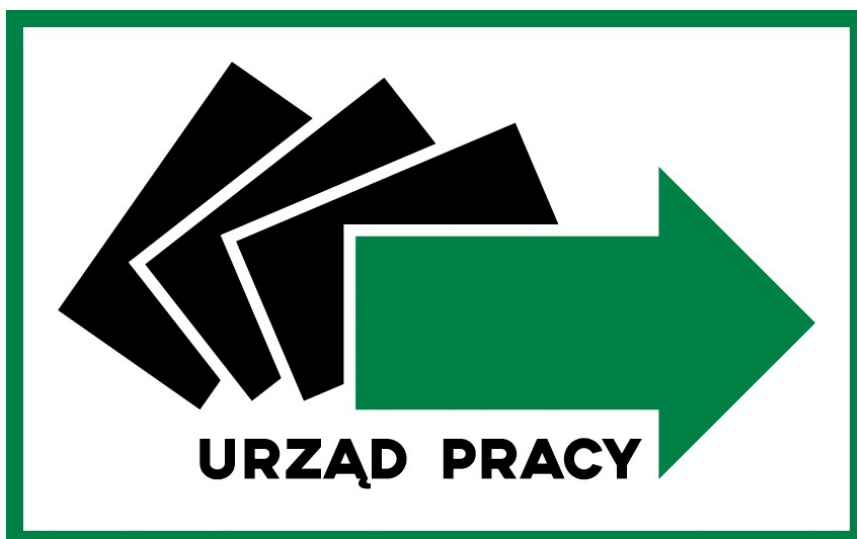
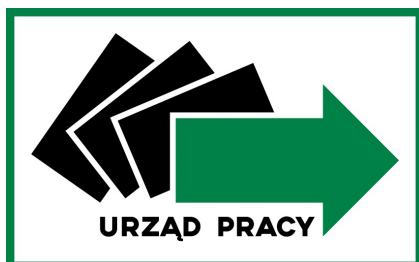




„Diagnoza potrzeb doskonalenia zawodowego
pracowników PSZ i IRP w województwie lubelskim na tle
uwarunkowań regionalnego rynku pracy”

Lublin 2025

Opracowanie i realizacja:
Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie
Wydział Badań i Analiz
Autorzy:
Grzegorz Gach
Piotr Krzesiński
Copyright by Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie



Publikacja jest dostępna bezpłatnie
Publikacja elektroniczna: Wojewódzki Urząd Pracy w Lublinie
Publikacja na licencji
Creative Commons Uznanie
autorstwa 3.0 Polska (CC BY-SA 3.0)
Lublin 2025 r.

Spis treści

I.	Wstęp	4
II.	Metodyka	5
III.	Wyniki badania wraz z rekomendacjami odnośnie form doskonalenia zawodowego.....	9
1.	Publiczne Służby Zatrudnienia.....	9
2.	Agencje zatrudnienia	83
3.	Instytucje szkoleniowe	111
4.	Inne instytucje rynku pracy: fundacje, instytucja dialogu społecznego.....	137
IV.	Podsumowanie	155
V.	Aneks - narzędzia badawcze.....	156

I. Wstęp

Zmiany zachodzące na rynku pracy – związane z procesami demograficznymi, migracyjnymi, technologicznymi i kulturowymi – stawiają przed instytucjami rynku pracy (IRP) coraz bardziej złożone wyzwania. PSZ (Publiczne Służby Zatrudnienia), ochotnicze hufce pracy, instytucje szkoleniowe, agencje zatrudnienia, instytucje dialogu społecznego pełnią kluczową rolę w systemie wspierania osób poszukujących zatrudnienia oraz pracodawców. Ich skuteczność zależy w dużej mierze od kompetencji kadry, jakości świadczonych usług i zdolności do elastycznego reagowania na potrzeby klientów.

Doskonalenie zawodowe pracowników IRP ma zatem znaczenie strategiczne – nie tylko dla samych instytucji, lecz przede wszystkim dla osób i grup, które korzystają z ich wsparcia. Klienci IRP – osoby bezrobotne, poszukujący pracy, młodzież wchodząca na rynek, cudzoziemcy, osoby długotrwale bezrobotne czy pracodawcy – oczekują usług nowoczesnych, efektywnych i dostosowanych do zróżnicowanych potrzeb. Aby im sprostać, konieczne jest stałe podnoszenie kwalifikacji pracowników, rozwijanie ich kompetencji cyfrowych, komunikacyjnych i doradczych, a także umiejętności współpracy w środowisku międzyinstytucjonalnym.

