiskiem (kontekst psychologiczny i społeczny). Trener pracy pełni tu rolę diagnostyczną, wspierającą i wzmacniającą (empowerment). Polecane publikacje poruszające tę tematykę: Miś L.: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach i jej realizacja w USA, Europie i Polsce* (2010). W: Krystyna Duraj-Nowakowa, Urszula Gruca-Miąsik (red.) *Kierunki zmian w pedagogice opiekuńczej i pracy socjalnej*. Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego, Szczepkowski J.: *Praca socjalna Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach* (2010) Wydawnictwo Akapit oraz Krasiejko I.: *Metodyka działania asystenta rodziny. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach w pracy socjalnej* (2010) Wydawnictwo Naukowe „Śląsk”.

¹⁵ Zdaniem L. Misia opracowanie (przez H. Perlman) podejścia rozwiązywania problemów jest jednym z kluczowych wydarzeń w pracy socjalnej, gdyż między innymi ustanowiło nową perspektywę postrzegania klienta, jako takiego, który ma problem a nie jest problemem i relacji pracownik socjalny – klient; L. Miś, *Problemy społeczne*. UJ, Kraków, 2007, s.39.

¹⁶ Zgodnie z teorią pola sił (force-field theory), zaproponowaną przez psychologa Kurta Lewina. Za B. Siewierski *Psychologiczny model procesu zmiany*. Vademecum Exibis, www.exibis.pl.

procesem zmiany, aby jej rezultatem były nie tylko powierzchowne zachowania klienta, ale także przyjęcie przez klienta nowych - pożądanych postaw. Model ten obejmuje 3 fazy:



Faza **rozmrózenia** ma na celu doprowadzenie, aby w świadomości klienta pojawiła się potrzeba zmiany stanu obecnego. Jest to etap stworzenia motywu podjęcia działań zmierzających do porzucenia dotychczasowych postaw, wartości, sposobów postępowania, rutynowych czynności. Uznaje się, że jest to najtrudniejszy krok na drodze do zmiany, wymagający wywołania poczucia niezadowolenia z obecnego stanu i zaprezentowania wizji przyszłości w kategoriach korzyści uzyskanych dzięki proponowanym działaniom.

Faza **zmiany postaw / zachowań** to etap kształtowania, przy pomocy różnych technik i usług, nowych wzorców zachowań, przekonań, procedur, struktur itp. O ile takie działania są skuteczne, znaczna część klientów przyswaja sobie owe wzorce na drodze opisanych psychologicznych mechanizmów wpływu społecznego: ulegania, identyfikacji i internalizacji.

W fazie **zamrożenia** następuje utrwalenie wprowadzonych wzorców postępowania i postaw na drodze ich pozytywnego wzmocnienia (nagradzania, pochwał, ukazywania korzyści), a negatywnego wygaszania zachowań niepożądanych. Nowe wzorce stają się na tym etapie normami obowiązującymi, a oparte na nich działania stają się składnikiem codziennej rutyny.

Istotnym elementem modelu Lewina jest fakt, iż pokazuje on jak doprowadzić do zmiany postaw, a nie tylko samych zachowań, przy założeniu, że:

- Ludzie zmieniają swoje zachowania, jeżeli zmiana zostanie na nich wymuszona, przedstawiona jako "fakt dokonany" bez jakiegokolwiek konsultacji lub tylko wyjaśniona z naszego punktu widzenia. W takim przypadku uzyskujemy jednak tylko **doostosowanie się** - nie akceptację - z ich strony, a opór pozostanie.
- Ludzie zmieniają swoje postawy tylko wtedy, kiedy wyraźnie rozpatrzone zostaną źródła ich oporu. Takie podejście zapewnia **akceptację**, którą trudniej uzyskać, ale która niesie ze sobą trwałe i prawdziwe zaangażowanie.

Dotychczasowe doświadczenia w pracy z klientami pomocy społecznej wskazują na wykorzystanie sił nacisku w celu wprowadzenia zmiany w zachowaniu klienta. Jednak, zgodnie z modelem Lewina, im mocniejszy był nacisk tym większy był opór klientów, co powodowało zachowanie status quo. Dlatego też, istotą skutecznego procesu pracy z klientem (w szczególności długotrwale pozostającym bez pracy) jest, na etapie współdziałania w rozwiązywaniu problemów, zastosowanie modelu wprowadzania zmiany uwzględniającego omówione powyżej 3 fazy.

2.5.3 Indywidualna praca z klientem

Warunki prowadzenia sesji indywidualnych¹⁷

Miejsce spotkań powinno sprzyjać szczerzej i dyskretnej rozmowie. Nie powinny tam przebywać osoby trzecie, chyba że jest to konieczne z uwagi na ograniczenia sprawnościowe klienta (np. tłumacz języka migowego). Jeśli klient wyrazi zgodę, część spotkań może odbyć się w jego mieszkaniu. Można także wziąć pod uwagę miejsca „neutralne”, udostępnione przez inne instytucje, takie jak sale w domach kultury lub salki przyparafialne. Naturalnym miejscem spotkań trenera pracy z klientem są budynki potencjalnych pracodawców oraz biura instytucji wspierających osoby pozostające bez pracy. Zachęca się klientów do przychodzenia na spotkania do biura danej instytucji lub organizacji. Dzięki temu trener może zaobserwować, czy klient jest punktualny i czy potrafi odpowiednio zachować się w nowym dla siebie miejscu¹⁸. Wizyta trenera w domu klienta jest szansą na zaobserwowanie kluczowych relacji emocjonalnych panujących w rodzinie, gotowości rodziny do współpracy z trenerem, samodzielności klienta w relacjach z bliskimi, a także, co jest szczególnie ważne, umożliwia pozyskanie rodziny do współpracy jako strategicznego partnera zmiany.

Czas trwania oraz częstotliwość sesji indywidualnych

Trener pracy zawsze powinien informować klienta o planowanym czasie spotkania i dopytywać się, czy czas ten klientowi odpowiada. Ważne jest także pilnowanie czasu i zwracanie przez trenera uwagi na znaczenie dyscypliny czasowej. Pierwsze spotkania, które są poświęcone lepszemu poznaniu się, określaniu zasad współpracy, analizie zasobów, diagnozie, mogą być dłuższe. Optymalny czas trwania spotkania indywidualnego wynosi 1,5 godziny. Częstotliwość spotkań uzależniona jest od wspólnych ustaleń oraz ilości osób objętych wsparciem, jednak trener powinien spotykać się z klientem nie rzadziej niż 1 raz na 10 dni. Rekomendowaną częstotliwością jest jedno spotkanie w tygodniu.

Budowanie relacji z klientem, motywowanie i towarzyszenie klientowi¹⁹

Budowanie relacji to często proces długotrwały. Praca z klientem pozostającym bez pracy wymaga od trenera pokonania wielu barier, kreatywności, swobody w poszukiwaniu rozwiązań, a do tego wszystkiego konieczna jest odpowiednia atmosfera współpracy. Właściwe wzorce komunikowania się wspierają budowanie relacji stąd zastosowanie ich w kontakcie z klientem wydaje się być bardzo użyteczne.

Na etapie **budowania relacji** w pracy z klientem trener pracy musi zwrócić uwagę na istotne aspekty komunikacji:

¹⁷ Za: *Praca - normalna sprawa. Model pracy trenera zatrudnienia wspieranego z osobami z niepełnosprawnością* - Opracowanie WUP w Krakowie, przygotowane w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”, s.23.

¹⁸ Często doświadczałem sytuacji, kiedy moja wstępna ocena możliwości klienta konfrontowała się z zaobserwowanym podczas wizyt u pracodawcy zachowaniem, np. jeden z klientów nie uwzględnił w planie dojazdu możliwości spóźnienia się autobusu, co poskutkowało spóźnieniem się na ważną rozmowę kwalifikacyjną.

¹⁹ Wzorce zaczerpnięte z materiału opracowanego przez zespół w składzie J. Pauli, A. Kłós, T. Musielski, S. Lipke, M. Sosnowski: *Standardy pracy socjalnej osobami pozostającymi bez pracy* przygotowanym w ramach projektu 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” współfinansowanego ze środków UE i EFS. Warszawa 2011, s. 25-27.

- a. Zadbanie o stworzenie klimatu zaufania, prezentowanie postawy otwartości wobec klienta, odrzucającej stereotypy i uprzedzenia (lepsze poznanie problemów jakie ma klient pozwala trenerowi zrozumieć i zaaprobować motyw, jakimi kieruje się klient postępując często nieracjonalnie).
- b. Zapewnienie klienta o zachowaniu poufności, poprzez przekazanie komunikatu, że problemy poruszane w trakcie rozmowy zostają wyłącznie do wiadomości trenera i będą przedmiotem dalszych działań po uzyskaniu aprobaty klienta. Jeśli w trakcie rozmowy okaże się, że pewien obszar problemowy klienta powinien zostać przedstawiony innym osobom np. pracownikowi socjalnemu, kierownikowi OPS lub innym specjalistom, należy uprzedzić o tym klienta, wyjaśniając czemu to będzie służyć i uzyskać zgodę na przekazanie tych informacji.
- c. Prowadzenie rozmowy prostym, zrozumiałym dla klienta językiem. Jeśli trener używa pojęć obco brzmiących powinien wytłumaczyć klientowi ich znaczenie oraz upewnić się czy zostały właściwie zrozumiane.
- d. Wykorzystywanie narzędzi skutecznej komunikacji (aktywne słuchanie, wykorzystanie parafrazy, odzwierciedlanie, używanie pytań otwartych, używanie pytań stymulujących - zachęcających do rozwinięcia wątku).
- e. Utrzymywanie kontroli nad przebiegiem i kierunkiem rozmowy za pomocą odpowiedniej struktury pytań, krótkich podsumowań i obserwacji zachowania się klienta.
- f. Stosowanie komunikatów dających klientowi szacunek oraz poczucie sprawczości i jednocześnie budujące autorytet trenera w oczach klienta („*chcę aby pan..*”; „*pozostaje panu podjęcie decyzji*”; „*mam taką propozycję..*”; „*czy pani się zgadza?*”; „*oczekuję, aby pan..*”; „*będę panią w tym wspierać*”, „*jak pani ocenia tę sytuację?*”),
- g. Unikanie komunikatów oceniających, wartościujących klienta za jego raniące lub destrukcyjne zachowania (źródło takich zachowań tkwi w jego ograniczonych możliwościach nauczenia się lepszych sposobów reagowania); Trener nie powinien winić klienta za to, że komunikuje się tylko tak, jak został nauczony.
- h. Wyjaśnianie klientowi pełnionych przez trenera pracy ról w procesie pomagania (rola „pomagacza” i rola osoby pracującej w instytucji pomocy społecznej).
- i. Wysłuchiwanie i precyzowanie oczekiwań klienta, dopytywanie o wszelkie niejasności zauważone w rozmowie z klientem, zachęcanie klienta do aktywności w rozmowie.
- j. Przedstawianie klientowi procedury związanej z jego uczestnictwem w procesie zatrudnienia wspieranego, wyjaśnianie etapów postępowania, zapoznanie klienta z dokumentacją – wyjaśnianie potrzeby wypełniania kwestionariuszy, informowanie o istotnych etapach współpracy (określenie celu zawodowego, opracowanie IPD, wybór pracodawcy);

W pracy z klientem trener pracy może wykorzystać następujące pozytywne wzorce sprzyjające **motywowaniu klienta** do działań:

- a. Wskazywanie klientowi zauważonych zasobów, angażowanie klienta w rozmowę o możliwości ich dalszego wykorzystania,
- b. Wzbudzanie pozytywnych oczekiwań (np.: ukazując klientowi rozwiązania alternatywne, niewykorzystane dotychczas możliwości). Trener pracy nie powinien obiecywać

klientowi niczego, co wykracza poza jego kompetencje służbowe oraz możliwości organizacyjne i finansowe jednostki w której pracuje.

- c. Zachęcanie klienta do samodzielnego formułowania oczekiwań, planów na przyszłość, zamierzeń itp.
- d. Bazowanie na pomysłach klienta. Dopytywanie się o jego punkt widzenia (np. używając pytań: „*co chce Pan zmienić w swoim życiu zawodowym?*”, „*nad jakim problemem chce Pani teraz pracować?*”, „*co najbardziej Panu przeszkadza w obecnej sytuacji zawodowej?*”, „*jakie Pani ma pomysły na rozwiązanie tego problemu?*”).
- e. Pomaganie klientowi podczas rozmowy w ukierunkowaniu uwagi na przyszłości. Zadawanie pytań pozwalających skoncentrować się na celu (np.: *czego pani chce?, czego pani potrzebuje, żeby to osiągnąć?, skąd będzie pan wiedział, że to już ma?*).
- f. Pomoc klientowi w rzetelnej ocenie jego własnych zasobów, możliwości i ograniczeń (bazowanie na zasobach klienta – podkreślanie ich).
- g. Minimalizowanie znaczenia ograniczeń w świadomości klienta (np.: *w chwili obecnej nie może Pan/i zostać głównym księgowym, co nie znaczy, że nie może Pan/i w ogóle być księgowym po uzyskaniu odpowiednich kwalifikacji zawodowych*).
- h. Minimalizowanie znaczenia ograniczających przekonań klienta, takich jak np.: „*wszyscy pracodawcy są nieuczciwi*”, „*za każdym razem pytają się o wiek*”, „*wszędzie już pytałem i nigdzie nie ma pracy*”). W takich sytuacjach trener powinien domagać się konkretnych, dopytywać o konkretne przykłady, konfrontować klienta z faktami, dopytywać się, czy klient naprawdę wierzy w to, że.. *wszyscy pracodawcy są nieuczciwi?*, odwoływać się do pozytywnych doświadczeń klienta.
- i. Przekazywanie klientowi informacji o negatywnym wpływie stereotypów na motywację do działania (obawa przed kontaktem z pracodawcą, obawa przed porażką, brak energii do działania, niechęć do poszukiwania nowych rozwiązań). Stosowanie pozytywnych przeformułowań stereotypów („*są pracodawcy nieuczciwi, ale są także porządni szefowie*”).
- j. Ukazywanie zapotrzebowania rynku pracy na pracowników o każdym poziomie wykształcenia i kwalifikacji („*są pracodawcy, którzy nie przyjmą pana do pracy z takimi kwalifikacjami, ale są też tacy, którym te kwalifikacje lub umiejętności wystarczą*”).
- k. Stosowanie wzmocnień dla cech i zachowań, z istnienia których klient nie zdaje sobie sprawy lub nie docenia ich w danym momencie, (np.: „*jest Pan zdrowy, sprawny, zdolny, zachowuje się Pan/i odpowiedzialnie, rozważnie i konsekwentnie*”, „*dotychczas doskonale wykonywała Pani obowiązki domowe, ma Pani w tym duże doświadczenie*”).
- l. Wykorzystywanie przykładów działań klientów, którym udało się osiągnąć zamierzone cele (bez wskazywania personaliów tych osób).

Towarzysząc klientowi w realizacji zadań trener pracy może wykorzystywać wzorce zwiększające skuteczność współpracy i wzajemne zrozumienie:

- a. W bieżącej pracy z klientem, słuchaniu jego problemu, koncentrowanie uwagi klienta na celu, czyli stanie, jakiego pożąda klient.
- b. Dostosowywanie ustaleń, zadań do „tempa” klienta, indywidualnych uwarunkowań wynikających z jego sytuacji zawodowej, rodzinnej;

- c. Ukazywanie klientowi pozytywnych skutków podjętych przez niego w chwili obecnej działań i pomaganie w uwidocznieniu klientowi pozytywnych skutków jego działań w dalszej przyszłości (np.: *kiedy już będzie Pani miała pracę, to gdzie wybierze się Pani na urlop?*).
- d. Zachęcanie klienta do realizacji ustalonych działań. Naleganie aby klient nie odkładał w czasie zaplanowanych działań, jak najszybciej je urzeczywistniał i doświadczał swojej sprawczości.
- e. Nie unikanie poruszania w rozmowie z klientem trudnych tematów (np.: dotyczących zniechęcenia klienta, braku działań),
- f. Na każdym z etapów współpracy dawanie klientowi możliwość wyrażenia własnego punktu widzenia, wpływu na przebieg współpracy.
- g. Odwoływanie się do wspólnych ustaleń (przypominanie o zapisach zawartych w Indywidualnym Planie Działań),
- h. Powstrzymywanie się od oceny, odstąpienie od krytyki klienta za niewykonane zadania (konieczne jest ustalenie faktycznych przyczyn niewykonania zadań, przedstawienie lub wypracowanie z klientem nowych rozwiązań).
- i. Dzielenie się z klientem swoim entuzjazmem!

Umiejętność kształtowania więzi z klientem, jest podstawową wartością w pracy trenera pracy. Ta **wieź** wynikająca z prawidłowej relacji jest gwarancją otwarcia się klienta na współpracę, jest też gwarancją gotowości do konstruktywnej **wymiany**²⁰ między klientem a trenerem.

Rozmowa z klientem przy wykorzystaniu metody coachingu

Coaching jest formą wsparcia, która ma na celu usunięcie przeszkód i przekroczenie barier, które powstrzymują klienta przed realizacją swoich marzeń i aspiracji. Coach wykorzystuje umiejętności komunikacji, aby wydobyć z klienta to, co najlepsze, a także zidentyfikować przeszkody w codziennym życiu czy też pracy, które blokują jego rozwój i samorealizację. Coach wierzy, że jego klient ma ogromny potencjał, który czeka na uwolnienie i będzie działał na jego korzyść²¹. Podstawowe założenia coachingu zamykają się w pięciu punktach:

1. **Klient posiada niezbędne zasoby**, konieczne do rozwiązania każdego problemu, który pojawia się w jego życiu, choć czasem nie jest ich świadomy. Zadaniem trenera jest stworzenie relacji, w której klient dostrzeże swoje mocne strony i wytyczy sposoby rozwiązania swoich problemów.
2. **Klient wyznacza cele**, które stają się obszarem do pracy w trakcie spotkań z trenerem. Zadaniem trenera jest podążanie za potrzebami klienta i stworzenie relacji w której klient określi działania zbliżające go do celów, które sam sobie wyznaczy.
3. **Klient jest źródłem informacji** o tym co dla niego jest ważne i dobre. Zadaniem trenera jest uważne obserwowanie i słuchanie Klienta, po to, aby udzielić rzetelnych informacji zwrotnych.

²⁰ Trener pracy pracując „na relacjach” może więcej czasu poświęcić klientowi. Dając uwagę i czas na rozmowę, daje klientowi także szacunek i poczucie sprawczości. Klient w zamian bardziej otwiera się w rozmowie, przedstawia fakty, informacje, których w innej sytuacji by nie ujawnił. Informacje te mogą mieć decydujący wpływ na poznanie faktycznych potrzeb klienta.

²¹ W. Szulc, *Coaching* Złote Myśli, Gliwice 2008, s. 9.

4. **Klient decyduje** jakiego rodzaju wsparcia potrzebuje. Zadaniem trenera jest reagowanie na potrzeby klienta i używanie takich narzędzi, które są najbardziej adekwatne do sytuacji i najlepsze dla klienta.
5. **Klient i trener są zobowiązani do przestrzegania wspólnych ustaleń.** Ustalenia te mogą mieć charakter kontraktu między stronami określającego zasady współpracy trenera i klienta.

Nie trzeba być ekspertem, aby stosować coaching w pracy z klientem. Sukces tej metody polega na tym, iż osoba ją stosująca nie musi mieć formalnego wykształcenia psychologa, aby móc ją stosować. Najważniejsze jest to, aby to, co trener mówił i przekazywał swojemu klientowi, było naprawdę wiarygodne, a tę wiarygodność potwierdzał doświadczeniem i wiedzą w danej dziedzinie²².

W trakcie procesu coachingu trener w rozmowie wyzwala potencjał klienta. Poprzez autorefleksję spowodowaną odpowiednimi pytaniami klient zaczyna korzystać z własnych zasobów. Aktywne słuchanie, zadawanie trafnych pytań, stosowanie metafor, docenianie, kibicowanie, stawianie wyzwań oraz skalowanie są podstawowymi umiejętnościami wymaganymi do przeprowadzenia rozmowy z wykorzystaniem coachingu.

Umiejętność zadawania pytań.

Pytania powinny być zorientowane na przyszłość i sformułowane w taki sposób, aby prezentowały pozytywne założenia dotyczące klienta i jego sytuacji. Są niezbędne w dotarciu do istoty sprawy, podnoszą samoświadomość klienta, wymagają szczerych odpowiedzi, ucinają puste frazesy i słowotok, zachęcają klienta do wzięcia odpowiedzialności za siebie. Cechą charakterystyczną pytań coachingowych jest ich prostota, zwięzłość i brak sugestii. Oto przykładowe pytania, które mogą naprowadzić klienta do inspirujących odpowiedzi:

- ✓ Na czym polega problem?
- ✓ Jakim twoim zdaniem jest najlepsze rozwiązanie?
- ✓ Co sprawia, że jest to problem teraz?
- ✓ Czyj jest to problem?
- ✓ Kto mógłby Ci pomóc w rozwiązaniu tego problemu?
- ✓ Czego już próbowałeś?
- ✓ Co przeszkadza w osiągnięciu tego idealnego stanu?
- ✓ Jaką ponosisz odpowiedzialność za to co się dzieje?
- ✓ A co dobrego dzieje się w tej sprawie?
- ✓ Jakie istnieją możliwości działania?
- ✓ Czy to jest realne?
- ✓ Które rozwiązanie wydaje się najlepsze?
- ✓ Jaki będzie następny krok?
- ✓ Kiedy to zrobisz?

Oto kilka tak zwanych „pytań mocy” skłaniających do głębokiej refleksji, wpływających na otwarcie się klienta, mających wpływ na motywację i zmianę postaw:

- ✓ Co jest dla Ciebie najistotniejsze w życiu?

²² Tamże s. 11.

- ✓ Co zapewnia Ci w życiu poczucie spełnienia?
- ✓ Co Cię pasjonuje?
- ✓ Co sprawia, że jesteś wyjątkowy, co w sobie doceniasz?
- ✓ Co w sobie doceniasz?
- ✓ Jaka będzie Twoja największa korzyść z obranego przez Ciebie kursu?
- ✓ Jakie są 3 najważniejsze wartości w Twoim życiu?
- ✓ Jak wyglądałoby Twoje życie gdyby nie było żadnych ograniczeń, np. finansowych?
- ✓ Jakie „dwa kroki” spowodowałyby w Twoim życiu natychmiastową zmianę?
- ✓ Jak będzie wyglądało Twoje życie za 10 lat?

Pomoc w określaniu celów.

Określenie celu zawodowego (lub innych ważnych celów) jest bardzo istotne z punktu widzenia skuteczności działań w pracy trenera. Cel wyznacza kierunek działań, wpływa na skrócenie okresu koniecznego wsparcia i wpływa motywująco na klienta. Okazuje się, iż tylko ok. **3%** ludzi wyznacza sobie cele jasne i wyraźne. Często okazuje się, iż klienci poszukując przez wiele lat pracy nie wiedzą, na czym ma polegać i jak praca ta ma wyglądać. W praktyce oznacza to, że klient nie ma wyznaczonej drogi, którą mógłbyś pójść – nie ma celu zawodowego. Wykorzystywaną w coachingu metodą jest formułowanie celu według zasad **SMART (zał.15)**. Zgodnie z akronimem tworzącym nazwę tej koncepcji, sformułowany cel powinien być:

- **Prosty** - jego zrozumienie nie powinno stanowić kłopotu, sformułowanie powinno być jednoznaczne i nie pozostawiające miejsca na luźną interpretację,
- **Mierzalny** - a więc tak sformułowany, by można było liczbowo wyrazić stopień realizacji celu, lub przynajmniej umożliwić jednoznaczną "sprawdzalność" jego realizacji,
- **Osiągalny** - inaczej mówiąc realistyczny; cel zbyt ambitny podkopuje wiarę w jego osiągnięcie i tym samym motywację do jego realizacji,
- **Istotny** - cel powinien być ważnym krokiem naprzód, jednocześnie musi stanowić określoną wartość dla tego, kto będzie go realizował,
- **Określony w czasie** - cel powinien mieć dokładnie określony horyzont czasowy w jakim zamierzamy go osiągnąć.

Aby klient mógł w sposób swobodny określić swój cel lub cele i odnieść je do powyższych kryteriów, musi najpierw ten cel **zobaczyć**. Zadaniem trenera pracy jest wspólnie z klientem, przy użyciu jego kanałów komunikacyjnych, opisanie celu, do którego klient chce podążać. Odpowiadając na zadane przez trenera pytania klient sam zaczyna opisywać sytuację, pożądaną stan, w którym, w przyszłości się znajdzie. Oto przykładowe pytania, jakie może zadać trener:

- ✓ Jak by to było, gdyby spełniło się Twoje marzenie?
- ✓ Opisz, jak będzie wyglądało Twoje życie za 2 / 5 / 10 lat?
- ✓ Popatrz 5 lat do przodu, jesteś na swoich urodzinach, uczestnicy wygłaszają przemówienie na Twoją cześć. Co mówią?

- ✓ Wyobraź sobie, że problem już został rozwiązany, Co byś widział, słyszał, czuł?

Kiedy trener ma już potwierdzenie od klienta, że ten ma jasną wizję swojego celu, troszczy się nie o to, jak klient go osiągnie, lecz najpierw utrwała wizję celu i wzmacnia motywację jego osiągnięcia w następujący sposób: pyta klienta, przenosząc go w wyobraźni w stan, w którym cel już osiągnął, jak się czuje, kiedy ma to, czego pragnął; pyta jak wyglądają jego relacje z bliskimi, jakie ma możliwości życiowe, co robi, jak spędza czas. W ten sposób pozwala klientowi zasmakować w rzeczywistości, której pragnął, wzmacniając jego apetyt, czyli motywację. Cel określony przez klienta powinien zostać zapisany na kartę Indywidualnego Planu Działań, a dalsza współpraca powinna skupić się na ustaleniu jak klient ten cel osiągnie.

Wykorzystywanie metafor

Metafory pozwalają klientowi i trenerowi lepiej zrozumieć trudne kwestie, „poczuć istotę sprawy”, spojrzeć na problem w nieco nietypowy sposób. Moją ulubioną metaforą odnoszącą się do długotrwałego poszukiwania pracy bez jasno określonych celów jest znana przypowieść z „Alicji w Krainie Czarów”, gdzie główna bohaterka poszukując wyjścia z tajemniczego ogrodu spotkała na swojej drodze Kota i spytała się go: „gdzie mam teraz iść?”. Kot zadał jej pytanie: „a dokąd chcesz pójść?”. Alicja odpowiedziała: „nie wiem!”. Kot odparł jej: „tam prowadzą wszystkie drogi”.

Docenianie

Docenianie polega między innymi na zauważaniu i werbalizowaniu skutecznych działań klienta oraz pomocy w przełamywaniu starych schematów działania. Na przykład: „Świetnie Panu poszła rozmowa z pracodawcą. Proszę zobaczyć jaki to miało wpływ na Pana dalsze działania i relacje z żoną”, „Jak Pani to robi, że przy tylu obowiązkach związanych z domem i dziećmi ma Pani jeszcze czas na naukę?” Docenianie buduje świadomość klienta dotyczącą jego mocnych stron, pozwala mu dostrzec jego cały potencjał.

Kibicowanie

Nierozzerwalnie wiąże się z osobą trenera. Jedynie trener posiadający autentyczny entuzjazm może szczerze kibicować klientowi, dopingować, pokazywać, że wierzy w jego siłę i potencjał. Ja sam uwierzyłem w moc „dawania entuzjazmu” kiedy po wielu latach spotkałem mojego „byłego” klienta. Wyciągnął on wtedy z portfela starą karteczkę, na której dawno temu wpisałem datę i godzinę jednego z naszych spotkań. Pod datą napisałem wtedy: „głowa do góry!”. Dowiedziałem się, że ten zwykły napis na karteczce był dla klienta pożądanym wzmocnieniem.

Stawianie wyzwań (doświadczenie)

Innym niezwykle skutecznym czynnikiem w pracy trenera pracy jest to, że nalega na działanie. Ludzie się zmieniają tylko wtedy, gdy w pełni doświadczają zdarzeń, na które słowa mogą tylko wskazywać. Aktywne wypróbowywanie nowego sposobu, nowych ustaleń

to jedna z metod oswojenia się z nimi. Celem stawiania wyzwań jest przełamanie przekonań klienta na temat tego, co leży w zakresie jego możliwości i co jest on w stanie zrobić. Aby oswoić klienta z daną sytuacją należy zaproponować klientowi zrobienie czegoś, co leży poza jego wyobrażeniem, a co jest faktycznie w stanie zrobić i jednocześnie uruchamia jego potencjał. Często sytuacją trudną jest umówienie się z pracodawcą przez telefon na rozmowę. Ćwiczę wtedy z klientem możliwe scenariusze rozmowy, oswajam go z możliwymi pytaniami, zachęcam do szczerych odpowiedzi. Następnie proponuję klientowi wykonanie telefonu. Klient musi wyrazić zgodę na proponowane wyzwanie.

Identyfikowanie i skalowanie problemów

W procesie identyfikacji zasobów klienta trener pracy obserwuje także obszary deficytowe. Analiza sytuacji klienta powinna zawierać następujące obszary:

1. opis problemów klienta, zarówno zauważanych przez klienta jak i dostrzeganych tylko przez trenera pracy,
2. określenie związków pomiędzy faktami (zarówno faktami obiektywnymi, które można potwierdzić bez popełnienia błędu jak i faktami poddającymi się obiektywizacji, czyli takimi, które mogą być poddane interpretacji),
3. określenie celów oraz wybór problemów, które będą rozwiązywane. Wybrane w pierwszej kolejności problemy to:
 - problemy dostrzegane przez klienta,
 - problemy realnie możliwe do rozwiązania ,
 - problemy istotnie powiązane z sytuacją socjalno-bytową, ograniczające możliwości klienta w samodzielnym radzeniu sobie.

Skalowanie jest graficzną metodą pomagającą określić klientowi, które z dostrzeżonych problemów wymagają rozwiązania w pierwszej kolejności. Trener na spotkaniu prosi klienta aby ten zastanowił się, wybrał i nazwał kilka obszarów problemowych występujących w jego życiu. Trener rysuje na kartce koło i dzieli je liniami - jak tort - na kilka kawałków. Linie przecinające tort od środka do krawędzi zewnętrznej są skalą, gdzie środek to 0 a krawędź to 10 punkt w skali. Określone przez klienta problemy trener umieszcza na torcie w poszczególnych jego „kawałkach”. Następnie prosi klienta by wyskalował każdy z aspektów (na skali od 1 do 10) pod kątem satysfakcji z danego obszaru (zadając pytanie, np. Na ile w skali od 0 do 10 czujesz się zadowolony z?) i zaznacza to na torcie. Po wyskalowaniu wszystkich problemów klient wraz z trenerem przyglądają się skali, klient zaś proszony jest o wybór jednego, dla niego najistotniejszego obszaru, określa na skali oczekiwania względem określonego obszaru, na przykład: w obszarze „kariera i praca” klient ocenił swoją satysfakcję w skali na 2, chciałby jednak aby jego satysfakcja z tego obszaru była na poziomie 7. Zadając klientowi odpowiednie pytania dotyczące „skalowanego” problemu można uzyskać pomysły, o których wcześniej klient by nie pomyślał lub uznałby je za mało realne. A oto pytania pomocne w skalowaniu:

- ✓ Jak chciałabyś / chciałbyś to zrobić?, Gdzie?, Kiedy?, Z kim?, Jaki masz pomysł?
- ✓ W czym czujesz się dobrze?, Które z tych zadań jest dla Ciebie najważniejsze?,
- ✓ Co musiałabyś/ musiałbyś zrobić, by przesunąć się o jeden punkt na skali?,
- ✓ Jak zrobiłabyś / zrobiłbyś to inaczej?, Czego chciałbyś więcej?,

- ✓ Skąd mogłabyś, mógłbyś się tego dowiedzieć?, Co by ci pomogło?,
- ✓ Jak twoim zdaniem należy to zrobić? Jakie należy podjąć działania, aby to zrealizować?
- ✓ Co będzie jak to zrobisz?, Co się stanie, jeśli tego nie zrobisz?, Co cię najbardziej motywuje?
- ✓ Jak Ci idzie, Co zrobiłaś / zrobiłeś do tej pory? Jak oceniasz swoje postępy?

Skalowanie nie musi przybierać postaci „koła satysfakcji”. To od trenera pracy zależy jaką postać przybierze skala. Może to być oś czasu, wykres, krzywa wznosząca się i opadająca. Ważne jest aby rysunek był dla klienta zrozumiały i jasno przekazywał cele zadania.

Wskazane powyżej sposoby pracy w kontakcie indywidualnym trenera z klientem nie wyczerpują tematu metod stosowanych w procesie zatrudnienia wspieranego. Niestety ramy tej publikacji nie pozwalają na napisanie o wszystkich pozytywnych i skutecznych wzorcach pracy z klientem. Niech więc materiał ten stanowi zachętę do pogłębienia wiedzy trenerów a tytuły zawarte w bibliografii poprowadzą chętnych do źródeł tej wiedzy.

2.5.4 Indywidualny Plan Działań

Indywidualny Plan Działań (IPD) można postrzegać dwojako:

Po pierwsze, jako metodę pracy z klientem poszukującym pracy - stosowana może być przez osoby specjalizujące się w pracy z osobą pozostającą bez pracy np. w służbach pomocy społecznej, organizacjach pozarządowych lub innych instytucjach, (np. przy realizacji założeń różnorodnych projektów lub jako narzędzie pracy trenera pracy), Centrach Kariery itp.

Po drugie, jako narzędzie pracy doradcy zawodowego zatrudnionego w Jednostkach Publicznych Służb Zatrudnienia (PUP, WUP, OHP). Wzór samego narzędzia w postaci Indywidualnego Planu Działania nie został wprowadzony (nie określa go np. rozporządzenie Ministra - jak to ma miejsce w przypadku kontraktu socjalnego), zatem każda jednostka pracująca taką metodą wypracowuje własny wzór narzędzia. Warto podkreślić, że ustawa o promocji zatrudnienia, w której jest mowa o IPD, nie zawęża kręgu osób/ podmiotów, które mogą to narzędzie wykorzystywać w procesie aktywizacji zawodowej osób bezrobotnych. Ośrodki Pomocy Społecznej wykorzystują więc to narzędzie w ramach działań realizowanych w projektach systemowych ale także w ramach zadań wykonywanych przez trenerów pracy. Narzędzie to jest nazywane zamiennie: Indywidualnym Planem Działań lub Indywidualną Ścieżką Reintegracji Zawodowej.

Wskazówki do wykorzystania IPD w pracy z klientem pozostającym bez pracy:

Podobnie jak w przypadku każdego pojawiającego się w pracy z klientem kwestionariusza, tak i teraz przed etapem wypełniania indywidualnego planu konieczne wydaje się pełne wyjaśnienie klientowi zasadności wypełnienia kwestionariusza IPD – a więc

i zasadności posiadania konkretnego planu wyjścia z sytuacji bezrobocia. Aby podkreślić ważną rolę IPD warto przedstawić klientowi kilka argumentów przemawiających „za”:

1. Indywidualny plan działań jest efektem pracy klienta (ale także i trenera pracy) wyrażonym w formie pisemnej, zawierającym cele i alternatywy zawodowe, działania i terminy ich realizacji. A więc jest to uwieńczenie pracy klienta związanej z przygotowaniem się do wyjścia na rynek pracy.
2. Efektem wypracowania IPD ma być jasny, przejrzysty plan określający w prosty sposób co, gdzie i kiedy zrobić, by w niedługim czasie podjąć pracę.
3. Indywidualny plan jest w pewnym sensie mapą, na której są wyznaczone dwa punkty. Pierwszy punkt to miejsce, w którym klient znajduje się obecnie. Drugi punkt to miejsce, do którego klient pragnie dojść (CEL). Dotychczas klienci poruszali się na rynku pracy bez mapy, co nie przyniosło oczekiwanych efektów. Robiąc to z mapą w ręce – mogą być pewni, że dojdą do celu. Warto podkreślić przy tym porównaniu, że czym bardziej precyzyjna mapa, tym większa gwarancja dotarcia do celu.
4. Posługiwanie się własnym planem (mapą) i sumienne stosowanie się do jego założeń może być dla klienta nową – lepszą - jakością w poszukiwaniu pracy: ułatwia, mobilizuje, daje pełen obraz starań o pracę a przynosząc efekty w postaci wpływających ofert pracy daje nadzieję na rychłe podjęcie oczekiwanej pracy i energię do działań.

Pomocne informacje na temat kwestionariusza IPD (zał.7):

- Opracowując metodykę indywidualnego planu bazowałem na doświadczeniach tworzenia i wdrażania Indywidualnych Planów Działań wykorzystywanych w ramach tzw. projektów unijnych²³.
- Kwestionariusz IPD został tak skonstruowany, by ukierunkować osobę tworzącą swój plan na najistotniejsze obszary wymagające działań.
- Kwestionariusz ten został skrócony i maksymalnie uproszczony, tak, by klient podczas wypełniania mógł skupić się na opracowywaniu konkretnych działań – nie zaś na próbach zrozumienia treści kwestionariusza.
- Klient ma za zadanie określić tylko jeden CEL zawodowy - ale za to przemyślany, planowy, konsekwentny i szczegółowy (zgodnie z zasadą SMART).
- Klient w porozumieniu z trenerem pracy określa czasookres realizacji wszystkich działań. Jednak czasookres wyznaczony na określenie konkretnych działań związanych z poszukiwaniem pracy został narzucony i wynosi 1 tydzień.
- Konstrukcja poszczególnych obszarów tematycznych kwestionariusza (np. szkolenia, nauka, doświadczenie zawodowe, poszerzanie sieci znajomości) daje możliwość swobodnego ustalania sposobów postępowania.
- Kwestionariusz w obszarze związanym z wykorzystaniem metod poszukiwania pracy nie daje możliwości pominięcia w planie istotnych z punktu widzenia skuteczności i dostępności metod. Daje zaś możliwość zaplanowania dodatkowych, zindywidualizowanych działań.

²³ M. Piotrowski: Metodyka opracowywania Indywidualnych Planów Działania Zawodowego, PARP, Katowice 2004.

- Indywidualny Plan Działań ma formę dwustronnej umowy, którą podpisuje klient oraz trener pracy. Jeden z egzemplarzy zabiera ze sobą klient, tak by mógł z planu w każdej chwili korzystać.
- W sytuacji kiedy klient korzysta z pomocy Ośrodka IPD może być elementem kontraktu socjalnego.
- Rekomendowane jest aby IPD było narzędziem opracowywanym przy współpracy z pracownikiem socjalnym, pośrednikiem pracy, doradcą zawodowym lub innym specjalistą.
- Określony w załączniku nr 7 kwestionariusz jest przykładowym wzorem, który może być modyfikowany w zależności od potrzeb trenera pracy.

2.5.5 Tematyka poruszana w pracy z klientem

Trudno jest narzucić tematykę jaką powinien poruszać trener pracy z klientem podczas sesji indywidualnych. Trener, któremu klient zaufa, staje się po części powiernikiem wielu informacji z życia klienta. Mogą one posłużyć bardziej kompleksowej diagnozie i wskazać konieczność objęcia klienta dodatkowym wsparciem, na przykład psychologa. W przypadku wystąpienia bardziej głębokich problemów, takich jak przemoc w rodzinie czy utrata mieszkania, wskazane jest odstąpienie od aktywizacji klienta na czas ich rozwiązania. Sednem działań trenera jest wsparcie klienta w powrocie na rynek pracy, tak więc trener pracy powinien skupiać swoje działania na następującej tematyce:

1. Ocena - diagnoza sytuacji klienta będącego w trudnej sytuacji na rynku pracy / określenie potencjału (zawodowego) klienta;
2. Określenie preferencji zawodowych;
3. Planowanie działań na rynku pracy;
4. Motywowanie osoby długotrwale bezrobotnej do poszukiwania pracy:
 - praca nad gotowością klienta do wyjścia na rynek pracy,
 - promowanie postaw prozawodowych;
5. Aktywne metody poszukiwania pracy, style poszukiwania pracy;
6. Wprowadzenie do problematyki rynku pracy:
 - rynek pracy (elementy składowe),
 - stopa bezrobocia (lokalny rynek pracy),
 - zawody deficytowe i nadwyżkowe,
 - grupy zagrożone wykluczeniem z rynku pracy;
7. Poznanie znaczenia wykształcenia w poszukiwaniu pracy:
 - analiza zasobów klienta w zakresie wykształcenia,
 - analiza barier klienta w zakresie podnoszenia wykształcenia i sposobów ich ograniczania;
8. Poznanie znaczenia kwalifikacji zawodowych w poszukiwaniu pracy:
 - dokonanie bilansu posiadanych kompetencji zawodowych oraz umiejętności,
 - wsparcie klienta w usystematyzowaniu wiedzy dotyczącej przebytych kursów i szkoleń oraz określenie ich przydatności na obecnym rynku pracy,

- analiza zasobów klienta w zakresie umiejętności zawodowych nie potwierdzonych dokumentami,
 - analiza i określenie potrzeb szkoleniowych,
 - ocena przydatności doświadczenia i predyspozycji w poszukiwaniu pracy na poszukiwanym stanowisku;
8. Stan zdrowia a gotowość do poszukiwania i podjęcia zatrudnienia:
- przedstawienie powiązań między sytuacją bezrobocia i stanem zdrowia/kondycja psychiczną,
 - uzyskanie wiedzy na temat gotowości uczestników do podjęcia zatrudnienia i ewentualnych zdrowotnych przeciwwskazań do podjęcia pracy,
 - rozpoznanie sytuacji zdrowotnej klienta w kontekście wymogów rynku pracy;
9. Sporządzanie dokumentów aplikacyjnych (zapoznanie z zasadami sporządzania podania o pracę i życiorysu zawodowego zgodnego w wymogami rynku pracy);
10. Wprowadzenie do problematyki autoprezentacji:
- poznanie znaczenia autoprezentacji i rozmowy kwalifikacyjnej w procesie podejmowania przez pracodawców decyzji o zatrudnieniu,
 - rozpoznanie własnych zasobów i barier w trakcie autoprezentacji,
 - poznanie zasad przygotowania się do rozmów kwalifikacyjnych;
11. Formułowanie celów zawodowych, planowanie, gospodarowanie czasem,
- wyposażenie w umiejętności formułowania celów i działań,
 - motywowanie do planowania działań w kontekście poszukiwania zatrudnienia,
 - wypracowanie projektu własnego planu wyjścia z problemu bezrobocia, z wyszczególnieniem zakładanych celów i działań (IPD);
12. Instytucjonalne formy wsparcia osób pozostających bez pracy (w tym niepełnosprawnych);
13. Instytucjonalne formy pośrednictwa pracy w kraju oraz za granicą.