Punktem wyjścia niniejszego raportu jest diagnoza potrzeb doskonalenia zawodowego kadr IRP w województwie lubelskim. Raport został przygotowany w oparciu o wywiady z przedstawicielami różnych instytucji oraz analizę kontekstu społeczno-gospodarczego (specyficznych regionalnych problemów). Jego celem była identyfikacja najważniejszych wyzwań kompetencyjnych oraz wskazanie obszarów, w których doskonalenie zawodowe pracowników IRP może w największym stopniu przełożyć się na poprawę jakości i skuteczności usług.

Struktura raportu obejmuje opis metodyki badań oraz wyniki badań eksploracyjnych dla poszczególnych typów IRP. Każdemu z czterech rodzajów przebadanych instytucji przyporządkowano rekomendacje dotyczące kierunków doskonalenia zawodowego kadry, ze szczególnym uwzględnieniem rozwoju umiejętności praktycznych, podnoszenia jakości usług oraz wdrażania innowacyjnych form wsparcia klientów. Jest możliwe, że propozycje kształcenia dedykowane danemu rodzajowi instytucji rynku pracy mogą być odpowiednie dla niektórych pracowników innego typu instytucji. Rekomendacje wynikają z artykułowanych potrzeb w danym czasie przez wybranych pracowników, którzy zgodzili się na udział w badaniu.

Raport ma w zamierzeniu przyczynić się do rozwoju oferty szkoleń i podnoszenia kwalifikacji pracowników IRP, wynikających z potrzeb regionalnego i lokalnych rynków pracy, mającej na uwadze potrzeby klientów IRP.

II. Metodyka

Celem głównym badania było określenie rzeczywistych potrzeb w zakresie doskonalenia zawodowego pracowników PSZ oraz innych IRP w województwie lubelskim, uwzględniających uwarunkowania społeczno-gospodarcze regionu oraz specyfikę klientów korzystających z ich usług.

Badanie miało za zadanie dostarczyć danych do projektowania działań rozwojowych w ramach Funduszy Europejskich dla Lubelskiego 2021–2027 (EFS+, CS 4b).

Kontekstowe problemy rynku pracy województwa lubelskiego

Z uwagi na regionalny charakter badania, jego zadaniem było możliwie pełne uchwycenie lokalnych uwarunkowań wpływających na funkcjonowanie PSZ oraz innych instytucji rynku pracy w województwie lubelskim. W związku z tym, na etapie koncepcyjnym opracowano zestaw kluczowych czynników społeczno-gospodarczych i strukturalnych, które – zgodnie z analizami statystycznymi, wiedzą ekspercką oraz doświadczeniami pracowników IRP – mają obecnie najistotniejsze znaczenie dla skuteczności działań PSZ i IRP. Uwzględniono zarówno zmienne mierzalne, takie jak wskaźniki bezrobocia długotrwałego czy udział młodzieży w strukturze bezrobotnych, jak i czynniki trudniejsze do ujęcia w danych ilościowych – jak zjawisko migracji. Szczególny nacisk położono na te elementy, które mogą w sposób bezpośredni lub pośredni wpływać na jakość i adekwatność usług rynku pracy, skuteczność aktywizacji zawodowej oraz zapotrzebowanie na nowe kompetencje po stronie pracowników instytucji rynku pracy. Kryterium doboru czynników było zatem nie tylko ich występowanie na danym terenie, lecz również ich potencjalna siła oddziaływania na organizację pracy, strukturę klientów, zakres obowiązków oraz wymagania kompetencyjne względem kadr PSZ i IRP.

Punktem wyjścia do stworzenia scenariuszy wywiadów grupowych były zatem następujące czynniki/uwarunkowania:

- Wysoki udział młodych bezrobotnych w ogóle bezrobotnych (27,7%) – najwyższy w kraju
- Bardzo wysoki odsetek długotrwale bezrobotnych (54,3%) – najwyższy lub drugi w kraju
- Wzrastająca liczba uchodźców i cudzoziemców
- Niedopasowanie kompetencyjne (deficyty/nadwyżki zawodów)

Deficyt poszukujących pracy:

- Cieśle i stolarze budowlani
- Dekarze i blacharze budowlani
- Elektrycy, elektromechanicy i elektromonterzy
- Fizjoterapeuci i masażyści
- Kierowcy autobusów
- Kierowcy samochodów ciężarowych i ciągników siodłowych

- Kucharze
- Lekarze
- Magazynierzy
- Mechanicy pojazdów samochodowych
- Monterzy instalacji budowlanych
- Nauczyciele praktycznej nauki zawodu
- Nauczyciele przedmiotów zawodowych
- Nauczyciele przedszkoli
- Nauczyciele szkół specjalnych i oddziałów integracyjnych
- Operatorzy i mechanicy sprzętu do robót ziemnych
- Piekarze
- Pielęgniarki i położne
- Pracownicy ds. rachunkowości i księgowości
- Pracownicy służb mundurowych
- Psycholodzy i psychoterapeuci
- Samodzielni księgowi
- Spawacze

Nadwyżka poszukujących pracy:

- Ekonomiści
- Filozofowie, historycy, politolodzy i kulturoznawcy
- Specjaliści technologii żywności i żywienia
- Technicy informatycy
- Technicy mechanicy
- Bezrobocie absolwentów szkół wyższych w ogóle bezrobotnych (15,4%)
- Dominacja rolnictwa i obszarów wiejskich (80%)
- Bierność zawodowa
- Wysokie zróżnicowanie terytorialne bezrobocia
- Niska mobilność zawodowa i przestrzenna
- Niski poziom kompetencji cyfrowych kadry i klientów
- Wysoki udział bezrobotnych bez doświadczenia zawodowego (27,2%)
- Wejście w życie nowej ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia (1.06.2025 r.)
- Odpływ kapitału ludzkiego z mniejszych miejscowości oraz migracje poza region

Założenia metodyczne badania jakościowego

Ze względu na cel badania – identyfikację rzeczywistych potrzeb w zakresie doskonalenia zawodowego pracowników PSZ oraz innych IRP – przyjęto podejście jakościowe, które pozwala lepiej zrozumieć złożoność kontekstu, z jakim mierzą się IRP w województwie lubelskim. Główną metodą badawczą były zogniskowane wywiady grupowe (FGI), zrealizowane w dwóch segmentach: dla PSZ i dla IRP.

Łącznie przeprowadzono 7 wywiadów FGI, angażując ponad 40 przedstawicieli instytucji/firm/fundacji działających w regionie. Scenariusze wywiadów udostępniono respondentom na kilka dni przed badaniem, aby możliwe było skonsultowanie informacji również z innymi współpracownikami, co pozwoliło na zaprezentowanie w trakcie wywiadów pełnego obrazu sytuacji danej instytucji.

FGI z przedstawicielami Publicznych Służb Zatrudnienia (PSZ)

W dniach 15–21 lipca 2025 r. przeprowadzono cztery zogniskowane wywiady grupowe z pracownikami powiatowych i wojewódzkiego urzędu pracy:

- **3 FGI z przedstawicielami powiatowych urzędów pracy (PUP)**, realizowane w formie zdalnej (Microsoft Teams),
- **1 FGI z pracownikami Wojewódzkiego Urzędu Pracy (WUP)** w formule stacjonarnej (w siedzibie WUP w Lublinie).

W badaniach w tym segmencie wzięło udział łącznie **22 przedstawicieli powiatowych urzędów pracy** (po 6–8 osób w każdej grupie) oraz **6 pracowników WUP w Lublinie**. Uczestnikami byli głównie doradcy klienta, doradcy zawodowi, pośrednicy pracy, specjaliści ds. programów oraz osoby odpowiedzialne za planowanie i koordynację usług rynku pracy. Wszyscy badani posiadali bezpośrednie doświadczenie w pracy z klientem indywidualnym lub instytucjonalnym.

FGI z przedstawicielami innych instytucji rynku pracy (IRP)

Dodatkowo w dniach 10–22 lipca 2025 r. zrealizowano trzy wywiady FGI z przedstawicielami instytucji współpracujących z PSZ w obszarze rynku pracy. Były to:

- **1 FGI z przedstawicielami agencji zatrudnienia,**
- **1 FGI z przedstawicielami instytucji szkoleniowych,**
- **1 FGI z przedstawicielami innych instytucji rynku pracy: fundacji, instytucji dialogu społecznego (zrzeszenie pracodawców).**

Każda z grup liczyła od 6 do 8 uczestników, a rozmowy odbywały się w formule zdalnej (Microsoft Teams). W badaniach w tym segmencie wzięło udział **21 uczestników**. Respondenci reprezentowali różne formy współpracy z PSZ – od usług pracy tymczasowej, pośrednictwa pracy, pomocy studentom i absolwentom w przechodzeniu na rynek pracy, po realizację projektów, kursów, szkoleń, staży, wsparcie przedsiębiorców, pracodawców, osób pracujących.