2.5.6 Grupowe formy wsparcia

Trener pracy może zaproponować swoim klientom aby równolegle do sesji indywidualnych uczestniczyli w spotkaniach grupowych. Głównym zadaniem grup w pracy z osobami poszukującymi zatrudnienia jest ukierunkowanie uczestników na rozwój, ze szczególnym naciskiem na odkrywanie wewnętrznych zasobów, budowanie poczucia własnej wartości, pokonywanie barier, które przeszkadzają w optymalnym rozwoju. Klienci w grupach mogą doskonalić swoje umiejętności interpersonalne ułatwiające skuteczne radzenie sobie zarówno z bieżącymi trudnościami, jak i problemami w przyszłości. W oparciu o doświadczenia grupowe mogą również dokonać adekwatnej samooceny swoich umiejętności i zdolności, określić konkretne zmiany w sposobie myślenia, odczuwania i działania. Uczestnicy spotkań mają okazję do wykorzystania informacji zwrotnych otrzymanych od grupy, ale ostatecznie sami decydują o rodzaju i jakości zmian, jakich chcą dokonać. Mogą

porównać to, jak postrzegają sami siebie z tym, jak widzą ich inni i podjąć decyzję o sposobie spożytkowania tej informacji²⁴.

Wybór grupowych form wsparcia, liczba oraz częstotliwość spotkań powinny wychodzić naprzeciw potrzebom klientów. Na początku zajęcia grupowe mogą mieć formę warsztatów integrujących lub formę treningu umiejętności społecznych i zawodowych. Założeniem jest, że aktywna reintegracja społeczna, w tym zajęcia warsztatowe, powinny mieć miejsce w pierwszym etapie aktywizacji. Wraz z coraz większą aktywnością klientów, podejmowaniem przez nich wolontariatu, stażu lub pracy, można zaproponować, zamiast zajęć warsztatowych, udział w grupach wsparcia lub grupach samopomocowych.

2.6 Współpraca na rzecz klienta

Trener pracy, aby mógł profesjonalnie realizować cele zatrudnienia wspieranego powinien gromadzić wokół klienta grono specjalistów wspierających go w poszczególnych obszarach aktywizacji. Umiejętne korzystanie z zasobów interdyscyplinarnych i instytucjonalnych daje klientowi i jego rodzinie między innymi:

- dodatkowe pozytywne wsparcie w rozwiązywaniu trudnej sytuacji życiowej i zawodowej;
- możliwość uzyskania pomocy specjalistycznej;
- możliwość otwarcia się klienta na różne relacje, wzbogacenia swoich rozwiązań, wyborów, decyzji o nowe aspekty;
- w kontakcie z innymi „pomagającymi” możliwość lepszego zrozumienia swoich potrzeb, problemów, barier, odkrycia swoich wewnętrznych i zewnętrznych zasobów,
- możliwość uzyskania od innych informacji zwrotnych, opinii innych na temat własnego funkcjonowania;
- możliwość rozwiązania konkretnych problemów; uzyskania równowagi i samodzielność w realizacji swoich potrzeb życiowych.

Trener pracy i pozostali uczestnicy procesu wsparcia na rzecz klienta mają możliwość:

- przekraczania własnej specjalizacji, uzyskiwania całościowego obrazu sytuacji klienta, rodziny, doskonalenia własnej specjalizacji w oparciu o nowe punkty odniesienia w procesie oceny - diagnozy;
- uzyskania wieloaspektowej wiedzy o kliencie, rodzinie, wraz z możliwością jej wykorzystania bezpośrednio w pracy z klientem;
- doskonalenia swoich kwalifikacji poprzez kontakt z innymi specjalistami;
- zweryfikowania dotychczasowych obrazów sytuacji klienta;
- superwizji dotychczasowej pracy z klientem (rozpoznanie własnego systemu pracy, słabych i mocnych stron).

²⁴ M. Schneider Corey, G. Corey *Grupy. Metody grupowej pomocy psychologicznej*. Warszawa 2002, s.14.

Współpraca trenera pracy z innymi specjalistami, w sytuacjach szczególnie trudnych może przybrać postać cyklicznych zespołów interdyscyplinarnych, często jednak przybiera charakter indywidualnego wsparcia w ramach poszczególnych obszarów problemowych.

2.6.1 Współpraca z zespołem specjalistów

Osobą „pierwszego kontaktu”, specjalistą decydującym o powodzeniu procesu rekrutacji klienta do uczestnictwa w usłudze trenera pracy i jednocześnie osobą dotychczas najlepiej znającą sytuację klienta jest **pracownik socjalny**. Jeśli usługa trenera pracy realizowana jest w Ośrodku Pomocy Społecznej przez pracownika tegoż ośrodka – nie powinien być utrudniony dostęp do dokumentacji klienta. Od pracownika socjalnego można pozyskać opinię o kliencie, jego otoczeniu, nastawieniu do podjęcia zatrudnienia, czy dotychczasowych osiągnięciach. Pracownika socjalnego z klientem wiążą także zasady współpracy - wcześniej ustalone w ramach porozumienia lub kontraktu socjalnego. Istotny jest wtedy wgląd trenera do tych porozumień, aby uniknąć dublowania działań, na przykład w ramach IPD. Współpraca z pracownikiem socjalnym jest także istotna z innych względów. Trener pracy poprzez częstszy kontakt z klientem może być dla pracownika socjalnego istotnym źródłem wiedzy o potrzebach klienta i jego rodziny. Pracownik socjalny może być także ogniwem łączącym klienta z zatrudnieniem, na przykład w ramach prac społecznie użytecznych lub w ramach klubów integracji społecznej. Pracownik socjalny i trener pracy są osobami, które faktycznie utrzymują najczęstszy kontakt z klientem spośród wszystkich specjalistów.

Coraz częściej specjalistą pożądanym we współpracy jest **doradca zawodowy**, przez większość kojarzony z jedną instytucją – Powiatowym Urzędem Pracy. Coraz częściej jednak pracownicy socjalni oraz trenerzy pracy współpracują z doradcami zawodowymi pracującymi w innych instytucjach – Ochotniczych Hufcach Pracy, Wojewódzkich Urzędach Pracy, szkolnych i uczelnianych centrach kariery i organizacjach pozarządowych. Doradcy zawodowi są przede wszystkim mostem łączącym klienta, trenera pracy i instytucję pomocy społecznej z usługami rynku pracy, o których więcej będzie w następnym podrozdziale. Trener pracy może również skorzystać z wiedzy doradców jako specjalistów od określania potencjału i predyspozycji zawodowych klientów, co poszerza zakres pracy z klientem o możliwość wykorzystania standaryzowanych narzędzi diagnostycznych. Doradca zawodowy jest także cennym źródłem wiedzy o kliencie z uwagi na Indywidualny Plan Działań. Urzędy pracy mają ustawowy obowiązek obejmowania części klientów wsparciem w ramach IPD²⁵. Obowiązek ten realizowany jest z różnym skutkiem. Niestety część PUP po „podpisaniu” indywidualnego planu przez klienta chowa wymagany dokument do akt nie udostępniając go nawet klientom, nie mówiąc już o pracownikach innych instytucji. Idealnym rozwiązaniem jest wspólne - doradcy, trenera i klienta - określenie celów, ustaleń, działań na rynku pracy w

²⁵ Art. 34a ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz. U. 2004 Nr 99 poz. 1001 z późn. zm.) określa co powinien zawierać IPD i wobec jakich osób stosowanie IPD jest obowiązkowe (dotyczy to osób będących w tak zwanych grupach szczególnego ryzyka: bezrobotnych do 25 roku życia, powyżej 50 roku życia, bez kwalifikacji zawodowych, bez doświadczenia zawodowego oraz tych którzy po odbyciu kary pozbawienia wolności nie podjęli zatrudnienia – o ile osoby te pozostają nieprzerwanie w rejestrze, o którym mowa w art. 33 ust. 1, przez okres co najmniej 180 dni od dnia rejestracji, a indywidualny plan działania nie został przygotowany dla niego wcześniej).

ramach jednego dokumentu. Rekomendowaną praktyką jest wykorzystywanie IPD w pracy z klientem przez PUP i MOPS w Siemianowicach Śląskich. W ramach współpracy siemianowickiego Ośrodka z Urzędem Pracy pracownik socjalny negocjujący z klientem zapisy kontraktu, ma także dostęp do ustaleń zawartych w Indywidualnym Planie Działań. Ustalenia te są także wpisywane do kontraktu, monitorowane i ewaluowane zarówno przez pracownika socjalnego jak i pośrednika pracy PUP. Taki „interdyscyplinarny kontrakt” nosi tam nazwę: „indywidualny plan pomocy”²⁶.

Wiele osób długotrwale pozostających bez pracy, z którymi pracują trenerzy pracy to byli, wieloletni pracownicy – prawidłowo funkcjonujący zawodowo w przeszłości. Obecnie są to w większości osoby, z co najmniej kilkuletnim „stażem” w bezczynności zawodowej. Długotrwale bezrobocie wiąże się przede wszystkim z koniecznością ponoszenia przez nich „indywidualnych kosztów psychologicznych”, których skutkiem może być stopniowe pogarszanie się zdrowia psychicznego i somatycznego. Dlatego należy także umożliwić klientom przyjrzenie się własnej sytuacji zdrowotnej oraz mechanizmom funkcjonowania psychospołecznego. **Wsparcie psychologa** powinno być częścią procesu zatrudnienia wspieranego. Wsparcie psychologa służy w szczególności wypracowywaniu przez klienta, w ramach konsultacji indywidualnych, sposobów radzenia sobie z psychologicznymi kosztami pozostawania bez pracy. Psycholog jest sojusznikiem trenera we wzmacnianiu poczucia wartości klienta, wzroście samooceny, analizie zasobów, ale także w diagnozowaniu problemów wykraczających poza obszar diagnozy trenera pracy. Dzięki zastosowaniu testów psychologicznych, takich jak: test do samooceny, kwestionariusze orientacji życiowej, autotesty badające predyspozycje, zainteresowania i preferencje, testy umiejętności wyzwala inicjatywy i diagnozy niepowodzeń zawodowych poszerza się obszar diagnozy klienta o obszary wcześniej nie znane.

Poszukiwanie pracy to nie tylko działania na rynku pracy, to także kompleksowe przygotowanie się klienta do zatrudnienia – a więc także zadbanie o polepszenie swojego stanu zdrowia. Warto więc, aby trener pracy zadbał, by osoby pozostające bez pracy poświęciły część swojego – wolnego od obowiązków zawodowych - czasu, na kontakt z psychologiem, **lekarzem, stomatologiem**, rehabilitację, czynny wypoczynek i sport. Dlatego coraz częściej jedną z form wsparcia w ramach zatrudnienia wspieranego są treningi umiejętności społecznych lub moduły szkoleniowe w ramach zajęć warsztatowych, umożliwiające osobom bez pracy przyjrzenie się własnej sytuacji zdrowotnej, zachęcające do aktywności, dbałości o zdrowy styl życia oraz wizerunek.

W zawiłych sytuacjach prawnych związanych z prawem pracy, rodzinnym, cywilnym oraz prawem ubezpieczeń, wesprzeć trenera pracy może **radca prawny**. Poradnictwo prawne służy wsparciu klienta w zakresie kierowania pism administracyjnych, wniosków do urzędów administracji, urzędów pracy i innych instytucji, udzielaniu porad z zakresu możliwości skorzystania z rozwiązań ustawowych.

²⁶ Szczegóły dotyczące tej praktyki zostały zawarte w Raporcie z badań przeprowadzonych w ramach projektu „Bliźniaki czy rywale” Współpraca PUP i OPS w powiatach grodzkich w obszarze zatrudnienia i integracji społecznej, dostępnym także w wersji elektronicznej pod adresem: www.cris.org.pl

Rekomendowana jest stała współpraca trenera z innymi specjalistami. Wskazane jest aby diagnoza potencjału klienta w obszarze wykształcenia, doświadczenia, posiadanych umiejętności i osobowości, uwarunkowań rodzinnych i społecznych, stanu zdrowia i sprawności organizmu - była wsparta informacjami od innych specjalistów. Osobą integrującą współpracę wszystkich specjalistów, a także budującą płaszczyznę współpracy między nimi powinien być trener pracy. Współpracę ze wskazanymi osobami można nawiązać jedynie po wyrażeniu na to zgody ze strony klienta.

2.6.2 Współpraca z instytucjami

Praca trenera z klientem pozostającym bez pracy to także budowanie porozumienia i wykorzystanie zasobów instytucji rynku pracy, organizacji pozarządowych oraz firm komercyjnych. Rolą trenera jest stworzenie **lokalnej mapy zasobów**²⁷, właściwy dobór dostępnych usług oraz inicjowanie współpracy z lokalnymi partnerami na rzecz klientów. W tabeli poniżej znajduje się wykaz organizacji i instytucji – naturalnych partnerów we współpracy z trenerem na rzecz osób pozostających bez pracy²⁸ oraz krótka charakterystyka form wsparcia jakimi dysponują:

L P	Instytucje	Nazwa	Obszar wsparcia klientów
1	Instytucje rynku pracy zatrudniające doradców zawodowych	<p>Powiatowy Urząd Pracy Wojewódzki Urząd Pracy (Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej)</p> <p>Ochotnicze Hufce Pracy (Młodzieżowe Centra Kariery, Mobilne Centra Informacji Zawodowej)</p> <p>Organizacje pozarządowe (realizujące zadania statutowe związane ze wsparciem osób pozostających bez pracy / realizujące projekty doradcze)</p> <p>Organizacje pozarządowe (realizujące</p>	<p>Informacja zawodowa: Osoby poszukujące pracy, mogą uzyskać informacje dotyczące:</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotowania dokumentów niezbędnych podczas poszukiwania pracy, • kontaktów z pracodawcą, • specyfiki pracy w różnych zawodach, • możliwości zdobycia kwalifikacji w tych zawodach, • podniesienia posiadanych kwalifikacji, • zdobycia różnego typu uprawnień zawodowych. <p>Poradnictwo indywidualne: Doradcy zawodowi służą klientom indywidualnym w planowaniu kariery zawodowej, ocenie predyspozycji zawodowych, zmianie i wyborze zawodu, poszukiwaniu odpowiedniego zatrudnienia oraz poruszania się po rynku pracy. Doradcy zawodowi pomagają także w:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rozpoznaniu swoich preferencji i predyspozycji zawodowych, • przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych, • przygotowaniu do spotkania z pracodawcą,

²⁷ Dobrym przykładem lokalnej mapy zasobów jest informator o instytucjonalnych formach wsparcia dla osób poszukujących pracy przygotowywany przez MOPS w Katowicach. Informator ten zawiera wykaz i dane adresowe instytucji rynku pracy (publiczne służby zatrudnienia, agencje zatrudnienia, instytucje szkoleniowe, instytucje dialogu społecznego, instytucje partnerstwa lokalnego i inne nakierowane na wsparcie osób pozostających bez pracy). W Informatorze są także gromadzone i udostępniane inne dane ułatwiające osobom poszukującym pracy poruszanie się na rynku pracy, np. wykaz aktywnych metod poszukiwania pracy, listę stron tematycznych portali internetowych, informacje o możliwościach zamieszczenia bezpłatnych ogłoszeń prasowych, informację o archiwach państwowych. Poza wykazem instytucji rynku pracy informator zawiera i gromadzi wszelkie informacje o prawach i uprawnieniach oraz dostępnych formach pomocy z obszaru zatrudnienia, edukacji i zdrowia. Udostępniony jest na stronie www.mops.katowice.pl w zakładce: wsparcie osób bezrobotnych.

²⁸ Informacje zaczerpnięte z materiału opracowanego przez zespół w składzie J. Pauli, A. Kłos, T. Musielski, S. Lipke, M. Sosnowski: *Pakiet usług na rzecz osób pozostających bez pracy* przygotowanym w ramach projektu 1.18 „Tworzenie i rozwijanie standardów usług pomocy i integracji społecznej” współfinansowanego ze środków UE i EFS. Warszawa 2011- materiał niepublikowany.

		<p>zadania statutowe związane ze wsparciem osób pozostających bez pracy / realizujące projekty doradcze)</p> <p>Jednostki Organizacyjne Pomocy Społecznej (zatrudniające doradców zawodowych, trenerów pracy, psychologów i/lub w ramach realizowanych projektów),</p> <p>Centra Integracji Społecznej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • uzyskaniu informacji dotyczących specyfiki pracy w różnych zawodach, • uzyskaniu informacji dotyczących możliwości nabycia i zmiany kwalifikacji, • zaplanowaniu ścieżki kariery zawodowej <p>Poradnictwo grupowe: W ramach poradnictwa grupowego prowadzone są warsztaty ułatwiające funkcjonowanie na rynku pracy. Opracowane programy spotkań umożliwiają realizację indywidualnych celów i potrzeb osób poszukujących pracy.</p> <p>Promocja samozatrudnienia: Doradcy udzielają także osobom informacji w zakresie zakładania działalności gospodarczej. Udostępniają także:</p> <ul style="list-style-type: none"> • komputerową bazę danych o zawodach i możliwościach kształcenia, • filmy zawodoznawcze, • teczki informacji o zawodach, • przewodniki i ulotki o zawodach, • informatory o szkołach i uczelniach, • katalogi instytucji szkoleniowych, • informacje o lokalnych rynkach pracy, • wykazy innych jednostek świadczących pomoc osobom poszukującym pracy, • lokalną prasę codzienną. <p>W ramach poradnictwa zawodowego dostępna jest także informacja zawodowa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informacja o zawodach - zawiera opisy czynności, zadań, wymagań, dróg kształcenia i podnoszenia kwalifikacji w poszczególnych zawodach, • Informatory o szkołach różnego typu - o zasięgu lokalnym, regionalnym i krajowym. • Katalogi instytucji szkoleniowych - zawierają m.in. informacje o tematach, wymaganiach, warunkach, czasie trwania i kosztach szkoleń realizowanych przez różne instytucje. • Informacje o lokalnym rynku pracy - zawierają m.in. dane o bezrobociu w podziale na zawody, informacje o ofertach pracy, prognozy dotyczące poszczególnych zawodów. • Wykazy instytucji doradczych, administracyjnych, ekonomicznych, wspomagających uruchomienie działalności gospodarczej. • Inne informatory, poradniki, katalogi, wzory podań, życiorysów, listów motywacyjnych itp. • Filmy wideo o zawodach oraz filmy instruktażowe.
2	<p>Instytucje świadczące doradztwo edukacyjne</p>	<p>Wojewódzki Urząd Pracy (Centra Informacji i Planowania Kariery Zawodowej)</p> <p>Specjalistyczne komórki w Powiatowych Urzędach Pracy</p>	<p>Doradztwo edukacyjne. Celem doradztwa edukacyjnego jest podniesienie kwalifikacji bądź reedukacja osób nieaktywnych zawodowo, zwiększające szanse na znalezienie pracy i utrzymanie się w niej. Działania realizowane w ramach doradztwa edukacyjnego to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dobieranie metod edukacyjnych do potrzeb i możliwości osoby nieaktywnej zawodowo, • prowadzenie badań diagnostycznych, pozwalających