Zakres tematyczny i analiza danych

Scenariusz każdego wywiadu (narzędzia badawcze znajdują się w Aneksie) obejmował zestaw czternastu kluczowych zagadnień diagnozujących problemy lokalnego rynku pracy oraz ich wpływ na codzienną pracę instytucji. Pytania koncentrowały się na obserwowanych zjawiskach, barierach systemowych, potrzebach klientów oraz lukach kompetencyjnych pracowników PSZ i IRP.

Uzyskany materiał poddano analizie treści z wykorzystaniem podejścia tematycznego, które pozwoliło wyodrębnić powtarzalne wątki i główne kategorie problemowe, a także zilustrować je wypowiedziami respondentów. Ponadto w trakcie spotkań on-line respondenci wpisywali swoje propozycje odnośnie podnoszenie kwalifikacji wykorzystując czat oraz tuż po zakończeniu spotkania dosyłali dodatkowe informacje. Dzięki takiemu podejściu możliwe było przygotowanie katalogu rekomendowanych form doskonalenia zawodowego w odniesieniu do poszczególnych grup IRP.

III. Wyniki badania wraz z rekomendacjami odnośnie form doskonalenia zawodowego

1. Publiczne Służby Zatrudnienia

Wysoki udział młodych bezrobotnych w ogóle bezrobotnych

Województwo lubelskie od lat cechuje najwyższy w kraju udział osób młodych (do 30 roku życia) w populacji bezrobotnych. Zjawisko to ma złożone przyczyny – od niskiej liczby ofert pracy w zawodach niewymagających doświadczenia, przez ograniczoną mobilność przestrzenną, po niedopasowanie aspiracji zawodowych młodych do realiów lokalnego rynku pracy.

Debiut zawodowy w regionie okazuje się dla wielu młodych osób niezwykle trudny. Respondenci zwracali uwagę, że wiele z tych osób powraca do regionu po nieudanych próbach zatrudnienia w dużych miastach lub za granicą, często sfrustrowanych, zniechęconych, bez jasnych planów zawodowych. Nie znają oni również realiów pracy w zawodzie, stąd bardzo często oczekiwania (przede wszystkim finansowe) są zbyt wygórowane.

Z relacji pracowników PSZ wynika, że młodzi klienci coraz częściej oczekują:

- szybkiego i konkretnego przekazu informacji, łącznie z wykorzystywaniem form graficznych,
- cyfrowych i mobilnych kanałów komunikacji (np. e-mail, Messenger, Instagram, TikTok), w tym zdalnej realizacji doradztwa zawodowego oraz szkoleń

Ze swojej perspektywy doradcy zawodowego powiem, że osoby młode, które zgłaszają się do nas i pytają o różne formy wsparcia, często oczekują załatwiania spraw w formie elektronicznej, czyli po prostu przy udziale tych wszystkich technologii, które są obecnie dostępne na rynku. Często te oczekiwania dotyczą na przykład szkoleń online, przysyłania wniosków elektronicznie. Wolą taką formę kontaktu niż kontakt osobisty. Jest to dla nich szybsze, prostsze, aczkolwiek są też takie grupy osób, które po prostu też nie wiedzą, w jaki sposób to załatwić. Ale jeżeli podajemy tutaj sposoby załatwienia tych spraw, to najczęściej pytają o drogę elektroniczną. I najczęściej to wybierają. Radzą sobie z tym świetnie, mają te umiejętności. Oczekują tych umiejętności także od nas, czyli od pracowników urzędu, gdzie czasami jest problem. Po prowadzeniu jakiś spotkań online też się cały czas tego uczymy i dostosowujemy te swoje umiejętności do oczekiwań tych naszych klientów.