		<p>Młodzieżowe Centra Kariery (funkcjonują w strukturach Ochotniczych Hufców Pracy)</p> <p>Poradnie psychologiczno - pedagogiczne (funkcjonują w strukturach resortu edukacji)</p> <p>Szkolne Ośrodki Kariery (funkcjonują w strukturach resortu edukacji)</p> <p>Akademickie biura karier</p> <p>Ośrodki Doradztwa Zawodowego (funkcjonują w strukturach instytucji samorządowych)</p> <p>Agencje poradnictwa zawodowego (funkcjonują w strukturach agencji zatrudnienia)</p> <p>Organizacje Pozarządowe</p> <p>Instytucje Szkoleniowe</p> <p>Osoby fizyczne:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Broker edukacyjny. • Doradca zawodowy (psycholog). • Specjaliści do spraw rozwoju zawodowego 	<p>określić predyspozycje zawodowe nieaktywnych zawodowo uczniów i podejmowanie czynności postdiagnostycznych,</p> <ul style="list-style-type: none"> • udzielanie porad ułatwiających wybór zawodu, uzupełnienie kwalifikacji, podjęcie lub zmianę zatrudnienia, • przygotowanie osób do 25 roku życia do samodzielnego i aktywnego kształtowania swojej drogi zawodowej, rozwoju umiejętności rozpoznawania własnych zasobów osobistych i ich wykorzystania, • pomoc w doborze kierunku szkolenia, jego rodzaju i poziomu, • uwzględniające potrzeby rynku, certyfikację, koszty szkolenia oraz indywidualne możliwości psychofizyczne i ekonomiczne osoby nieaktywnej zawodowo, • analiza predyspozycji osobowościowych, zawodowych osób nieaktywnych zawodowo.
3	<p>Instytucje świadczące pośrednictwo pracy krajowe i zagraniczne oraz udostępniające oferty pracy</p>	<p>Powiatowy Urząd Pracy</p> <p>Wojewódzki Urząd Pracy (Biura Promocji Zatrudnienia)</p> <p>Ochotnicze Hufce Pracy (Młodzieżowe Biura Pracy)</p> <p>Organizacje pozarządowe (realizujące zadania statutowe związane ze wsparciem osób pozostających bez pracy, posiadające</p>	<p>Pośrednictwo pracy - polega na bezpłatnym udzielaniu pomocy osobom pozostającym bez pracy w znalezieniu odpowiedniego zatrudnienia oraz pracodawcom w znalezieniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych. Pośrednictwo pracy prowadzone jest nieodpłatnie przez powiatowe urzędy pracy. Powiatowy urząd pracy przyjmuje od pracodawców oferty pracy i udostępnia je osobom zainteresowanym, poprzez umieszczenie na tablicy ogłoszeń w swojej siedzibie oraz w internetowej bazie ofert pracy. Powiatowe urzędy pracy zobowiązane są do podawania do publicznej wiadomości każdego wolnego miejsca pracy zgłoszonego przez pracodawcę. Bezrobotni i poszukujący pracy mogą uzyskać od pośredników pracy: informacje o ofertach pracy; pomoc w znalezieniu właściwych dla siebie ofert; skierowania do pracy na zgłoszone przez pracodawców miejsca pracy; informacje o możliwościach skorzystania z innych usług rynku pracy.</p> <p>Organizacje i instytucje pozyskują i udostępniają oferty pracy do samodzielnego zapoznania się przez osoby</p>

		<p>upoważnienie Krajowego Urzędu Pracy na prowadzenie pośrednictwa pracy)</p> <p>Firmy doboru personalnego, agencje zatrudnienia, agencje posiadające upoważnienie Krajowego Urzędu Pracy na prowadzenie pośrednictwa pracy.</p>	<p>poszukujące zatrudnienia. Oferty pracy udostępniane są w siedzibach tych organizacji a także na ich stronach internetowych.</p> <p>Sieć EURES została powołana przez Komisję Europejską, aby ułatwiać swobodny przepływ pracowników na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego poprzez: międzynarodowe pośrednictwo pracy; informowanie na temat warunków życia i pracy w krajach członkowskich; identyfikowanie i przeciwdziałanie przeszkodom w mobilności. Sieć EURES nastawiona jest na informowanie, doradztwo i wspomaganie poszukujących pracy z Europejskiego Obszaru Gospodarczego, którzy chcą pracować w innym kraju członkowskim oraz pracodawców, którzy chcą rekrutować pracowników z innych krajów członkowskich. PUP współpracuje z właściwym terytorialnie Wojewódzkim Urzędem Pracy przy przekazywaniu i upowszechnianiu ofert pracy pracodawców krajowych i (w języku polskim) zagranicznych oraz przyjmowaniu dokumentów aplikacyjnych obywateli Europejskiego Obszaru Gospodarczego.</p>
4	<p>Organizacje świadczące pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy / kluby pracy</p>	<p>Powiatowy Urząd Pracy</p> <p>Wojewódzki Urząd Pracy (Biura Promocji Zatrudnienia)</p> <p>Ochotnicze Hufce Pracy (Młodzieżowe Biura Pracy)</p>	<p>Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy to usługa świadczona w ramach klubów pracy polegająca na przygotowaniu osób pozostających bez pracy do lepszego radzenia sobie na rynku pracy w poszukiwaniu i podejmowaniu zatrudnienia. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu pracy świadczą liderzy klubu pracy. Pomoc w aktywnym poszukiwaniu realizowana jest w trzech formach:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● szkoleń z zakresu umiejętności poszukiwania pracy. Kluby Pracy trwają około trzech tygodni. Prowadzone są zgodnie z jednolitym programem, w ramach którego dwa pierwsze tygodnie to zajęcia warsztatowe a trzeci tydzień przeznaczony jest w znacznej części na samodzielne próby poszukiwania przez uczestników pracy. ● zajęć aktywizacyjnych. Zajęcia realizowane są również w formie warsztatowej, trwają jeden lub kilka dni i dotyczą wybranego, jednorodnego problemu. Bezrobotni i poszukujący pracy przy pomocy lidera klubu pracy mogą: nauczyć się technik aktywnego poszukiwania pracy; nauczyć się pisania dokumentów aplikacyjnych (życiorys, list motywacyjny); nabyć umiejętności prowadzenia rozmów z pracodawcami; poznać zasady asertywności i jej znaczenie w sferze prywatnej i zawodowej; zdobyć wiarę we własne siły i możliwości; poznać ludzi, którzy mają podobne problemy i wspólnie z nimi starać się je pokonać; skorzystać z dostępu do ofert pracy zamieszczonych w prasie codziennej oraz na stronach internetowych. ● dostępu do informacji i elektronicznych baz danych służących uzyskaniu umiejętności poszukiwania pracy i samozatrudnienia. <p>Kluby Pracy mają przede wszystkim za zadanie pobudzić i zmotywować osoby pozostające bez pracy do bardziej aktywnego poszukiwania pracy oraz wyposażyć ich w niezbędne w tym zakresie wiadomości i umiejętności. Celem Klubów Pracy jest zwiększenie efektywności działań ukierunkowanych na znalezienie pracy poprzez:</p>

			<ul style="list-style-type: none"> ● wyposażenie członków klubu w umiejętności efektywnego poszukiwania pracy i promowania własnej osoby; ● bardziej precyzyjne określenie przez członków klubu swoich predyspozycji i preferencji (stworzenie możliwości do pogłębionej refleksji nad sobą); ● pełniejsze uświadomienie sobie przez członków klubu oczekiwań pracodawców, wymagań "nowego modelu pracownika"; ● udostępnianie niezbędnych urządzeń technicznych (komputer, telefon, kserokopiarka); <p>ułatwienia w zdobywaniu informacji o wolnych miejscach pracy i kursach (wzajemna wymiana informacji)</p>
5	<p>Organizacje oferujące pomoc w dotarciu do pracodawców</p>	<p>Powiatowy Urząd Pracy Wojewódzki Urząd Pracy (Biura Promocji Zatrudnienia) Ochotnicze Hufce Pracy (Młodzieżowe Biura Pracy) Firmy doboru personalnego, agencje zatrudnienia, agencje pracy tymczasowej posiadające upoważnienie Krajowego Urzędu Pracy na prowadzenie pośrednictwa pracy. Jednostki Organizacyjne Pomocy społecznej (w ramach projektów i organizacji środowiska lokalnego)</p>	<p>Giełda pracy Giełda pracy to spotkanie pracodawców z dobranymi przez pośrednika pracy osobami bezrobotnymi lub poszukującymi pracy, które posiadają kwalifikacje wymagane na stanowiskach pracy zgłoszonych przez tych pracodawców. Pracodawcy w trakcie trwania giełdy sami przeprowadzają rozmowy z bezrobotnymi i rekrutują ich do pracy. Urzędy Pracy zapraszają imiennie na giełdę pracy, podają także informację o giełdzie do publicznej wiadomości za pośrednictwem pośrednika pracy, Internetu lub prasy. Targi Pracy Targi pracy są organizowane przynajmniej raz do roku przez powiatowe urzędy pracy i dają możliwość zaprezentowania przez pracodawców ofert pracy. W czasie targów zaproszeni przez PUP pracodawcy, instytucje rynku pracy oraz firmy szkoleniowe przedstawiają uczestnikom oferty zatrudnienia, oferty szkoleniowe i edukacyjne. W trakcie Targów Pracy prowadzone są rozmowy między poszukującymi pracy a pracodawcami. Urzędy Pracy informują o Targach Pracy poprzez akcje plakatowe informację w Internecie lub lokalnej prasie.</p>
6	<p>Instytucje i organizacje szkolące</p>	<p>Powiatowy Urząd Pracy Ochotnicze Hufce Pracy (Ośrodki Szkolenia Zawodowego, Szkolne Ośrodki Kariery) Instytucje szkoleniowe</p>	<p>Powiatowe Urzędy Pracy sporządzają listę zawodów i specjalności, na które istnieje zapotrzebowanie na rynku pracy. Na tej podstawie PUP organizują szkolenia we współpracy między innymi z pracodawcami krajowymi, instytucjami szkoleniowymi, instytucjami egzaminacyjnymi, organizatorami studiów podyplomowych. PUP zajmuje się także promocją i upowszechnianiem informacji o szkoleniach w formie drukowanej i elektronicznej. Skierowana na szkolenie może być każda osoba zarejestrowana w urzędzie pracy, która spełnia przynajmniej jeden z poniższych warunków: nie ma żadnych kwalifikacji zawodowych, ma kwalifikacje niedostosowane do potrzeb rynku pracy, utraciła zdolność do wykonywania pracy w dotychczasowym zawodzie, jest w okresie wypowiedzenia pracy z przyczyn dotyczących zakładu pracy, jest osobą zwolnioną z zawodowej służby wojskowej w wyniku restrukturyzacji i nie ma prawa do świadczeń emerytalno-rentowych w pełnej wysokości, jest zatrudniona w zakładzie, którego upadłość ogłoszono</p>

			<p>(jest w stanie likwidacji), otrzymuje świadczenia socjalne przysługujące górnikom, pobiera gwarantowany zasiłek okresowy z pomocy społecznej, ma przyznaną przez ZUS rentę szkoleniową; Okres trwania szkolenia nie powinien być dłuższy niż 6 miesięcy; koszt szkolenia pokrywany jest z Funduszu Pracy (na wniosek osoby bezrobotnej możliwe jest dofinansowanie szkolenia z innych źródeł); w trakcie szkolenia przysługuje dodatek szkoleniowy (o ile osobie bezrobotnej nie przysługuje prawo do innego wyższego świadczenia pieniężnego np. stypendium, dieta); inicjatorem skierowania na szkolenie może być urząd pracy lub osoba bezrobotna, jeżeli po szkoleniu ma zapewnione miejsce pracy, możliwe jest także skierowanie na szkolenie z inicjatywy innej organizacji lub instytucji pokrywającej część kosztów tego szkolenia.</p>
7	<p>Instytucje realizujące działania w ramach aktywizacji zawodowej i zatrudnienia socjalnego</p>	<p>Powiatowy Urząd Pracy</p> <p>Centra Integracji Społecznej (CIS)</p> <p>Kluby Integracji Społecznej</p>	<p>Roboty publiczne to zatrudnienie osoby bezrobotnej w okresie nie dłuższym niż 12 miesięcy przy wykonywaniu prac organizowanych przez samorządy terytorialne, administrację rządową, a także instytucje użyteczności publicznej.</p> <p>Roboty publiczne są organizowane w szczególności w ramach: realizowanych przez gminy, powiaty, województwa, regiony inwestycji infrastrukturalnych; zadań związanych z opieką społeczną i obsługą bezrobotnych. Starosta może przyznać zakładowi organizującemu roboty publiczne (na każdego skierowanego bezrobotnego) zwrot części wynagrodzenia oraz składki na ubezpieczenie społeczne.</p> <p>Prace społecznie użyteczne są nową formą aktywizacji bezrobotnych wprowadzoną nowelizacją ustawy o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (weszła w życie 1 listopada 2005 roku).</p> <p>Oznaczają one prace wykonywane przez bezrobotnych, nie posiadający już prawa do zasiłku. Do tych prac kieruje ich starosta, a organizują gminy w jednostkach organizacyjnych pomocy społecznej, organizacjach lub instytucjach statutowo zajmujących się pomocą charytatywną lub na rzecz społeczności lokalnej.</p> <p>Prace takie mogą wykonywać bezrobotni, dla których upłynął już czas pobierania zasiłku bądź też go nie nabyli (prawa takiego nie ma około 87 proc. bezrobotnych), w miejscu zamieszkania lub pobytu w wymiarze do 10 godzin tygodniowo za wynagrodzeniem co najmniej 6 zł za godzinę. Ustawa nie zawiera ograniczenia czasowego dla realizacji tych prac - co oznacza, iż osoba bezrobotna może cały rok (i dłużej) wykonywać prace społecznie użyteczne, przy czym zachowuje status osoby bezrobotnej.</p> <p>Prace interwencyjne polegają na tworzeniu przez pracodawców (przy pomocy urzędów pracy) nowych miejsc pracy dla bezrobotnych. PUP zawiera umowę z pracodawcą, który zobowiązuje się do zatrudnienia określonej liczby bezrobotnych na czas 6 (lub 12) miesięcy, a w zamian otrzymuje zwrot części kosztów poniesionych na wynagrodzenia tych pracowników oraz składki na ubezpieczenie społeczne. Prace interwencyjne pozwalają na okresową aktywizację zawodową</p>

			<p>bezrobotnych, a szczególnie osób: długotrwale bezrobotnych, tj. pozostających bez pracy ponad 12 miesięcy; bezrobotnych samotnie wychowujących dzieci; których małżonek jest również bezrobotnym.</p> <p>Przygotowanie zawodowe dorosłych to instrument aktywizacji w formie praktycznej nauki zawodu dorosłych lub przyuczenia do pracy dorosłych, realizowany bez nawiązania stosunku pracy z pracodawcą, według programu obejmującego nabywanie umiejętności praktycznych i wiedzy teoretycznej, zakończonego egzaminem. Praktyczna nauka zawodu dorosłych trwa od 12 do 18 miesięcy, a przyuczenie do pracy dorosłych trwa od 3 do 6 miesięcy. Przygotowanie zawodowe dorosłych jest realizowane na podstawie umowy zawieranej między urzędem a pracodawcą lub pomiędzy urzędem, pracodawcą a instytucją szkoleniową. Uczestnikowi przygotowania zawodowego dorosłych przysługuje stypendium wynoszące maksymalnie 120% kwoty zasiłku. Wyróżniamy dwie formy przygotowania zawodowego dorosłych:</p> <p>Praktyczna nauka zawodu dorosłych – oznacza to formę przygotowania zawodowego dorosłych umożliwiającą uzyskanie tytułu zawodowego lub tytułu czeladnika. Okres trwania wynosi od 12 do 18 miesięcy. Praktyczna nauka zawodu dorosłych kończy się egzaminem kwalifikacyjnym na tytuł zawodowy, przeprowadzanym przez komisję egzaminacyjną. Uczestnik praktycznej nauki zawodu dorosłych, który zdał egzamin kwalifikacyjny lub czeladniczy z wynikiem pozytywnym, otrzymuje świadectwo.</p> <p>Przyuczenie do pracy dorosłych – oznacza to formę przygotowania zawodowego dorosłych, umożliwiającą uzyskanie wybranych kwalifikacji zawodowych lub umiejętności potwierdzonych zaświadczeniem, niezbędnych do wykonywania określonych zadań zawodowych, właściwych dla zawodu występującego w klasyfikacji zawodów i specjalności dla potrzeb rynku pracy. Przyuczenie do pracy dorosłych kończy się egzaminem sprawdzającym, przeprowadzanym przez komisję lub przez instytucję szkoleniową wskazaną przez starostę, wpisaną do rejestru prowadzonego przez WUP. Uczestnik przyuczenia do pracy dorosłych, który zdał egzamin sprawdzający z wynikiem pozytywnym, otrzymuje zaświadczenie potwierdzające nabyte umiejętności.</p> <p>Staże. Staż oznacza nabywanie przez bezrobotnego umiejętności praktycznych do wykonywania pracy poprzez wykonywanie zadań w miejscu pracy bez nawiązania stosunku pracy pomiędzy pracodawcą i bezrobotnym. Do odbycia stażu kierowani są bezrobotni znajdujący się w szczególnej sytuacji na rynku pracy. Koszty badań lekarskich lub psychologicznych przeprowadzanych na wniosek PUP i mających na celu ustalenie zdolności do wykonywania stażu oraz koszty przejazdu do miejsca odbywania stażu pokrywane są z Funduszu Pracy. Bezrobotnym wychowującym samotnie dzieci do lat 7 starosta może zrefundować koszty opieki</p>
--	--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<p>nad dziećmi w okresie odbywania stażu.</p> <p>Zatrudnienie wspierane oznacza udzielanie pomocy osobom wymienionym w ustawie o zatrudnieniu socjalnym wsparcia o charakterze doradczym i finansowym, w utrzymaniu aktywności zawodowej umożliwiającej podjęcie zatrudnienia, prac społecznie użytecznych, założenie lub przystąpienie do spółdzielni socjalnej lub podjęcie działalności gospodarczej.</p> <p>Po zakończeniu zajęć w Centrum Integracji Społecznej (w uzasadnionych przypadkach przed ich zakończeniem) lub w przypadku uczestnictwa w Klubie Integracji Społecznej PUP może skierować uczestnika do pracy u pracodawcy lub w CIS.</p> <p>Zatrudnienie wspierane może być także realizowane w formie prac społecznie użytecznych.</p> <p>W ramach zatrudnienia wspieranego pracodawca zobowiązuje się do zatrudnienia przez okres co najmniej 12 miesięcy a starosta refunduje pracodawcy z Funduszu Pracy część wypłacanego wynagrodzenia.</p>
8	Organizacje pracodawców	<p>Na przykład:</p> <p>Izby Rzemieślnicze Oraz Małej I Średniej Przedsiębiorczości</p> <p>Związek Rzemiosła Polskiego</p>	<p>Organizacje pracodawców są samorządnymi i niezależnymi związkami pracodawców, których celem jest obrona interesów i praw pracodawców wobec związków zawodowych, organów władzy i administracji. Zajmują się głównie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opiniowaniem aktów prawnych, • uczestniczeniem w sporach zbiorowych, • współpracą z publicznymi służbami zatrudnienia, w zakresie kształcenia i zatrudnienia osób pozostających bez pracy • badaniami i analizą rynku pracy.
9	Związki zawodowe	<p>Nieznana jest liczba związków zawodowych działających w Polsce, Wiadomo, że około 70 z nich jest zrzeszonych w jednej z trzech central związkowych, które mają swoich przedstawicieli w komisjach trójstronnych oraz opiniują akty prawne. Należą do nich:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Niezależny Samorządny Związek Zawodowy „Solidarność”, - Forum Związków Zawodowych, - Ogólnopolskie Porozumienie Związków Zawodowych (OPZZ). 	<p>Związki zawodowe prowadzą działalność:</p> <ul style="list-style-type: none"> - samopomocową (np. fundusze strajkowe), - edukacyjną (np. kursy przekwalifikowujące) - oświatową (np. kampanie informacyjne o prawach przysługujących pracownikom) <p>Związki zawodowe są organizacjami społecznymi, instytucjami dialogu społecznego. Ich zadania to obrona interesów pracowników i działanie na rzecz poprawy ich sytuacji ekonomicznej i społecznej. Związki próbują przeciwdziałać zwolnieniom, kontrolują przestrzeganie kodeksu pracy przez pracodawców, zabiegają o wyższe pensje i lepsze warunki pracy dla pracowników.</p>
10	Institucje realizujące edukację zdrowotną	<p>lokalne ośrodki zdrowia, szpitale uczelnie medyczne, stacje sanitarno – epidemiologiczne, Polski Czerwony Krzyż, stacje krwiodawstwa, poradnie pedagogiczne – psychologiczne,</p>	<p>Edukacja zdrowotna to proces kształtowania u osób postaw dbałości o zdrowie własne i innych ludzi oraz umiejętności tworzenia zdrowego środowiska. Celami edukacji zdrowotnej są:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc ludziom w podejmowaniu odpowiednich decyzji i dokonywaniu wyborów, które mają wesprzeć zdrowie człowieka i jego harmonijny rozwój. • Pomaganie w kształtowaniu zdrowego stylu życia. • Pomoc w identyfikacji własnych problemów

		stowarzyszenia i fundacje mające w statusie edukację zdrowotną, domy kultury w ramach projektów, samorządy lokalne w ramach projektów własnych i ministerialnych.	zdrowotnych, i podejmowanie działań prowadzących do rozwiązywania problemów zdrowotnych.
11	Archiwa państwowe	Archiwum Państwowe Dokumentacji Osobowej i Płacowej Oddziały Wojewódzkie Archiwum Państwowego	Archiwa państwowe zostały powołane między innymi do gromadzenia, przechowywania i udostępniania dokumentacji pracowniczej. Osoby pozostające bez pracy mogą uzyskać informacje, wypisy, kopie zagubionej dokumentacji osobowej i płacowej wydanej przez firmy, które uległy likwidacji.
12	Grupy samopomocowe	Grupy samopomocowe tworzą się spontanicznie inspirowane np. przez stowarzyszenia	Grupy samopomocowe mają na celu między innymi: samodoskonalenie się uczestników poprzez wymianę informacji o sposobach przezwyciężania problemów na rynku pracy, doświadczenie akceptacji przez innych, pokonanie nieśmiałości i zahamowań w kontaktach z innymi, rozwijanie życiowej zaradności, obudzenie nadziei na zmianę niekorzystnej sytuacji.
13	Instytucje świadczące bezpłatne poradnictwo prawne	Zespoły prawne przy Wojewódzkich Urzędach Pracy, Państwowa Inspekcja Pracy, Okręgowy Inspektorat Pracy, Biura Porad Obywatelskich, Stowarzyszenia pomocy osobom niepełnosprawnym, Punkty Pomocy Koleżeńskie, Studenckie poradnie prawne przy wydziałach prawa i administracji, Punkty Informacji Obywatelskiej, Inkubatory Gospodarki Społecznej, Organizacje pozarządowe.	Poradnictwo prawne polega na świadczeniu pomocy prawnej osobie pozostającej bez pracy, w szczególności udzielaniu porad i konsultacji prawnych oraz sporządzaniu opinii prawnych, pism urzędowych z zakresu: - prawa cywilnego, - prawa rodzinnego, - prawa ubezpieczeń, - prawa pracy, - prawa lokalowego i ochrony praw lokatorów.