Dobrze byłoby stworzyć, nauczyć się tworzyć takie podcasty dla osób młodych, gdyż one często z tego korzystają w różnych dziedzinach życia i może dobre byłoby coś takiego, żeby im przedstawić w podcastach -

formy wsparcia, formy rejestracji i to wszystko, czym urząd dysponuje. Może byłoby to dla nich bardziej takie przejrzyste, chętniej by może z tego korzystali (...). takie tutaj podcasty, czy elementy, które mogliby sobie odsłuchać w dowolnym miejscu i czasie, na pewno byłyby bardziej skuteczne. I wtedy też może sami chcieliby z tego skorzystać, a niekoniecznie gdzieś zorganizowani jako grupa.

- wsparcia o charakterze coachingowym i towarzyszącym, a nie instruktażowym

Wsparcie takie z zakresu szkoleń, umiejętności motywowania tych ludzi, jakiegoś takiego coachingu. Kadra się teraz sporo zmieniła, więc tym osobom nowo przyjmowanym brakuje tego całokształtu, jak poprowadzić tą ścieżkę z osobą młodą.

- komunikacji bezpośredniej, autentycznej, pozbawionej „urzędniczego języka” i dostosowanej do młodych odbiorców

Wsparte wiedzą z zakresu komunikacji. Na rynek wchodzi generacja Z, więc nawet sam język, w którym trzeba przekazywać jest inny i trzeba to też mieć na uwadze, że czasem możemy mieć wiedzę, ale niekoniecznie wiemy jak ją przekazać.

Wielokrotnie podkreślano, że młodzi w mniejszym stopniu są zainteresowani tradycyjnymi usługami PSZ, takimi jak staże czy szkolenia zawodowe. Oczekują raczej nowoczesnych i elastycznych form wsparcia – np. mentoringu, inkubatorów, warsztatów rozwoju osobistego czy działań wspierających inicjatywy przedsiębiorcze.

Obsługa tej grupy klientów stawia przed pracownikami urzędów pracy szereg wyzwań. Wśród najczęściej wskazywanych barier znalazły się:

- Niewystarczające kompetencje komunikacyjne w kontekście stylu młodych osób – trudność w formułowaniu krótkich, zwięzłych i atrakcyjnych treści, zarówno pisemnych (posty, ogłoszenia), jak i multimedialnych (krótkie wideo, spoty, infografiki). Wykorzystywanie języka nieprzystosowanego do odbiorcy, jakim jest osoba młoda.

Dobrze byłoby, jeśli mówimy o nas, żeby ktoś nas przygotował jak formułować treści, jak komunikować, żeby młody człowiek tę treść odbierał. Bo robimy to na „czuja” teraz. Dotyczy to również wystąpień publicznych.

Myślę, że dostosowanego do wieku. Jak widzimy to następne pokolenie to jeszcze w inny sposób będzie się komunikowało. Ale wiadomo, też jesteśmy jako pracownicy urzędu w różnym wieku. I ja na etapie pracy z młodymi ludźmi zauważyłam, że łatwiej jest w niektórych elementach, w takich, gdzie były na przykład zadania warsztatowe, to im było łatwiej pracować z koleżanką, która jest plus minus w ich wieku. Natomiast

w przypadku kiedy przychodziła bardziej doświadczona osoba, to traktowali ją z takim wielkim szacunkiem i nie byli tak otwarci. Musimy tutaj też wiedzieć, w jaki sposób docierać, umieć docierać, umieć rozwijać w sobie tę komunikatywność międzyludzką dostosowaną do wieku młodych ludzi. Bardzo zakres takiego podejścia wspierającego, ale też takiego inicjującego aktywność młodych ludzi. Naprawdę ogrom pracy jest po to, żeby zadziałać na aktywność osobistą, na aktywność społeczną, na aktywność zawodową. Ogrom takich umiejętności pobudzania tej aktywności, wspierania. Wspomnę o tym, że w przypadku doradców zawodowych umiejętność stosowania testów, umiejętność stosowania różnego rodzaju gier.

- Niewielka znajomość nowoczesnych kanałów dotarcia – wielu pracowników przyznaje, że czuje się niepewnie w środowisku social mediów, szczególnie poza Facebookiem. Potrzebna jest edukacja dotycząca narracji wizualnej, storytellingu, podstaw formatowania treści cyfrowych oraz wykorzystania rozwiązań sztucznej inteligencji.