Zawarte w tabeli instytucje i organizacje to zaledwie część zasobów z jakich może skorzystać trener pracy we wsparciu klienta. Każde środowisko lokalne – nawet w mniejszych miejscowościach – jest na swój sposób unikalne i pełne zasobów. Trener pracy tak samo jak osoba poszukująca pracy powinien tworzyć swoją sieć wsparcia przy każdej nadarzającej się okazji. Niezwykle cenne okazują się osobiste kontakty i współpraca trenera pracy z zaprzyjaźnionymi przedstawicielami instytucji. Przełamywanych jest wtedy wiele proceduralnych barier, co wpływa na większą skuteczność wsparcia. Trener powinien więc zadbać o to, aby jego sieć wsparcia zbudowana była na życzliwych pracownikach

zaprzyjaźnionych instytucji. Warto jest przy tej okazji wspomnieć i zachęcić trenerów pracy do przygotowania sobie i korzystania z profesjonalnych wizytówek.

2.6.3 Współpraca z pracodawcami

Nawiązywanie kontaktu z pracodawcami

Na etapie aktywnego poszukiwania pracy przez klienta trener pracy ma kilka możliwości budowania swojej strategii wsparcia w obszarze kontaktu z pracodawcami.

W pierwszym przypadku, w sytuacji, gdy klient przejawia wyraźne deficyty w poruszaniu się po rynku pracy, trener jako pierwszy może zainicjować kontakt z wybranym pracodawcą, celem zbadania, czy wstępnie jest on zainteresowany przyjęciem do pracy konkretnej osoby. Wtedy, w trakcie spotkania zadaniem trenera jest wyjaśnienie roli trenera pracy (bo niestety większość pracodawców nie słyszała o takiej funkcji) a następnie zaprezentowanie zasobów klienta, jego predyspozycji zawodowych oraz poinformowanie o możliwym zakresie wsparcia trenera pracy (dla pracodawcy i pracownika). W trakcie spotkania należy przeanalizować potrzeby pracodawcy a także wskazać korzyści wynikające z zatrudnienia klienta. Należy także pamiętać o zaprezentowaniu ograniczeń klienta. Pracodawca musi zdawać sobie sprawę z ewentualnego ryzyka związanego z zatrudnieniem klienta (jeśli takie ryzyko występuje). Warto jest zaprezentować pracodawcy ideę zatrudnienia wspieranego i socjalnego oraz zachęcić do podjęcia się swoistej misji na rzecz osób zagrożonych wykluczeniem. Wiele firm czyni sobie za punkt honoru rekrutowanie części personelu spośród osób niepełnosprawnych lub osób w wieku „50+”. Rozmowa trenera pracy powinna być prowadzona z osobą, która decyduje w danej firmie o przyjęciu nowego pracownika, a więc z właścicielem firmy, prezesem organizacji lub osobą wyznaczoną przez pracodawcę do uczestnictwa w rekrutacji nowych osób. Trener pracy jest profesjonalistą i powinien się profesjonalnie prezentować. Firmowateczka z pismem zachęcającym pracodawcę do współpracy, firmowy papier, ulotki informacyjne oraz wizytówki powinny być podstawowym wyposażeniem teczek trenera pracy idącego na pierwsze spotkanie z pracodawcą. Przygotowując się na spotkanie należy również zadbać o profesjonalny wygląd zewnętrzny.

Rekomendowane jest zachowanie odpowiedniej kolejności nawiązywania kontaktu z pracodawcami – wysłanie pisemnej (mailowej) oferty wyjaśniającej zakres proponowanej współpracy a następnie telefoniczne lub mailowe ustalenie terminu spotkania. Po uzyskaniu zgody pracodawcy na przyjęcie klienta do pracy trener pracy umawia klienta na rozmowę kwalifikacyjną lub przekazuje inicjatywę klientowi, którego zadaniem jest ustalenie terminu rozmowy kwalifikacyjnej i aktywne uczestnictwo w dalszych etapach rekrutacji. Nie jestem jednak zwolennikiem tej wersji postępowania, mimo iż jest najczęściej stosowana. Jest ona typowa dla trenerów pracujących z osobami niepełnosprawnymi. Jest jednak daleka od idei empowermentu i zasady jak największej samodzielności klienta.

Innym sposobem wsparcia klienta na etapie aktywnego poszukiwania pracy jest jak najlepsze przygotowanie go do kontaktu z pracodawcą. Klient powinien być przygotowany na odebranie telefonu w każdej chwili i nawiązanie pierwszej, pozytywnej relacji z pracodawcą. W tej wersji postępowania to klient przejmuje (otrzymuje na próbę) inicjatywę w kontakcie z pracodawcami, planuje i koordynuje działania na rynku pracy. To klient decyduje, czy chce informować pracodawcę o wsparciu trenera pracy. Trener życzliwie przygląda się poczynaniom klienta, zachęca do konkretnych rozwiązań, wzmacnia i kibicuje.

Dobór pracodawców zawsze powinien wiązać się z gruntowną diagnozą preferencji i predyspozycji zawodowych klienta, tak aby czerpał on z pracy jak najwięcej satysfakcji. Efektem wspólnych ustaleń powinna być lista potencjalnych pracodawców – firm spełniających kryteria wskazane przez klienta w kwestionariuszu OPZ lub/i wskazanych w IPD. Klient oraz trener pracy przed nawiązaniem kontaktu z pracodawcami powinni wspólnie ustalić strategię postępowania, tak, by ich „wersje wydarzeń” były zbieżne. Rolą trenera jest ukazanie klientowi takich możliwości pozyskania ofert, jakich nie wykorzystuje konkurencja i zastosowanie takich strategii, jakich klient wcześniej nie wykorzystywał. Wspaniałe efekty przynosi ukazanie nowych obszarów związanych z poszukiwaniem pracy. Klienci długotrwale pozostający bez pracy kojarzą tę procedurę z czymś odpychającym, generującym złe emocje. Warto jest więc „odczarować” takie demotywuujące postrzeżenie. Szukanie pracy to nie tylko PUP, oferty w prasie i „złi” pracodawcy – to także pasjonujące poszukiwania upragnionej pracy i poszerzanie sieci znajomości np. przy wykorzystaniu najnowszej technologii (Internet, a w nim portale społecznościowe). Internet daje możliwość zarejestrowania się w bazie danych wielu firm i organizacji zajmujących się pozyskiwaniem pracowników. Można także dowiedzieć się wszystkiego o firmie, która jest obiektem zainteresowania klienta. To także bezpieczna i tania forma (pierwszego) kontaktu z pracodawcami. Kiedy klient zna swój cel zawodowy, jest świadom swoich zasobów i wie jak je zaprezentować – lepiej zafunkcjonuje na targach i giełdach pracy a także podczas rozmowy kwalifikacyjnej.

Najbardziej skuteczny okazuje się kontakt z firmami, które wcześniej nie ogłaszały w żaden sposób zapotrzebowania na pracowników (na przykład w postaci ogłoszenia). Korzystając z zasobów tak zwanego „ukrytego rynku” do minimum redukuje się konkurencję skupioną jedynie na poszukiwaniu ofert. Pozostawienie w bazie danych firmy odpowiednio sprofilowanych aplikacji zwiększa szansę klienta na uzyskanie pracy w sytuacji pojawienia się wakat.

Bardzo pomocnym i często niezbędnym narzędziem pracy trenera jest własna, komputerowa baza firm (a także aktualnych ofert) z podzielonym według branż wykazem zakładów pracy funkcjonujących w obszarze działań klienta i trenera. Często mieszkając w danej miejscowości nie zdajemy sobie sprawy z zasobów lokalnego środowiska. Dopiero po analizie tradycyjnych (książki telefoniczne, panoramy firm) i komputerowych baz danych (np.: Google, Zumi) wyłania się pełny – nieznaný dotąd obraz potencjalnych obszarów zatrudnienia.

Planowanie działań, nastawienie na jakość aplikacji i kontakt z precyzyjnie dobranymi firmami mogą zaowocować pierwszymi informacjami zwrotnymi od zainteresowanych pracodawców. Z mojego doświadczenia wynika, iż potencjalni pracodawcy w ogóle nie wiedzą o istnieniu naszego klienta, zaś klienci często nie realizują najprostszych i najskuteczniejszych pomysłów na znalezienie pracy. Rolą trenera jest uzupełnienie tych – często wieloletnich zaległości. W przypadku intensywnych poszukiwań z wykorzystaniem wszystkich aktywnych metod pracy, pierwsze efekty starań – w postaci rozmów klienta z pracodawcami są widoczne po około 5-6 miesiącach od objęcia wsparciem klienta. Tak więc na etapie określania czasookresu realizacji działań (w ramach IPD) warto jest zaproponować klientowi bardziej odległą datę realizacji celu zawodowego – tak by uwzględnić okres przygotowania się klienta do wyjścia na rynek pracy. Niezależnie od planowanego terminu realizacji celu zawodowego klient powinien być od początku przygotowywany na ewentualność podjęcia pracy z dnia na dzień. Zadaniem trenera jest wspomóc klienta w opracowaniu planu przeorganizowania swoich obowiązków domowych w przypadku konieczności pójścia do pracy dnia następnego.

Rozmowa kwalifikacyjna

Po uzyskaniu zgody pracodawcy na spotkanie rekrutacyjne, trener pracy powinien spotkać się z klientem by przygotować klienta do rozmowy. Klient powinien wiedzieć jak najwięcej o firmie, w której planuje podjąć pracę. Zadaniem trenera jest także przekazanie niezbędnej wiedzy związanej z wymaganiami w zakresie autoprezentacji, tematyki która może zostać poruszona na spotkaniu, wymaganych dokumentów oraz sposobów redukcji stresu. Dobrym pomysłem jest przeprowadzenie próbnej rozmowy kwalifikacyjnej z klientem i późniejsze omówienie jej. Jeśli wymaga tego sytuacja warto powiadomić o planowanej rozmowie rodzinę klienta, tak by mogli w miejscu zamieszkania zapewnić odpowiednie wsparcie.

Wsparcie w miejscu pracy

To, jaki zakres prac będzie realizował trener po podjęciu pracy przez klienta zależy w dużym stopniu od jego samodzielności oraz gotowości pracodawcy do współpracy. Inne zadania będzie miał trener wspierający osobę niepełnosprawną intelektualnie. Wtedy zakres działań może być poszerzony o konieczność opanowania zadań na stanowisku pracy, podawanie przykładów, podpowiedzi a nawet wspólne demonstracyjne wykonywanie niektórych czynności w pierwszych dniach pracy (o ile klient i pracodawca wyrażą na to zgodę). Wspomniane już w publikacji Centrum DZWONI organizuje dla swoich klientów w zakładach pracy tak zwane „warsztaty praktyczne”, trwające średnio 1-2 dni po 4 godziny. Warsztaty praktyczne pozwalają sprawdzić poziom umiejętności klientów, zachowań społecznych, umiejętność przystosowania się do różnych miejsc i warunków pracy. Dzięki warsztatom praktycznym osoby niepełnosprawne uczestniczące w projekcie poznają różne stanowiska, miejsca pracy, strukturę społeczną w przedsiębiorstwach, poznają zasady

obowiązujące w pracy, sposoby komunikowania się ze współpracownikami i przełożonymi. Warsztaty pomagają również w dokonaniu wyboru dalszej ścieżki zawodowej²⁹.

W przypadku osób wykazujących się dużą samodzielnością rola trenera może ograniczyć się do tak zwanego „pogotowia doradczego”, wzywanego przez klienta lub pracodawcę w sytuacjach kryzysowych takich jak na przykład nieobecności klienta w pracy lub inne formy łamania regulaminu pracy. Rekomendowany jest częstszy kontakt trenera z klientem i pracodawcą (na początku 2 razy w miesiącu) oraz regularne monitorowanie postępów klienta w wykonywaniu obowiązków pracowniczych. Należy jednak wspierać klienta tylko wówczas, gdy jest to konieczne i nalegać na jak najszybsze usamodzielnienie się. Ponadto istotne jest, aby w poczuciu obowiązku trener pracy nie narzucał się i nie przytłoczył swoją osobą pracodawcy i klienta. Odpowiednie wyczucie, dyskrecja i dbałość o każdorazowe uzyskanie zgody na działania na terenie zakładu pracy są nieodzowne.

Monitoring pracy klienta oraz trenera

Monitoring funkcjonowania klienta w miejscu pracy daje obraz postępów klienta na kolejnych etapach zatrudnienia wspieranego. Ponadto wiąże się z możliwością szybkiego zareagowania na pojawiające się potrzeby po stronie klienta i pracodawcy. Regularne kontakty z pracodawcami budują atmosferę zaufania, zrozumienia i otwartości.

W realizacji usługi trenera pracy należy pamiętać także o monitoringu pracy trenera pracy. Obrazem pracy trenera przed zrealizowaniem celów jest jego dokumentacja - indywidualne karty usługi, terminarze spotkań oraz inne kwestionariusze wykorzystywane w pracy z klientem. Trener pracy może comiesięcznie przysyłać sprawozdanie ze swojej pracy zawierające dane o klientach, liczbę i tematy przeprowadzonych konsultacji indywidualnych i zajęć grupowych oraz wykaz pracodawców i instytucji współpracujących.

2.7 Ewaluacja działań trenera pracy

Ewaluacja pracy trenera powinna zostać przeprowadzona po zakończeniu planowanego okresu wsparcia w ramach zatrudnienia wspieranego. Okres ten mogą wyznaczać ramy projektu, lub daty ustalone wspólnie z klientem przy okazji określania celów zawodowych w ramach IPD. Ewaluację przeprowadza się w oparciu o dane zebrane w trakcie monitoringu, który jest prowadzony przez cały okres realizacji usługi trenera pracy. Narzędziami wykorzystanymi w monitoringu będą: obserwacja, ankiety, kwestionariusze, rozmowy i analiza dokumentów. Dane ogólne (ilość osób objętych wsparciem i twarde wskaźniki) mogą zostać zawarte przez trenera w ramach sprawozdania z pełnienia usługi. Trener pracy powinien także przedstawić efekty swojej pracy z poszczególnymi klientami w postaci raportu / opracowania końcowego, którego częściami składowymi powinny być: opis sytuacji zawodowej klienta, opis przebiegu pracy z klientem, analiza SWOT sytuacji zawodowej klienta oraz rekomendacje do dalszej pracy z klientem. Częścią ewaluacji pracy trenera może być także ankieta wypełniana przez klientów, oceniająca współpracę z trenerem

²⁹ Informacja z oferty wsparcia zawartej na stronie www.centrumdzwoni.pl

pracy. Poniżej przedstawiono wskaźniki pomocne w monitoringu i ocenie pracy trenerów pracy określone na podstawie dotychczasowych doświadczeń. Wskaźniki te należy dostosować indywidualnie w zależności od sytuacji gospodarczej regionu, w którym realizowany jest proces zatrudnienia wspieranego³⁰:

Wskaźniki twarde:

- ✓ Liczba osób, które podjęły pracę w ramach umowy o pracę.
- ✓ Liczba osób, które utrzymały pracę (podpisanie kolejnej umowy z tym samym pracodawcą).
- ✓ Liczba osób, które podjęły pracę w ramach umowy cywilno prawnej,
- ✓ Liczba osób, które podjęły staż,
- ✓ Liczba osób, które podjęły wolontariat,
- ✓ Liczba osób, które ukończyły kurs zawodowy,
- ✓ Liczba osób, które podjęły dalszą naukę,
- ✓ Liczba spraw załatwionych samodzielnie,
- ✓ Liczba osób, które podniosły swoje kwalifikacje zawodowe (uzyskane certyfikaty, uprawnienia),
- ✓ Liczba osób, które deklarują, iż zwiększyły się ich umiejętności korzystania ze wsparcia instytucji,
- ✓ Liczba osób, które deklarują poprawę skuteczności własnych działań w kontaktach z urzędami, instytucjami, organizacjami, placówkami,
- ✓ Liczba osób, które deklarują, iż zwiększył się ich poziom wiedzy na temat pełnionych ról społecznych,
- ✓ Liczba osób, które deklarują, iż zwiększyły się ich umiejętności komunikacji,
- ✓ Liczba osób, które deklarują, iż zwiększył się ich poziom wiedzy na temat aktywnych metod poszukiwania pracy,
- ✓ Liczba godzin odbytych szkoleń,
- ✓ Liczba spotkań z doradcą zawodowym,
- ✓ Liczba przeprowadzonych rozmów z pracodawcami,
- ✓ Liczba spotkań grupowych,
- ✓ Liczba godzin doradztwa specjalistycznego.

Wskaźniki miękkie:

- ✓ Zadbany wygląd zewnętrzny,
- ✓ Poprawnie przygotowane dokumenty aplikacyjne,
- ✓ Dobre relacje z członkami grupy / w rodzinie,
- ✓ Ilość nawiązanych znajomości w ramach sieci wsparcia,
- ✓ Poprawa samooceny,
- ✓ Wyraźny wzrost motywacji,
- ✓ Aktywny udział w spotkaniach,
- ✓ Poziom frekwencji w proponowanych formach wsparcia,
- ✓ Wzrost zaangażowania w poruszaniu się po rynku pracy.

³⁰ Szacunkowe wskaźniki wykorzystywane do oceny i monitoringu pracy trenerów zostały zaczerpnięte między innymi z publikacji: *Praca - normalna sprawa. Model pracy trenera zatrudnienia wspieranego z osobami z niepełnosprawnością* - Opracowanie WUP w Krakowie, przygotowane w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”, s.73.

III. PROBLEMY WE WDRAŻANIU USŁUGI

1. W instytucjach publicznych, takich jak np. Ośrodki Pomocy Społecznej trenerzy podlegają nadmiernie rozbudowanym procedurom administracyjnym, angażującym czas i odciągającym od zadań merytorycznych, co wpływa na zmniejszenie elastyczności i skuteczności pracy. Ważne jest aby to właśnie trenerzy mieli wpływ na tworzenie swojego stanowiska w danej instytucji, dobór procedur oraz narzędzi pracy. Konieczne jest także przyjęcie założenia, że trenerzy pracy obejmują wsparciem stosunkowo małą liczbę osób i zajmują się tylko działaniami związanymi ze swoim stanowiskiem.
2. Z uwagi na specyfikę pracy trenera, konieczne jest zastosowanie elastycznego czasu pracy – nie zawsze dostosowanego do czasu pracy instytucji wdrażającej usługę. Jednostki Organizacyjne Pomocy Społecznej z uwagi na projekty systemowe coraz częściej stosują elastyczne godziny pracy, np. wobec asystentów rodziny a także trenerów pracy.
3. Nadal, niestety, część kadry zarządzającej instytucji pomocy społecznej uważa, iż usługi trenera pracy dublują zadania instytucji rynku pracy (zadania doradców i pośredników pracy). Ponadto przygotowanie pracownika pracującego już w Ośrodku wymaga wcześniejszego przeszkolenia. Alternatywnie konieczne jest zatrudnienie dodatkowej osoby, posiadającej wymagane kompetencje - stąd usługa ta nie należy do najczęściej wybieranych, spośród wszystkich instrumentów aktywnej integracji. Zaleca się, aby zachęcać pracowników socjalnych do podnoszenia swoich kwalifikacji w zakresie pracy z osobami pozostającymi bez pracy i podejmowania się roli trenera pracy. Należy jednak pamiętać, że praca trenera pracy wymaga mentalnego „przestawienia się” z roli „przyznającego pomoc administratora przypadku” do roli specjalisty skoncentrowanego na problemie klienta. Znamienna jest także różnica w ilości spotkań i długości kontaktu z klientem, stosowanych technikach oraz podejściu do klienta.
4. Trener pracy podobnie jak asystent rodziny spotykają się z problemem „oddania” odpowiedzialności i inicjatywy w pracy z klientem i jego rodziną przez pracowników socjalnych. Ważne jest więc wcześniejsze ustalenie zakresu współpracy, podziału zadań pomiędzy pracownikiem socjalnym i trenerem pracy, tak by żaden ze specjalistów nie zabierał drugiemu pracy lub nie zastępował w realizacji obowiązków wobec wspólnego klienta.
5. Powszechnym dylematem jest występowanie swoistego „konfliktu interesów” między trenerem pracy a pracownikiem socjalnym odpowiedzialnym między innymi za finansową część wsparcia. Trener pracy będąc w częstszym kontakcie z klientem, mając lepszy wgląd w jego sytuację, staje się często powiernikiem tajemnic klienta. Kiedy trener pracy otrzymuje od klienta „kredyt zaufania” w postaci przyznania się np. do dodatkowych dochodów z prac dorywczych, staje przed dylematem. Jeśli – zgodnie z polityką Ośrodka – przekaze tę informację pracownikowi socjalnemu, zostanie wszczęta procedura nienależnie pobranych świadczeń i zmieni (zmniejszy) się wysokość przyznawanej pomocy finansowej – co niewątpliwie wpłynie na pogorszenie relacji z klientem. W przypadku zatajenia tej informacji - postępuje wbrew procedurom i zawodowej etyce. Aby uniknąć takich sytuacji już na etapie rozmowy wstępnej z klientem trener powinien zaakcentować iż, jego umiejscowienie w strukturach Ośrodka wiąże się z obowiązkiem przekazywania informacji

o sytuacji klienta, zakresie współpracy i innych, mogących mieć także wpływ na świadczenia finansowe. Klient powinien uzyskać informacje o monitoringu i ewaluacji działań trenera, informacjach, które będą zawarte w końcowym raporcie. W przypadku wystąpienia opisanej powyżej sytuacji trener pracy może powołać się na obowiązujące go procedury postępując uczciwie i profesjonalnie wobec klienta, nie łamiąc służbowych procedur. Każdą trudną etycznie okoliczność powinno się omówić w gronie specjalistów zaangażowanych w pomoc klientowi. Gwarantuje to wypracowanie optymalnego rozwiązania i transparentność działań trenera pracy.