To jest kwestia nieunikniona. Zobaczcie, co się dzieje. Otworzyście internet i wszędzie są szkolenia z AI, szkolenia z komunikatorów, ze wszystkiego... My już, zakładając Facebook, wiedzieliśmy, że jest już przestarzały, bo Facebook już nie jest narzędziem komunikacji młodych osób. Tak naprawdę zobaczcie też na nas, mimo tego, że mamy doświadczenie już wielu lat na rynku i w ogóle w życiu osobistym, że dzisiaj skracamy informacje. Piszemy do rodziny, czy gdziekolwiek, stosując emotikony. Rzucam buźkę z leżką, to znaczy, że jest mi przykro i jak ktoś mi wysłała ja już od razu wiem. Krótkie komunikaty docierają. (...) Podstawa to tworzenie treści, docieranie z tymi treściami, zarządzanie asystentami Google, zarządzanie tym AI. Bezdyskusyjnie tak będzie nam to ułatwiać. Skróci nam naszą pracę, którą w tym momencie będziemy mogli bardziej poświęcić na już spotkanie z tymi, którzy zechcą się z nami spotkać.

- Brak przygotowania do pełnienia roli coacha/towarzysza rozwoju – młodzi oczekują nie tyle „gotowych rozwiązań”, ile inspiracji, konstruktywnej informacji zwrotnej i indywidualnego podejścia.
- Brak umiejętności przygotowywania scenariuszy programów telewizyjnych (ilość informacji, treść dostosowana do różnych grup odbiorców itp.) oraz odpowiednio skonstruowanego przekazu do mediów.
- Trudności w zrozumieniu rzeczywistości młodych klientów oraz ich motywacji – pracownicy często przyznają, że różnice pokoleniowe są poważnym wyzwaniem, a język, wartości i motywacje młodych bywają dla nich niezrozumiałe.

Tutaj też jest duża różnica pokoleniowa, zwłaszcza między niektórymi pracownikami, a tymi nowymi klientami. Tutaj też jest potrzeba nauczania

się wzajemnego jak budować relacje między nami a klientem i dzięki temu też zmotywować go do poszukiwania pracy. Bo takie występowanie z pozycji osoby dużo starszej, która niekoniecznie może i zawsze potrafi znaleźć język z tymi młodymi ludźmi... Tutaj jest istotne znalezienie właśnie z jednej strony takich trochę umiejętności przywódczych, ale też ta inteligencja emocjonalna, umiejętność docierania do tych osób.

Młode osoby mają problem z motywacją oraz te, które ukończyły szkoły branżowe, ewentualnie szkoły średnie, ale nie wybierają się dalej na studia mają problem z osadzeniem się w ogóle na rynku pracy. Z identyfikacją co by chciały robić i w jakim zakresie. Tutaj bardzo dużą rolę pełnią przesłanki motywacyjne tych ludzi oraz wsparcie ich w kolejnych działaniach. Wypracowanie takiej ścieżki działania dla nich, w odniesieniu do umiejętności kwalifikacji, ewentualnie potrzeb, które posiadają.

Mimo wyraźnej obecności problemu w dokumentach strategicznych (np. Regionalnym Planie Działań), pracownicy sygnalizowali brak operacyjnych narzędzi i dedykowanych ścieżek obsługi tej grupy. Wskazują także na brak wystarczającego przygotowania kadry do współpracy z instytucjami młodzieżowymi, uczelniami, lokalnymi liderami opinii.

Wysoki odsetek długotrwale bezrobotnych

Region lubelski od lat plasuje się w czołówce województw z największym udziałem osób długotrwale bezrobotnych. Zjawisko to nie jest wyłącznie skutkiem sytuacji gospodarczej – wielu rozmówców wskazywało, że u części klientów mamy do czynienia z utrwalonymi postawami rezygnacyjnymi, niską samooceną i życiem w permanentnym wykluczeniu społecznym. Zdarza się, że osoby pozostające bez pracy od kilkunastu lat traktują rejestrację w urzędzie jako sposób na uzyskanie ubezpieczenia zdrowotnego, bez realnych zamiarów podjęcia zatrudnienia. Czasami są to również osoby długotrwale bezrobotne, sfrustrowane swoją sytuacją (sprawia to, że część z nich stanowi grupę tzw. trudnych klientów).