IV. PODSUMOWANIE

Usługa trenera pracy zdobywa coraz większe znaczenie w procesie aktywizacji osób pozostających bez pracy. Jest usługą nowoczesną, bo wykorzystuje innowacyjne i skuteczne metody pracy, jednocześnie umieszczając w centrum swoich oddziaływań klienta. Wiedza dotycząca form i modeli realizowania usługi pochodzi głównie z doświadczeń zachodnich wprowadzanych sukcesywnie od 10 lat na polski grunt w ramach projektów współfinansowanych przez Europejski Fundusz Społeczny.

Trener pracy łączy w sobie szeroki obszar kompetencji pracownika socjalnego, doradcy zawodowego i coacha. Metodologia pracy trenera zakłada, że nie ma idealnie takich samych dwóch osób, nie ma także dwóch dokładnie takich samych przyczyn problemów dotyczących funkcjonowania na rynku pracy. Zawsze jest to splot czynników wewnętrznych jak i zewnętrznych tworzących wyjątkową sytuację dla każdej z osób. Dlatego trener pracy do każdej osoby podchodzi z uwzględnieniem jej specyfiki i indywidualnych zasobów.

Pracę trenera z klientem można podzielić na trzy podstawowe etapy:

1. Analizę i diagnozę klienta. Podczas tego etapu trener pracy pomaga klientowi zrozumieć samego siebie oraz przyczyny swojej sytuacji na rynku pracy. Pomaga mu określić cel, jaki klient chce osiągnąć na rynku pracy (jaką pracę, gdzie, i w jakim czasie chce wykonywać). Efektem końcowym tego etapu jest przygotowanie tzw. Indywidualnego Planu Działań klienta (opisu konkretnych działań mających doprowadzić klienta na rynek pracy).

2. Realizacja Indywidualnego Planu Działań.

Realizacja ta ma między innymi stworzyć odpowiednie nastawienie klienta do pracy, pomóc mu w znalezieniu równowagi między życiem zawodowym i prywatnym, wzmocnić jego „moce przerobowe”, rozwinąć jego wiarę w siebie i własne umiejętności w miejscu pracy, zwiększyć odporność na stres, poprawić umiejętności interaktywne, podnieść kwalifikacje. Ten etap powinien zakończyć się znalezieniem miejsca pracy przez klienta.

3. Utrwalenie klienta na miejscu pracy.

na tym etapie istotne jest, by klient nie tylko znalazł miejsce pracy, ale także, by potrafił utrzymać się na rynku pracy. W czasie tego etapu trener pracy wspiera klienta w

przystosowanie klienta do miejsca pracy, wzmocnieniu jego mocy przerobowych, zbudowanie prawidłowych relacji z pracodawcą i współpracownikami.

W czasie pracy z klientem (realizacji wszystkich trzech etapów) do zadań trenera pracy należy: budowanie zasobów środowiskowych, nadzorowanie działań klienta, obserwacja jego oraz jego środowiska, udzielanie koniecznych wskazówek, wspieranie przy poszukiwaniu pracy, tworzeniu aplikacji, przygotowaniu do rozmowy z potencjalnym pracodawcą, wspieranie w kontaktach z kolegami z pracy i kierownictwem.

Przedstawiony w prezentowanym opracowaniu zakres działania trenera pracy na rzecz osób pozostających bez pracy jest propozycją wskazania najważniejszych aspektów pracy socjalnej z tą kategorią klientów. Metodologia działań trenera pracy to w dalszym ciągu jeszcze otwarta księga – daje możliwość wprowadzania nowych rozwiązań, modyfikacji metod pracy z klientem, elastycznego dopasowywania się do środowiska i rynku pracy, na którym jest wykorzystywana. Praca trenera pracy łącząc w sobie niezwykle szacunek dla klienta, profesjonalność i efektywność – jeśli jest wykonywana z pasją staje się źródłem ogromnej satysfakcji. Zachęcam Państwa do podjęcia się tej roli.

Przedstawiony w prezentowanym opracowaniu zakres działania trenera pracy na rzecz osób pozostających bez pracy jest propozycją wskazania najważniejszych aspektów pracy socjalnej z tą kategorią klientów. Metodologia działań trenera pracy to w dalszym ciągu jeszcze otwarta księga – daje możliwość wprowadzania nowych rozwiązań, modyfikacji metod pracy z klientem, elastycznego dopasowywania się do środowiska i rynku pracy, na którym jest wykorzystywana. Praca trenera pracy łącząc w sobie niezwykle szacunek dla klienta, profesjonalność i efektywność – jeśli jest wykonywana z pasją staje się źródłem ogromnej satysfakcji. Zachęcam Państwa do podjęcia się tej roli.

Narzędzia usługi - spis załączników

Proponowane narzędzia i dokumenty powinny stanowić wsparcie w realizacji zadań trenera pracy na etapie rekrutacji, analizy sytuacji klienta, diagnozy, monitoringu oraz ewaluacji. Z punktu widzenia motywacji klienta oraz komfortu pracy istotne jest, aby liczba stosowanych dokumentów nie była zbyt duża. Poniższa lista³¹ zawiera rekomendowane narzędzia, które mogą być modyfikowane w zależności od potrzeb trenera.

Zał.	Nazwa dokumentu	Wymagania dotyczące stosowania dokumentu	Kiedy stosować
1.	Ulotka informacyjna dla klienta	Narzędzie pomocnicze podczas promowania usługi	Na etapie rekrutacji
2.	Kwestionariusz rekrutacyjny	część I - wypełniana przez trenera część II – może być wypełniona przez klienta	Podczas pierwszego spotkania z klientem
3.	Karta rejestru klienta	Wypełniany przez trenera lub inną osobę administrującą dokumentacją klienta	Podczas pierwszego spotkania z klientem
4.	Określenie Potencjału Zawodowego (OPZ)	Wypełniany przez trenera	Na etapie analizy potencjału klienta. OPZ pomaga w zebraniu najważniejszych informacji o kliencie.
5.	Deklaracja uczestnictwa w procesie zatrudnienia wspieranego	Wypełniany przez klienta	Podczas drugiego spotkania z klientem
6.	Kwestionariusz samooceny, analiza potrzeb klienta.	Narzędzie pomocnicze wypełniane przez klienta	Podczas pierwszego lub drugiego spotkania z klientem
7.	Indywidualny Plan Działań	Wypełniany przez trenera pracy	Po dokonaniu analizy i diagnozy sytuacji klienta, ustaleniu celu zawodowego
8.	Indywidualna karta usługi	Wypełniany przez doradcę trenera pracy	Wypełniany pod koniec spotkania z klientem
9.	Indywidualny terminarz spotkań z klientem	Wypełniany przez doradcę trenera pracy	Wypełniany pod koniec spotkania z klientem
10.	Analiza wykonywanej pracy – rozmowa z pracodawcą i klientem	Wypełniany przez trenera pracy na podstawie danych uzyskanych od pracodawcy i klienta	Wypełniany w trakcie monitoringu pracy
11.	Arkusze oceny w miejscu pracy w.1 i 2	Narzędzia pomocnicze wypełniane przez trenera pracy	Wypełniane w trakcie monitoringu pracy
12.			
13.	Formularz oceny zatrudnienia klienta (dotyczy osób niepełnosprawnych)	Narzędzie pomocnicze wypełniane przez trenera pracy	Wypełniany po pierwszych tygodniach pracy. Dokument może zostać wstępnie wypełniony na etapie diagnozy predyspozycji zawodowych klienta a następnie zweryfikowany w miejscu pracy
14.	Analiza SWOT klienta z opisem	Narzędzie wypełniane przez trenera pracy	Na etapie analizy sytuacji klienta oraz ewaluacji
15.	Karta określania celu zawodowego	Narzędzie wypełniane przez klienta lub trenera pracy	Po etapie analizy potencjału klienta, przed określeniem Indywidualnego Planu Działań.

³¹ Część narzędzi pochodzi z publikacji: D. Binek „Model trenera zatrudnienia wspieranego” opracowanie WUP w Krakowie przygotowane w ramach Projektu „Akademia Przedsiębiorczości. Rozwój alternatywnych form zatrudnienia” Kraków 2006, za A. Wiśniewska „Praca – normalna sprawa” opracowanie WUP w Krakowie przygotowane w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej” Kraków 2010, s. 97-113.

VI. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik nr 1

USŁUGA TRENERA PRACY



PO CO MI TRENER PRACY?

Brak pracy to dla każdego człowieka odmienne doświadczenie - zwykle jednak związane z poczuciem zagrożenia, utratą wartości własnej osoby, osamotnieniem, utratą wolności i energii życiowej, bezsilnością i apatią. Trudno więc oczekiwać, by osoba pozostająca bez pracy mając na sobie tak ogromny negatywny bagaż związany z przeszłością i doświadczaniem terażniejszości, poradziła sobie sama w tak trudnym zadaniu, jakim jest poszukiwanie upragnionej pracy.

Czasem niewiele wystarczy by podjąć pracę. Często trzeba jednak wykonać długą pracę u podstaw, by przejść jeden krok ku pracy. Często też trudno przejść tę drogę **samemu**.

KIM JEST TRENER PRACY?

Trener pracy jest osobą posiadającą merytoryczne przygotowanie oraz wieloletnie doświadczenie w pomaganiu osobom poszukującym pracy. Pełni rolę osobistego doradcy i życzliwego znajomego na etapie poszukiwania i podejmowania pracy. Jest on także inspiratorem i motywatorem w działaniach.

Wymiar i rodzaj wsparcia trenera pracy jest ściśle powiązany z indywidualnymi potrzebami osoby poszukującej pracy, wcześniej wynegocjowany i zakontraktowany.

W CZYM POMAGA TRENER PRACY?

- A)** W przygotowaniu na podstawie rozpoznanych możliwości, kwalifikacji, zainteresowań i preferencji zawodowych **INDYWIDUALNEGO PLANU DZIAŁAŃ** zgodnie z potrzebami osoby poszukującej pracy,
- B)** W wyszukaniu potencjalnych pracodawców, wybraniu stanowiska pracy odpowiedniego do możliwości i kwalifikacji osoby poszukującej pracy, określeniu wymiaru czasu pracy oraz czynności, które wejdą w zakres jej obowiązków na zajmowanym stanowisku pracy,
- C)** We wsparciu osoby poszukującej pracy w czynnościach związanych z realizacją Indywidualnego Planu Działań,
- D)** Monitoruje działania klienta, podpowiada najlepsze rozwiązania, a także udziela pomocy w rozwiązywaniu bieżących problemów.

CO TO JEST INDYWIDUALNY PLAN DZIAŁAŃ?

Indywidualny Plan Działań jest w pewnym sensie mapą, na której są wyznaczone dwa punkty. Pierwszy punkt to miejsce, w którym poszukujący pracy znajduje się obecnie. Drugi punkt to miejsce, do którego pragnie dość (**CEL**).

Efektym wypracowania IPD ma być jasny, przejrzysty plan określający w prosty sposób co, gdzie i kiedy zrobić, by w niedługim czasie podjąć pracę.

Posługiwanie się własnym planem (**MAPA**) i sumienne stosowanie się do jego założeń może być dla każdego nową – lepszą - jakością w poszukiwaniu pracy: ułatwia, mobilizuje, daje pełen obraz starań o pracę a przynosząc efekty w postaci spływających ofert pracy daje nadzieję na rychłe podjęcie oczekiwanej pracy i energię do działań!

WSPÓLNIE RAZNIEJ I SKUTECZNIEJ !!

Usługa trenera pracy prowadzona będzie przy współpracy z rodziną osoby poszukującej pracy, pracownikiem socjalnym i innymi specjalistami, którzy będą w danej chwili potrzebni. Usługa realizowana będzie w miejscu i w czasie dostosowanym do indywidualnych potrzeb, wynikającym ze wspólnie ustalonego planu działań.

CEL - PRACA !!

Zawsze jest sens i możliwość zmiany na lepsze - nawet w wydawałoby się beznadziejnych sytuacjach. Dewizą trenera pracy jest hasło: **każdy, kto chce – może pracować!**

KWESTIONARIUSZ REKRUTACYJNY – TRENER PRACY

I - WYWIAD

IMIE I NAZWISKO.....

DANE OSOBOWE I KONTAKTOWE :

Numer telefonu:.....email:.....

Adres zamieszkania:.....

Data urodzenia:.....

Wykształcenie.....

Staż pracy..... Czas pozostawania bez pracy.....

Pracownik socjalny.....Ośrodek Pomocy Społecznej:.....

PRZEBIEG KARIERY ZAWODOWEJ:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

KURSY/ SZKOLENIA/ UPRAWNIENIA:

.....
.....
.....
.....
.....

IMIEJĘTNOŚCI:

.....
.....
.....
.....

PREFERENCJE ZAWODOWE/ OCZEKIWANIA:

.....
.....
.....
.....

BARIERY:

.....
.....
.....

II - AKTYWNOŚĆ NA RYNKU PRACY / UMIEJĘTNOŚĆ POSZUKIWANIA PRACY

1. Co jest dla Pani / Pana ważne w poszukiwanej pracy?

Można wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

- zapewnienie źródła utrzymania
- zapewnienie sobie niezależności
- poczucie przynależności i użyteczności
- perspektywa odniesienia sukcesu
- potrzeba kontaktu z ludźmi
- możliwość zdobycia doświadczenia i ciągła nauka
- uznanie i szacunek najbliższych
- poczucie stabilności
- możliwość zrobienia kariery – uzyskania awansu
- inna wartość, jaka?

2. Jakie są Pana/ Pani sposoby poszukiwania pracy?

Można wskazać więcej niż jedną odpowiedź.

- Poszukuję pracy przy okazji wyjścia do sklepu lub kiedy nadarzy się okazja „wyjścia na miasto”.
- Mam jasno określony plan poszukiwania pracy – wiem, kiedy i gdzie idę za pracą.
- Nigdy nie ruszam się z domu w celu poszukiwania pracy bez życiorysu zawodowego.
- Odwiedzam zawsze te same zakłady, by mieć na bieżąco informacje o wolnych miejscach pracy.
- Szukam w zasadzie każdej pracy, jaka się nadarzy, byleby podjąć zatrudnienie.
- Staram się wcześniej dowiedzieć jak najwięcej o firmie, z którą mam zamiar się skontaktować w sprawie pracy.
- Ze względu na nadmiar obowiązków domowych skupiam się na wykorzystaniu metod poszukiwania pracy, które mniej angażują mnie czasowo, takich jak (prasa, telewizja, Internet).
- Mam jasno określony cel zawodowy i poszukuję pracy tylko w ramach wybranej, interesującej mnie branży.
- Zostawiłem/am swoje dane w firmach, które mnie interesują i oczekuję teraz jedynie na informację o wolnym miejscu pracy.
- Zawsze wiem, z jakim pracodawcą będę rozmawiać, kiedy wyruszam poszukiwać pracy.
- Sprawdzam oferty pracy jedynie z wiarygodnych źródeł – dopiero wtedy podejmuję kontakt z pracodawcą. Innych ofert nie sprawdzam.
- Mam swoje własne sposoby na poszukiwanie pracy (jakie?)
.....
.....
.....
.....
.....

3. Korzystanie z dostępnych form aktywnego poszukiwania pracy. W jaki sposób Pan/Pani poszukuje pracy?:

- a. **SAMODZIELNIE NAWIĄZANE KONTAKTY Z PRACODAWCAMI W CIĄGU OSTATNIEGO MIESIĄCA.** Proszę wybrać i zaznaczyć krzyżykiem właściwe dla siebie odpowiedzi.

Ilość kontaktów:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Więcej niż 10
<i>Osobiste</i>												
<i>Za pośrednictwem poczty (podanie i życiorys)</i>												
<i>Telefonicznie</i>												
<i>Poprzez Internet</i>												
<i>Przy wykorzystaniu sieci kontaktów</i>												

- b. **SAMODZIELNY KONTAKT Z INSTYTUCJAMI OFERUJĄCYMI PRACĘ W CIĄGU OSTATNIEGO MIESIĄCA.** Proszę wybrać i zaznaczyć krzyżykiem właściwe dla siebie odpowiedzi.

Ilość kontaktów:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Więcej niż 10
<i>Powiatowy Urząd Pracy</i>												
<i>Inne niż PUP biura pośrednictwa pracy</i>												
<i>Firmy doboru personalnego</i>												
<i>Agencje pracy tymczasowej</i>												
<i>Organizacje pozarządowe</i>												
<i>Punkty Pomocy Koleżeńskej</i>												
<i>Gminne Centra Informacji</i>												

- c. **SAMODZIELNE WYKORZYSTYWANIE INNYCH DOSTĘPNYCH METOD POSZUKIWANIA I POZYSKIWANIA PRACY W CIĄGU OSTATNIEGO MIESIĄCA.** Proszę wybrać i zaznaczyć krzyżykiem właściwe dla siebie odpowiedzi.

Ilość działań:	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Więcej niż 10
<i>Sprawdzanie ofert pracy w mediach: prasa</i>												
<i>Sprawdzanie ofert pracy w mediach: radio, TV</i>												
<i>Sprawdzanie ofert pracy w mediach: Internet</i>												
<i>Sprawdzanie ogłoszeń na tablicach informacyjnych, witrynach, słupach</i>												
<i>Wyszukiwanie firm w indeksach branżowych („Panorama Firm”, „Książka Telefoniczna”)</i>												
<i>Uczestnictwo w Targach Pracy, „Dniach Kariery”, targach branżowych</i>												
<i>Przesyłanie swoich ofert do ogłoszeń w gazetach lub Internecie</i>												
<i>Inne metody (jakie?.....)</i>												

Załącznik nr 3

Karta rejestru klienta

- 1 Data utworzenia karty:
- 2 Osoba wypełniająca treść karty:
- 3 Data wprowadzenia rejestru:
- 4 Osoba wprowadzająca do rejestru:

1 Dane identyfikacyjne uczestnika / aktualizacja danych

1	Imię	6	Adres zameldowania	Miasto:
					Kod:
					Ulica:
					Nr domu:
2	Nazwisko			Nr lokalu:
3	Data urodzenia	7	Adres zamieszkania (korespondencyjny)	Miasto:
					Kod:
					Ulica:
					Nr domu:
4	Miejsce urodzenia			Nr lokalu:
5	NR PESEL	8	Pracownik socjalny

2 Dane kontaktowe uczestnika

1	Tel. Stacjonarny
2	Tel. Komórkowy
3	Adres e-mail

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zawartych w ankiecie dla potrzeb programowych, zgodnie z ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych. (Dz. U. z 2002 r. nr 101, poz.926 ze zm.)

.....
Podpis klienta

Określenie Potencjału Zawodowego*

Bilans zasobów zawodowych

Imię i nazwisko:	
Data urodzenia:	
Adres zamieszkania:	
Telefon kontaktowy:	
Osoba wypełniająca:	
Pracownik socjalny prowadzący sprawę:	

<p>WYKSZTAŁCENIE(ukończone szkoły):</p> <ul style="list-style-type: none">€ Podstawowe/gimnazjalne€ Zasadnicze zawodowe€ Średnie ogólne€ Średnie techniczne/zawodowe€ Policealne/pomaturalne€ Wyższe zawodowe - licencjat/inżynier€ Wyższe magisterskie€ Dodatkowe studia podyplomowe/stopnie naukowe <p>Posiadany zawód:</p> <p>Nauka kontynuowana aktualnie:</p>
<p>DODATKOWE KWALIFIKACJE (kursy, licencje, zezwolenia, uprawnienia zawodowe, inne):</p>
<p>OBSŁUGA KOMPUTERA(programy/stopień obsługi):</p>

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW OBCYCH:

Język podstawowy / średnio zaawansowany / zaawansowany

Język podstawowy / średnio zaawansowany / zaawansowany

Język podstawowy / średnio zaawansowany / zaawansowany

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE:

€ Praktyki zawodowe

€ Staże / przygotowania zawodowe

€ Inne doświadczenia o znaczeniu zawodowym

Praca zawodowa/zajmowane stanowiska

Staż pracy łącznie:

UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWE

UZDOLNIENIA:

ZAINTERESOWANIA, PASJE:

Dodatkowe informacje

CZYNNIKI ZDROWOTNE:

- € Ograniczenia zdrowotne:
- € Przeciwwskazania do pracy:
- € Stopień niepełnosprawności:

SYTUACJA RODZINNA:

ZIDENTYFIKOWANE BARIERY ZWIĄZANE Z WEJŚCIEM NA RYNEK PRACY (samoocena)

- 1) Zidentyfikowane deficyty w zakresie wiedzy i umiejętności (sprecyzowanie barier w realizacji własnych oczekiwań zawodowych)

- 2) Inne braki, przeszkody

Precyzowanie celów

Cele edukacyjne i zawodowe:

Podnoszenie kwalifikacji w obszarze systemu oświaty:

Podnoszenie kwalifikacji w obszarze szkoleń zawodowych:

Zdobywanie doświadczenia poprzez staż/przygotowanie zawodowe:

OBSZAR POSZUKIWANEGO ZATRUDNIENIA W RAMACH PRACY NAJEMNEJ (preferowane stanowiska, zawody, branże):

Przewidywany termin gotowości do podjęcia pracy:

PLANY ZWIĄZANE Z URUCHOMIENIEM DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ:

Przewidywany termin gotowości do podjęcia działań w zakresie w/w planów:

PLANOWANA AKTYWNOŚĆ ZAWODOWEJ W RAMACH SPÓŁDZIELNI SOCJALNEJ:

Przewidywany termin gotowości do podjęcia w/w aktywności:

**Potrzeby informacyjne / rodzaj oczekiwanego wsparcia / rodzaj aktywizacji w ramach
Treningu pracy – rozeznanie wstępne**

Uwagi:

....., dnia.....

.....

.....

podpis doradcy / pracownika socjalnego / trenera

podpis klienta

*Opracowanie: Anna Lamik, doradca zawodowy I stopnia. Kwestionariusz wykorzystywany do analizy potencjału zawodowego uczestników projektu systemowego projektu „Damy radę – program aktywizacji zawodowej i społecznej w Katowicach”, realizowanego przez MOPS w Katowicach.

Załącznik nr 5

Deklaracja udziału w procesie zatrudnienia wspieranego

Imię i Nazwisko.....

PESEL

Wykształcenie

Adres zamieszkania.....

Telefon

Adres poczty elektronicznej

I. Status osoby na rynku pracy na dzień podpisania deklaracji

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| ▪ Bezrobotny (zarejestrowany w PUP) | Tak | Nie |
| ▪ Długotrwale bezrobotny (zarejestrowany w PUP przez ponad 12 miesięcy w ostatnich 2 latach) | Tak | Nie |
| ▪ Bezrobotny wychowujący co najmniej jedno dziecko do 7 roku życia | Tak | Nie |
| ▪ Niepełnosprawny bez zatrudnienia | Tak | Nie |
| ▪ Nieaktywny zawodowo bez zatrudnienia (nie zarejestrowany w PUP) | Tak | Nie |
| ▪ Osoba ucząca się lub kształcąca | Tak | Nie |
| ▪ Inne:..... | Tak | Nie |
| ▪ Inne:..... | Tak | Nie |

II. Prawa i obowiązki klienta

Oświadczam, iż będę uczestniczyć we wszystkich spotkaniach indywidualnych i grupowych organizowanych w ramach zatrudnienia wspieranego. Jednocześnie zgłaszam gotowość realizacji postanowień zawartych w Indywidualnym Planie Działania. Wyrażam zgodę na monitorowanie mojej sytuacji dotyczącej uczestnictwa we wszystkich formach zatrudnienia wspieranego, w tym w procesie aktywizacji zawodowej w miejscu pracy. Wyrażam jednocześnie zgodę na monitorowanie mojej sytuacji dotyczącej zatrudnienia przez okres 3 -6 miesięcy od czasu zakończenia wsparcia trenera pracy.

Wyrażam zgodę na gromadzenie, przetwarzanie i przekazywanie moich danych osobowych na potrzeby realizacji procesu zatrudnienia wspieranego (zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.). Oświadczam, że zostałem / zostałam poinformowany/a o celu zbierania tych informacji, prawie wglądu do swoich danych oraz możliwości ich poprawiania. Niniejszym oświadczam, że podane przeze mnie dane są zgodne z prawdą.

Do deklaracji załączam:.....

.....
(miejscowość, data)

.....
(podpis klienta)

Załącznik nr 6

Kwestionariusz samooceny pod względem przygotowania do wejścia na rynek pracy. Analiza potrzeb kandydata do usługi trenera pracy

Imię i nazwisko:

Data:

Proszę zaznaczyć cyfrę na skali od 1 do 5, (gdzie 1 oznacza, że nie zgadza się Pan / Pani w ogóle z danym stwierdzeniem, cyfra 3 oznacza jej średnie nasilenie, natomiast cyfra 5 najwyższy stopień aprobaty danego stwierdzenia). Proszę odnieść się do wszystkich pozycji.

1.	Jestem gotowy/a do podjęcia pracy	1	2	3	4	5
2.	Chcę sprawdzić swoje siły w bezpiecznych warunkach pracy	1	2	3	4	5

3.	Wiem, że znajdę pracę bez problemu jeśli tylko zacznę jej intensywnie poszukiwać	1	2	3	4	5
4.	Czuję się dobrze przygotowany/a do wejścia na rynek pracy	1	2	3	4	5
5.	Potrafię samodzielnie napisać Curriculum vitae / życiorys zawodowy	1	2	3	4	5
6.	Potrafię samodzielnie napisać list motywacyjny	1	2	3	4	5
7.	Posiadam wystarczającą wiedzę z zakresu metod poszukiwania pracy	1	2	3	4	5
8.	Czuję się dobrze przygotowany/a do rozmowy kwalifikacyjnej	1	2	3	4	5
9.	Boję się rozmów kwalifikacyjnych	1	2	3	4	5
10.	Potrzebuję pomocy w dotarciu do instytucji pomagających osobom w poszukiwaniu pracy / dysponujących bazą ofert pracy	1	2	3	4	5
11.	Chciałbym/chciałabym uzyskać informacje dotyczące możliwości kształcenia w systemie oświaty dla dorosłych	1	2	3	4	5
12.	Chciałbym/chciałabym uzyskać informacje dotyczące możliwości podejmowania kursów i szkoleń zawodowych	1	2	3	4	5
13.	Potrzebna mi pomoc w opracowaniu planu dotarcia do poszczególnych pracodawców	1	2	3	4	5
14.	Potrzebuję uzyskać informacje na temat zakładania działalności gospodarczej / spółdzielni socjalnej	1	2	3	4	5
15.	Mam wiedzę o swoich zasobach i kompetencjach	1	2	3	4	5
16.	Wiem ile pieniędzy potrzebuję, aby wypełnić wszystkie potrzeby moje i mojej rodziny	1	2	3	4	5
17.	Wiem jak zaplanować budżet domowy	1	2	3	4	5
18.	Wiem, jaka praca mi odpowiada i co chciałbym/chciałabym robić zawodowo	1	2	3	4	5

19. Dlaczego chce Pan/i podjąć pracę, co głównie do tego Pana/Panią motywuje?

.....

20. Jaką pracą jest Pan/i zainteresowany/a? (proszę zaznaczyć, można wybrać więcej niż jedną odpowiedź)

€ Pracą najemną na cały etat

€ Pracą w niepełnym wymiarze godzin

Jeśli tak to Ile godzin dziennie/tygodniowo?

.....

€ Pracą dorywczą w ramach umowy zlecenie / umowy o dzieło (proszę podkreślić)

€ Pracą wolontaryjną – pozwalającą zdobyć doświadczenie i umiejętności

€ Stażem, pracami społecznie użytecznymi, przygotowaniem zawodowym dorosłych, pracami interwencyjnymi, robotami publicznymi, zatrudnieniem socjalnym (niepotrzebne skreślić).

€ Uruchomieniem własnej działalności gospodarczej / założeniem spółdzielni socjalnej / fundacji / stowarzyszenia? (proszę podkreślić)

Jeśli tak to jakiej, o jakim profilu działalności?

.....
.....

21. Gdzie chciałby/chciałaby Pan/i podjąć pracę? (proszę zaznaczyć)

€ Wyłącznie w miejscu zamieszkania

€ W najbliższej okolicy

€ Na terenie województwa

€ Na terenie całej Polski (na zasadzie pracy w delegacji)

€ Poza granicami kraju

22. Czy ze względu na pracę może Pan/i zmienić miejsce zamieszkania? (proszę zaznaczyć)

TAK / NIE

23. Jakie stanowiska pracy interesują Pana/ią

.....
.....

24. Jakie najczęściej stosuje Pan/i metody lub sposoby poszukiwania pracy?

.....
.....

Indywidualny Plan Działania (IPD)

Indywidualny Plan Działań realizowany w okresie oddo.....

.....

(Imię i nazwisko)

Cel zawodowy, jaki chcę osiągnąć, to:

.....
.....
.....
.....

W szczególności, wykonam następujące działania:

- Ukończę szkolenia, kursy i warsztaty:

.....
.....
.....

- Podejmę naukę w szkole

.....
.....
.....

- Zdobędę doświadczenie zawodowe w ramach Treningu pracy (np.: poprzez wolontariat, staże / przygotowanie zawodowe, prace społecznie użyteczne, prace interwencyjne, roboty publiczne) i uzyskam referencje:

.....
.....
.....

- Założę własną działalność gospodarczą, spółdzielnię socjalną:

.....
.....
.....

- Będę poszukiwał pracy w zawodzie / na stanowisku:

.....

..... w następującym wymiarze czasu pracy Na dojazd do i z pracy mogę przeznaczyćgodzin.

- Najniższa pensja, na którą się zgodzę, to

- Aby znaleźć pracę, wykonam następujące działania:

Lp.	DZIAŁANIE	TERMIN REALIZACJI	W REALIZACJI POMOŻE MI
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

- Poszerzę sieć wsparcia o następujące osoby (rodzina; znajomi; osoby, które warto poznać):

.....

.....

.....

Aby zwiększyć moje szanse na znalezienie pracy, dodatkowo wykonam następujące działania (samodzielnie lub przy wsparciu instytucji):

.....

.....

Indywidualny Plan Działań sporządza się w 2 jednobrzmiących egzemplarzach.

.....

Podpis klienta

.....

podpisane dnia:

.....

Podpis doradcy /trenera / pracownika

Załącznik nr 8

Indywidualna karta usługi trenera pracy

Imię i nazwisko klienta.....

L.P	Data spotkania	Opis usługi	czas trwania (w minutach)	podpis klienta
1	1
2		2		
3		3		
4		4		
5		5		
6		6		
7		7		

.....
podpis doradcy / pracownika / trenera

Załącznik nr 9

Indywidualny terminarz spotkań trenera z klientem

PAN/PANI:

Lp.	Data spotkania / konsultacji	Numer spotkania	Data kolejnego spotkania / konsultacji	Podpis klienta	Podpis doradcy / trenera / pracownika	Dodatkowe Uwagi
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

Załącznik nr 10

Analiza wykonywanej pracy – rozmowa z pracodawcą i klientem

Rozmowa z pracodawcą

Imię i nazwisko klienta

Pracodawca

Data rozmowy

Data rozmowy, nazwisko przedstawiciela pracodawcy	Bieżące uwagi pracodawcy na temat pracy klienta. Wskazanie obszarów, w których klient potrzebuje wsparcia

Analiza wykonywanej pracy Rozmowa z klientem

Imię i nazwisko klienta

Pracodawca

Data rozmowy

1.	Czy jest Pan/Pani zadowolony/a z pracy? Dlaczego?	
2.	Co należy do Pana / Pani obowiązków?	
3.	Jak sobie Pan/Pani radzi z obowiązkami w pracy?	
4.	Które z obowiązków są dla Pana/pani uciążliwe ze względu na stan zdrowia?	
5.	Jaka atmosfera panuje w pracy? Jak układa się współpraca z innymi pracownikami?	
6.	Jakie są Pana / Pani relacje z przełożonymi?	
7.	Jak sobie Pan / Pani radzi w sytuacjach trudnych i konfliktowych?	
8.	Czy wynagrodzenie jest wypłacane regularnie i w pełnej kwocie?	
9.	Jak sobie Pan / Pani radzi z dojazdem do pracy?	
10.	Czy potrzebuje Pan / Pani jakiegoś dodatkowego wsparcia lub przeszkolenia?	
11.	Inne uwagi i komentarze.	

Arkusze oceny w miejscu pracy w.1

Arkusze oceny w miejscu pracy

Pracownik

Pracodawca

Nazwisko oceniającego

Funkcja.....

Data oceny

Czas przepracowany w miesiącach.....

Trener prowadzący

WYKONYWANIE PRACY – wykonywanie wyznaczonych zadań, w wyznaczonym czasie, wykonywanie zadań całkowicie i poprawnie

.....

.....

ZACHOWANIE W SYTUACJACH INTERPERSONALNYCH – współpraca z pracownikami, z przełożonymi, klientami, umiejętność przyjmowania krytyki

.....

.....

CHARAKTERYSTYKA PRACY – sumienność, obecność, punktualność, odporność na stres, motywacja, współpraca

.....

.....

WYGLĄD ZEWNĘTRZNY – higiena osobista, ubiór

.....

.....

Główne zalety pracownika

.....

.....

Co przede wszystkim wymaga poprawy

.....

.....

Propozycje pomocy skierowanej na osiągnięcie poprawy (wskazówki do Indywidualnego Planu Działania)

.....

.....

Inne uwagi

.....

.....

Arkusz oceny w miejscu pracy w.2

Charakterystyka funkcjonowania klienta OPS podczas pracy*

Miesięczna (zbiorcza) charakterystyka funkcjonowania klienta za okres od.....do.....

Imię i nazwisko klienta:

Stanowisko szkoleniowe:

Miejsce wykonywania pracy.
.....

(proszę zaznaczyć krzyżykiem wybraną odpowiedź dotyczącą danego obszaru funkcjonowania w przeciągu ostatniego miesiąca)

Punktualność	<input type="checkbox"/> Zawsze jest punktualny/a <input type="checkbox"/> Zwykle jest punktualny/a <input type="checkbox"/> Bardzo często jest niepunktualny/a
Szybkość przyswajania umiejętności niezbędnych na stanowisku pracy	<input type="checkbox"/> Przyswaja bardzo szybko nowe umiejętności <input type="checkbox"/> Przyswaja przeciętnie szybko nowe umiejętności <input type="checkbox"/> Bardzo powoli przyswaja nowe umiejętności
Samodzielność	<input type="checkbox"/> Bardzo samodzielny/a <input type="checkbox"/> Średnio samodzielny/a <input type="checkbox"/> Niesamodzielny/a
Kultura osobista	<input type="checkbox"/> Uprzejmy/a i kulturalny/a w każdej sytuacji <input type="checkbox"/> Zwykle uprzejmy/a i kulturalny/a <input type="checkbox"/> Bardzo często nieuprzejmy/a

	i niekulturalny/a
Zaangażowanie w wykonywane zadania	<input type="checkbox"/> Bardzo zaangażowany/a <input type="checkbox"/> Umiarkowanie zaangażowany/a <input type="checkbox"/> Mało zaangażowany/a
Kontrola emocji	<input type="checkbox"/> Zawsze panuje nad emocjami <input type="checkbox"/> Czasem nie panuje nad emocjami <input type="checkbox"/> Bardzo często nie panuje nad emocjami
Stosowanie się do poleceń instruktora/ trenera	<input type="checkbox"/> Zawsze stosuje się do poleceń <input type="checkbox"/> Zwykle stosuje się do poleceń <input type="checkbox"/> Bardzo często nie stosuje się do poleceń
Dbłość o wygląd	<input type="checkbox"/> Zawsze czysty i zadbane <input type="checkbox"/> Zwykle czysty i zadbane <input type="checkbox"/> Bardzo często zaniedbane

Diagnoza sytuacji

Uwagi zgłoszone przez pracodawcę	
Uwagi zgłoszone przez klienta OPS	
Uwagi opiekuna	

Obszary w których klient poczynił największy postęp w ostatnim miesiącu	
Obszary wymagające dalszej pracy i rozwijania	

Data

Imię i nazwisko oraz podpis opiekuna i pracownika socjalnego / trenera pracy

*Ankieta wypracowana w projekcie „WIP” Wsparcie i Promocja zatrudnienia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym, POKL 7.2.1

Formularz oceny zatrudnienia klienta**Formularz oceny zatrudnienia klienta ***

Data przeprowadzonej oceny

Nazwisko i imię klienta

Nazwisko i imię osoby wypełniającej formularz

Rodzaj oceny:

Całkowita liczba przepracowanych obecnie:

 Wstępna Godzin w tygodniu Bieżąca / zatrudniony Miesiący w roku Bieżąca / niezatrudniony**UWAGI OGÓLNE:**

- Proszę nie pozostawiać żadnego z punktów bez odpowiedzi!
- W każdym z punktów należy zakreślić najbardziej właściwą odpowiedź, na podstawie obserwacji klienta oraz wywiadów z osobami znajdującymi go (członkami rodziny, opiekunami, terapeutami, pracodawcami)

1.	Dyspozycyjność :	Może pracować w weekendy	Może pracować wieczorami	Może pracować na ¼ etatu	Może pracować na ½ etatu	Może pracować na pełny etat
	Uwagi dodatkowe:					
2.	Transport:	Transport zapewniony	Dostęp do wyspecjalizowanych usług transportowych	Mieszka przy trasie autobusu	Rodzina zapewni transport	Posiada własny środek transportu
	Uwagi dodatkowe:					
3.	Siła, podnoszenie, przenoszenie rzeczy:	Słaby (<5 kg)	Przeciętny (5-10 kg)	Średni (15-20 kg)	Silny (> 25 kg)	
	Uwagi dodatkowe:					
4.	Wytrzymałość (bez przerw):	Pracuje do 2 godzin	Pracuje 2-3 godziny	Pracuje 3-4 godziny	Pracuje powyżej 4 godzin	
	Uwagi dodatkowe:					
5.	Orientacja: (zaznacz właściwe)	Tylko na małym terenie	Jeden pokój	Kilka pokoi	Obszar budynku	Budynek i teren przyległy
	Uwagi dodatkowe:					

6.	Mobilność fizyczna: (zaznacz właściwe)	Może stać / siedzieć w jednym miejscu	W miarę dobre możliwości przemieszczani a się	Schody / drobne przeszkody pokonuje samodzielnie	Pełna sprawność fizyczna	
Uwagi dodatkowe:						
7.	Tempo samodzielnego wykonywania zadań:	Wolne tempo	Tempo nierównomiern e	Tempo równomiern e / przeciętne	Tempo ponadprzecię -tne, czasem szybkie	Stale, szybkie tempo
Uwagi dodatkowe:						
8.	Wygląd:	Zaniedbany / brak higieny	Zadbany / czysty	Ubranie niezadbane/ niedoprane	Ubranie zadbane / doprane	
Uwagi dodatkowe:						
9.	Odpowiednie współdziałanie społeczne:	Rzadko reaguje właściwie	Uprzejmy, reaguje właściwie	Rzadko inicjuje współdziała nie społeczne	Często inicjuje współdziała nie społeczne	
Uwagi dodatkowe:						
10.	Zachowania nietypowe:	Posiada wiele nietypowych zachowań	Posiada kilka nietypowych zachowań	Brak nietypowych zachowań		
Uwagi dodatkowe:						
11.	Skupienie na zadaniu / wytrwałość:	Wymaga stałego nadzoru	Wymaga częściowego nadzoru	Wymaga sporadyczne go nadzoru	Nie wymaga nadzoru	
Uwagi dodatkowe:						
12.	Samodzielne zachowanie kolejności obowiązków:	Nie potrafi wykonywać zadań w sekwencji	Wykonuje 2-3 zadania w sekwencji	Wykonuje 4-6 zadań w sekwencji	Wykonuje 7 lub więcej zadań w sekwencji	
Uwagi dodatkowe:						
13.	Inicjatywa / motywacja:	Wciąż szuka zajęć	Czasem zgłasza się na ochotnika	Oczekuje instrukcji	Unika kolejnych zadań	Jest pasywny
Uwagi dodatkowe:						
14.	Adaptacja do zmian:	Dobrze adaptuje się do zmian	Adaptuje się do zmian z pewnymi trudnościami	Adaptuje się do zmian z poważnymi trudnościami	Wymaga sztywno ustalanej rutyny	
Uwagi dodatkowe:						
15.	Potrzeba wykazania	Wymaga często	Wystarczająca sporadyczna	Wystarczająca rzadka	Wystarczając a wypłata	

	poparcia (gratyfikacji):		(codziennie)	(cotygodniowa)		
	Uwagi dodatkowe:					
16.	Stosunek rodziny wobec pracy:	Bardzo popiera	Popiera z zastrzeżeniami	Obojętna	Negatywna	
	Uwagi dodatkowe:					
17.	Sytuacja finansowa:	Dodatkowe przychody mogą być przeszkodą	Dodatkowe przychody nie są przeszkodą	Redukcja pomocy finansowej wzbudza obawy	Niechętny do rezygnacji z pomocy finansowej	
	Uwagi dodatkowe:					
18.	Umiejętności rozróżniania zasobów finansowych:	Nie potrafi rozróżnić zasobów	Rozróżnia zasoby z pomocą z zewnątrz	Rozróżnia zasoby		
	Uwagi dodatkowe:					
19.	Świadomość czasu:	Nieświadomy czasu i funkcji zegara	Postrzega przerwy (także na posiłki)	Może podać czas co do godziny	Może podać czas co do godziny i minuty	Zna / nie zna kalendarza
	Uwagi dodatkowe:					
20.	Praktyczna umiejętność czytania:	Brak	Pamięta wzrokowo wyrazy / znaki	Podstawy czytania	Czyta płynnie	
	Uwagi dodatkowe:					
21.	Praktyczne umiejętności matematyczne:	Brak	Proste liczenie	Proste dodawanie i odejmowanie	Potrafi liczyć na kalkulatorze	
	Uwagi dodatkowe:					
22.	Samodzielne przechodzenie przez ulicę:	Wymaga opieki przy przechodzeniu przez ulicę	Przechodzi przez ulicę z dwoma pasami ruchu ze światłami	Przechodzi przez ulicę z dwoma pasami ruchu bez światła	Przechodzi przez ulicę z czterema pasami ruchu ze światłami	Przechodzi przez ulicę z czterema pasami ruchu bez światła
	Uwagi dodatkowe:					
23.	Radzenie sobie z krytyką / stresem:	Odporny / lubi dyskutować	Wycofuje się (zamyka w sobie)	Akceptuje krytykę / nie zmienia zachowania	Akceptuje krytykę / zmienia zachowanie	Nie akceptuje krytyki

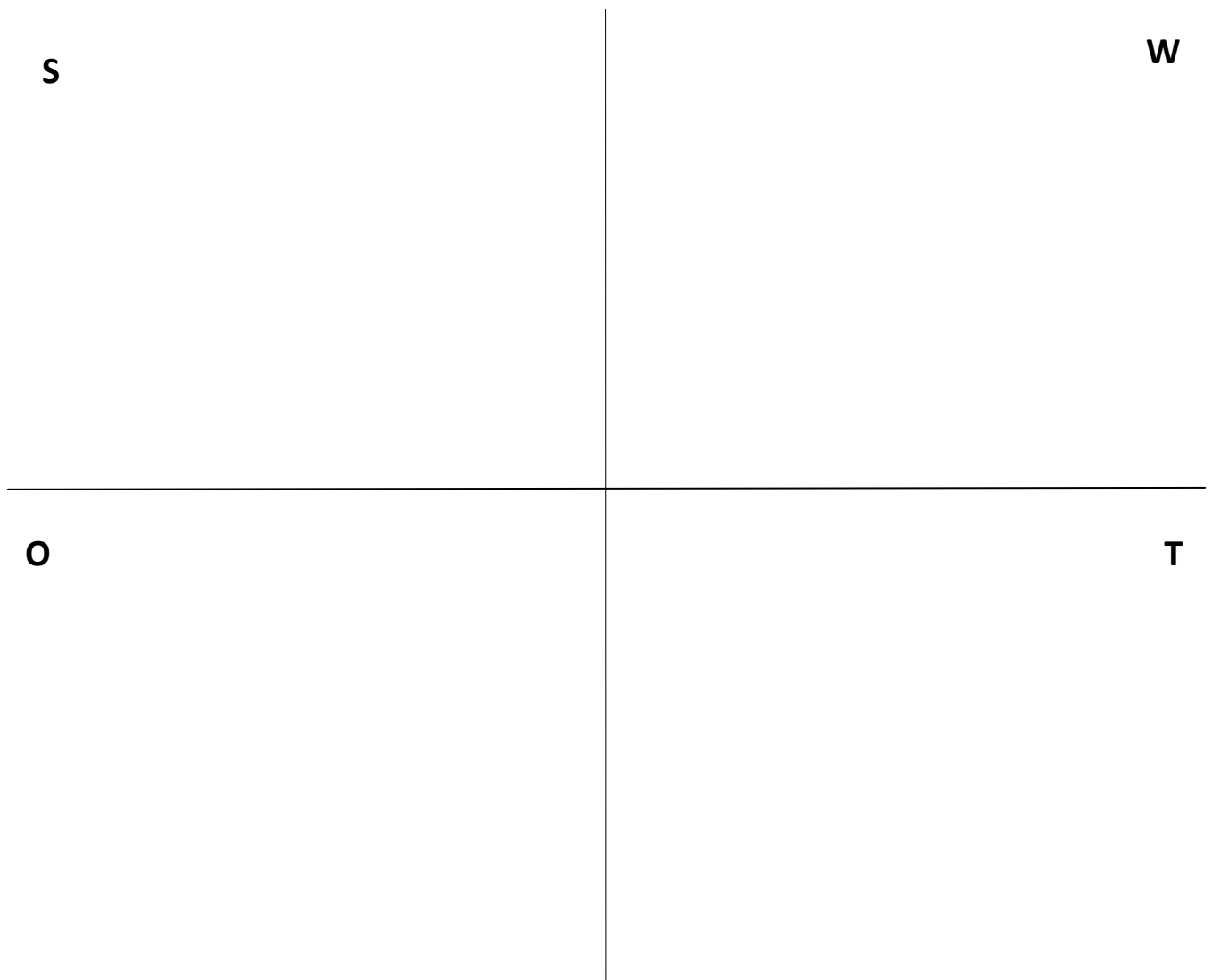
	Uwagi dodatkowe:					
24.	Działa / mówi agresywnie:	Co godzina, stale	Codziennie, w zależności od sytuacji	Czasami	Rzadko	Nigdy
	Uwagi dodatkowe:					
25.	Umiejętność podróżowania:	Wymaga opieki w czasie jazdy	Wymaga szkolenia o korzystaniu z autobusu	Samodzielnie korzysta z autobusu bez przesiadek	Samodzielnie korzysta z autobusu z przesiadkami	Jest w stanie poczynić samodzielne przygotowania do podróży
	Uwagi dodatkowe:					
26.	Korzysta z uprawnień pracowniczych w miejscu pracy (zakreślić Tak lub Nie przy KAŻDEJ opcji)	Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie Tak / Nie	0 = żadnych 1 = urlop chorobowy 2 = zasiłki rehabilitacyjne 3 = urlop wypoczynkowy 4 = urlop rehabilitacyjny 5 = zniżki pracownicze 6 = darmowe lub częściowo odpłatne posiłki 7 = inne (określić)			
27.	Zaznaczyć wszystkie prace, które wykonywał klient w czasie praktyk:					
	<input type="checkbox"/> Sprzątanie ze stołów <input type="checkbox"/> Zamiatanie <input type="checkbox"/> Obsługa zmywarki <input type="checkbox"/> Szorowanie garnków <input type="checkbox"/> Przygotowanie posiłków <input type="checkbox"/> Sortowanie pościeli <input type="checkbox"/> Mycie podłóg <input type="checkbox"/> Prace biurowe <input type="checkbox"/> Polerowanie <input type="checkbox"/> Odkurzanie		<input type="checkbox"/> Obróbka żywności <input type="checkbox"/> Praca gońca <input type="checkbox"/> Ścieranie kurzu <input type="checkbox"/> Sprzątanie toalet <input type="checkbox"/> Usuwanie śmieci <input type="checkbox"/> Prace ogrodowe <input type="checkbox"/> Zaopatrzenie, zakupy <input type="checkbox"/> Mycie wyposażenia <input type="checkbox"/> Podawanie jedzenia <input type="checkbox"/> Opieka			
	Komplikacje / stan medyczny:					
	Uwagi dodatkowe:					

* Formularz oceny zatrudnienia klienta (wykorzystywany w przypadku osób niepełnosprawnych) najkorzystniej jest wypełnić przed podjęciem zatrudnienia przez klienta, w celu dobrania odpowiedniego stanowiska a następnie zweryfikować go w trakcie pracy klienta. Ważne jest aby pracodawcę nie przytłoczyć nadmierną dokumentacją i nie zniechęcić go tym do dalszej współpracy. Należy, szanując jego czas, rozmowę nakierować na wybrane aspekty, a następnie samodzielnie wypełnić kwestionariusz.

ANALIZA SWOT KLIENTA

Objaśnienie: Technika analityczna SWOT polega na posegregowaniu posiadanej informacji o sytuacji klienta na cztery grupy (cztery kategorie czynników strategicznych):

- **S** (*Strengths*) – **mocne strony**: wszystko to co stanowi atut, przewagę, zaletę analizowanego obiektu,
- **W** (*Weaknesses*) – **słabe strony**: wszystko to co stanowi słabość, barierę, wadę analizowanego obiektu,
- **O** (*Opportunities*) – **szanse**: wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu szansę korzystnej zmiany,
- **T** (*Threats*) – **zagrożenia**: wszystko to co stwarza dla analizowanego obiektu niebezpieczeństwo zmiany niekorzystnej.



Analiza SWOT sytuacji klienta (wskazówki)

Nazwa SWOT jest akronimem angielskich słów Strengths (mocne strony), Weaknesses (słabe strony), Opportunities (szanse w otoczeniu), Threats (zagrożenia w otoczeniu). Analiza SWOT jest efektywną metodą identyfikacji słabych i silnych stron oraz badania szans i zagrożeń jakie stoją przed przedsięwzięciem do realizacji. Analizę SWOT można z równym powodzeniem zastosować do organizacji oraz dowolnego przedsięwzięcia³². Analiza SWOT z powodzeniem sprawdza się podczas analizowania sytuacji klienta i można ją wykorzystać na etapie przygotowań do negocjowania ustaleń w ramach kontraktu socjalnego. Mocne strony i szanse wiążą się ze wskazanymi w kontrakcie możliwościami klienta, zaś słabe strony i zagrożenia to wskazane w kontrakcie ograniczenia.

Ogólne wytyczne wynikające z analizy SWOT są bardzo proste, ale niestety trudne do realizacji:

- unikać zagrożeń,
- wykorzystywać szanse,
- wzmacniać słabe strony,
- opierać się na mocnych stronach.

W celu opracowania analizy SWOT należy przygotować odpowiedzi na następujące pytania.

Mocne strony:

- Jakie są zalety klienta?
- Co klient robi dobrze?
- Jakie zalety widzą w kliencie inni ludzie?
- Jakie są przewagi klienta?

Należy rozważyć odpowiedzi na powyższe pytania z punktu widzenia pracownika socjalnego i klienta. W przypadku trudności w określeniu mocnych stron klienta można wypisać najpierw jego charakterystyczne cechy. Niektóre z tych cech na pewno będą silnymi stronami, możliwymi do wykorzystania w dalszej współpracy.

Słabe strony:

- Co może być usprawnione?
- Co jest robione niedobrze?
- Czego powinno się unikać?
- Czy pracownik spostrzega słabe strony, których klient nie spostrzega?

W określaniu słabych stron konieczne jest skonfrontowanie klienta z nieprzyjemnie dla niego brzmiącymi faktami.

Szanse/okazje:

- Gdzie są pola największych szans dla klienta?
- Jakie są dobre okazje, które na klienta czekają?
- Jakie są zasoby, których klient nie jest świadomy? Użyteczne okazje, które mogą z tego wynikać:
- Zmiany na rynku pracy, zapotrzebowanie w danej branży
- Instytucjonalne formy wsparcia
- Korzystna infrastruktura, zasoby środowiska lokalnego
- Inne, lokalne wydarzenia.

³² Paszkowska-Rogacz A.: *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*. KOWEZ, Warszawa, 2002.

Szanse, które klient może wykorzystać mogą pochodzić z szans stwarzanych przez technologię i rynek zarówno w skali mikro, jak makro, szans stwarzanych przez lokalne samorzady ale także politykę gospodarczą i finansową rządu, które dotyczą dziedziny na której działasz, szans wynikających ze struktury rynku pracy, struktury społeczeństwa, zmian w stylu życia społeczeństwa, wzorów społecznych, lokalnych wydarzeń itd.

Zagrożenia:

- Z jakimi przeszkodami klient staje twarzą w twarz?
- Co w przyszłości może zagrozić realizacji działań klienta?
- Czy zmieniają się wymagania odnośnie kwalifikacji klienta?
- Co dla klienta stanowi problem?

Przeprowadzenie wyżej zaproponowanej analizy bardzo często może spowodować inne spojrzenie na podejmowane działania i to zarówno z perspektywy spraw, które ujawniła analiza i muszą zostać wykonane, jak i z ogólnej perspektywy.

KARTA WYZNACZANIA CELU ZAWODOWEGO

Dobrze sformułowany cel musi być:

- **S** – *specific* – KONKRETNY (co dokładnie chcesz osiągnąć?)
- **M** – *measurable* – MIERZALNY (jak zmierzyć / zbadać osiągnięcie celu?, np.: umowa o pracę)
- **A** – *ambitious* – AMBITNY (cel musi stawiać wysoko poprzeczkę, ale jednocześnie być w zgodzie z postulatami osiągalności,)
- **R** – *realistic* – REALISTYCZNY (osiągalny)
- **T** – *time oriented* – OKREŚLONY W CZASIE (trzeba wyznaczyć ramy czasowe, czyli nie „w przyszłości”, a „do dnia.....”, warto dać sobie więcej czasu na osiągnięcie celu)
- **E** – *exciting* – EKSCYTUJĄCY (cel musi Cię interesować, wiązać się z dużymi emocjami. To zwiększa motywację do działania)
- **R** – *recorded* – ZAPISANY (wszelkie zobowiązania na piśmie są łatwiejsze do osiągnięcia)

Cel powinien być zdefiniowany konkretnie, tak by można było odpowiedzieć na pytanie:

Kto ma osiągnąć, co i w jakim terminie?

Przykład celu zawodowego według zasad SMART:

Podjęmę pracę na stanowisku magazyniera w firmie zajmującej się sprzedażą części samochodowych w mieście....., na podstawie umowy o pracę, w pełnym wymiarze czasu pracy, za nie mniej niż 1500 złotych na rękę, nie później niż do końca czerwca 2012 roku.

Wpisz swój cel zawodowy spełniający SMART:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VII. BIBLIOGRAFIA

1. A. Bańka, *Psychologiczne doradztwo karier*. Print-b, Poznań 2007.
2. A. Bańka: *Bezrobocie. Podręcznik pomocy psychologicznej PRINT-B*, Poznań, 1992
3. A. Kargulowa: *O teorii i praktyce poradnictwa*, PWN, Warszawa 2007.
4. A. Paszkowska-Rogacz: *Warsztat pracy europejskiego doradcy kariery zawodowej*. KOWEZ Warszawa, 2002.
5. A. Lubrańska. *Psychologia pracy. Podstawowe pojęcia i zagadnienia*. Difin, Warszawa 2008.
6. A. Włoch, P. Domaradzki : *Kontrakt socjalny : przewodnik dla pracowników socjalnych środków pomocy społecznej* Praca Socjalna. - 2005, [nr] 3.
7. A. Żukiewicz, *Role zawodowe pracownika socjalnego*, Praca socjalna nr 4/2001,
8. A. Smrokowska-Reichmann. *Amerykański Case Management wzorzec dla reform systemu pomocy społecznej w Polsce? Wspólne Tematy nr10, 11-12/2009*.
9. B. DuBois, K. Krogsrud Miley *Praca socjalna. Zawód, który dodaje sił*. T. 1/2 Katowice, Śląsk, 1999
10. *Bariery i możliwości integracji zawodowej osób niepełnosprawnych w województwie wielkopolskim*. Raport z badań. WYG International, Warszawa, 2010 r.
11. *Bezrobocie i bezrobotni w badaniach opinii społecznej*. Raport. Warszawa, kwiecień 2009 www.cbos.pl
12. C. Sutton: *Psychologia dla pracowników socjalnych*. Gdańsk : GWP, 2007
13. D. Becelewska *Wsparcie emocjonalne w pracy socjalnej* Katowice Śląsk, 2005
14. D. Madej, J. Oniszczyk, Z. Rejmer-Ronowicz, B. Smoter, E. Kownacka, R. Oryszczyszyn: *Międzykulturowy Ośrodek Doradztwa Zawodowego...od koncepcji do realizacji*, KOWEZiU, Warszawa, 2007.
15. D. Polakowski, Ekspertyza pt.: *Determinanty funkcjonowania osoby pozostającej bez pracy oraz uwarunkowania współpracy z pracownikiem socjalnym*. Katowice – Warszawa 2011.
16. E. Sarzyńska, *Doradca zawodowy w środowisku bezrobotnych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Cuire-Skłodowskiej, Lublin 2007.
17. B. Kozusznik *Perspektywy psychologii pracy*, WUS Katowice 2007.
18. H. Dołęga – Herzog, T. Herzog, M. Rosalska, A. Wawrzonek *Praca w Polsce – dobry start. Podręcznik dla doradcy*, KIOWEZiU, Warszawa, 2007.
19. H. Gašior, A. Słaboń: *Pracownik socjalny jako profesjonalista*, MOPS Katowice, 1998
20. I. Odrobińska, *Osobisty asystent osoby niepełnosprawnej*, Rada Główna PTSR, Dębe 2003
21. J. Kot , *Kompleksowy system wsparcia na podłożu metody towarzyszenia* w: A. Wiktorska-Świech (red.), *Wyprowadzić na prostą*, Wrocław 2008.
22. G. Rogers *Coaching* GWP, Gdańsk 2010.
23. J. Starga-Piasek (red.) *Perspektywa rynku pracy i pomocy społecznej* IRSS Warszawa 2007
24. M. Armstrong *Zarządzanie zasobami ludzkimi*. Kraków, 2007.
25. M. Piotrowski: *Metodyka opracowywania Indywidualnych Planów Działania Zawodowego*, PARP, Katowice 2004.
26. M. Schneider-Corey, G. Corey: *Grupy. Metody grupowej pomocy psychologicznej*. Warszawa 2002.
27. M. Górnik – Durose, B. Kozusznik *Perspektywy psychologii pracy*, WUŚ Katowice 2007.

28. Poradnik dotyczący realizacji wsparcia dla osób wykluczonych społecznie oraz zagrożonych wykluczeniem społecznym w ramach Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Ministerstwo Rozwoju Regionalnego, Warszawa 2010.
29. *Praca - normalna sprawa. Model pracy trenera zatrudnienia wspieranego z osobami z niepełnosprawnością* - Opracowanie WUP w Krakowie, przygotowane w ramach projektu „ABC Gospodarki Społecznej”
30. *Modele pracy trenera zatrudnienia wspieranego* – opracowanie WUP w Krakowie w ramach projektu „ABC” gospodarki społecznej”
31. L. Mroz (red.) Raport z badań realizowanych w ramach projektu „Romowie na rynku pracy”, Oświęcim 2006r.
32. R. Dilts, *Od przewodnika do inspiratora*. Wydawnictwa PINLP, Warszawa 2006.
33. S. Pawlas – *Czyż: Praca socjalna wobec współczesnych problemów społecznych*, Toruń 2007
34. T. Kaźmierczak (red.) *Zmiana w społeczności lokalnej. Szkice o kapitale społecznym w praktyce społecznej i nie tylko*, Warszawa ISP, 2007
35. S. Andreas: *Jak pracowała Virginia Satir. Zapis sesji terapeutycznej z komentarzem*, GWP, Gdańsk, 2001.
36. W. Szulc: *Coaching Złote Myśli*, Gliwice, 2008.
37. *Wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnością. Podręcznik metodyczny*. Praca zbiorowa Fundacji Pomocy Ludziom Niepełnosprawnym. Warszawa 2008.
38. Z. Ratajczak (red.) *Psychologia. Badania i aplikacje. Bezrobocie. Strategie zaradcze i wzorce pomocy psychologicznej*, WUŚ Katowice, 1998

VIII. Skorowidz rzeczowy

Budowanie relacji
 Coaching
 Empowerment
 Indywidualny Plan Działań
 Jobcoaching
 Kompetencje osobiste
 Kompetencje ogólnospołeczne i ogólnopracownicze
 Mapa zasobów
 Model zorientowany na rozwiązaniu problemu
 Motywowanie
 Model wprowadzania zmian
 Pytania mocy
 Skalowanie
 SMART
 Trener pracy
 Towarzyszenie