Zidentyfikowane przez uczestników badania bariery mają charakter zarówno wewnętrzny (psychospołeczny), jak i zewnętrzny (systemowy, organizacyjny):

- niskie poczucie własnej wartości i brak wiary w sens podejmowania pracy,
- brak motywacji do podjęcia zatrudnienia,
- problemy zdrowotne i niepełnosprawności, często nierozpoznane i nieleczone,
- opieka nad osobami zależnymi – dziećmi, osobami starszymi lub niepełnosprawnymi w rodzinie,
- uzależnienia (alkohol, leki),

- praca nierejestrowana – część długotrwale bezrobotnych korzysta z zatrudnienia „na czarno”, nie tracąc statusu i przywilejów osoby bezrobotnej. Respondenci przyznawali jednak, że jest to grupa, którą należy uświadamiać w kontekście braku zabezpieczenia okresu składkowego na emeryturę w przypadku długiego okresu pracy w szarej strefie,

My też mamy problem z tym, że przychodzą nam osoby... wiemy, że gdzieś tam pracują i im się mówi, ale po prostu medialnie mówią o tym, że jest najniższa emerytura i oni (bezrobotni) mówią "ja i tak będę miał, przecież jest najniższa". Mówimy "nie, nie będzie pan miał, musi pan mieć wypracowane 25 lat mężczyzna, 20 lat kobieta". Nie wierzą, "bo przecież mówili, a ja mam ciągłość". Mówią cały czas o ciągłości, że jak ciągłość jest w urzędzie, to mówi, "to ja będę miał". Mówimy „proszę, bardzo, proszę iść do ZUSu i niech panu powiedzą co na dzień dzisiejszy będzie” i dopiero czasami taki jest szok, że nie urząd, bo nie ma ciągłości. To dopiero taką osobą przekonuje i bardzo często tak się zdarza, że osoba ma za 5 lat przejść na emeryturę i ona dopiero przychodzi bo jej trzeba zatrudnienia.

- chęć podjęcia pracy jedynie w zawodzie wyuczonym, przy braku ofert pracy na lokalnym rynku,
- brak realnych ofert pracy w ich otoczeniu lub oferty nieadekwatne do kwalifikacji i stanu zdrowia.

W pracy z tą grupą klientów kluczowe znaczenie mają kompetencje miękkie i specjalistyczne z obszaru psychologii i coachingu. Zdecydowana większość respondentów podkreślała, że brakuje:

- umiejętności aktywnego słuchania, rozpoznawania deficytów i barier motywacyjnych,
- przygotowania do pracy z osobami z zaburzeniami psychicznymi lub z nieformalnymi diagnozami,
- wiedzy z zakresu uzależnień, depresji i sposobów kierowania do adekwatnego wsparcia,
- kompetencji do prowadzenia dialogu motywującego – wielu doradców ogranicza się do działań formalnych, nie posiadając narzędzi do pracy „miękkiej”.

Jedna z uczestniczek mówiła wprost: *My możemy się szkolić, ale jak osoba ma pod opieką schorowanego rodzica i trójkę dzieci, to choćbyśmy robili cuda – ona i tak nie podejmie pracy.*

- przygotowania do planowania zindywidualizowanej ścieżki wsparcia, uwzględniającej sytuację życiową, zdrowotną i rodzinną,

Takiego też indywidualnego podejścia do klienta, bo nie każdy potrzebuje tego samego... umiejętność rozmowy, aktywnego słuchania, cierpliwości, empatii, budowania zaufania...

- umiejętność radzenia sobie ze stresem i dobieranie odpowiedniego sposobu komunikacji z trudnym klientem.

Pracujemy w zespole, który obsługuje osoby bezrobotne, powracające z zagranicy. Jest to klient szczególny, agresywny, źle nastawione do systemu, do urzędu, bardzo często roszczeniowy. Mamy grupę analfabetów, bo widzimy jakie podania do nas wpływają. Są to osoby generalnie źle nastawione do urzędników. I owszem, nasz zespół boryka się ze stresem w zasadzie każdego dnia. My robimy wszystko, żeby problemy rozwiązywać, bo od tego jesteśmy i ta relacja taka międzyludzka między nami uważam jest. Pracujemy też nad tym, ale szkolenia miękkie dotyczące właśnie radzenia sobie ze stresem, jakiegoś zarządzania konfliktem byłyby tutaj bardzo potrzebne.

Rozmówcy wskazywali, że skuteczna praca z osobami długotrwale bezrobotnymi wymaga:

- współpracy z OPS, NGO, organizacjami pozarządowymi i placówkami leczenia uzależnień,

Tutaj myślę, że komunikacja pomiędzy partnerami i uczenie korzystania z zasobów różnego rodzaju instytucji, ale też włączenia biznesu i włączenia trzeciego sektora w działania, w nasze działania jest bardzo ważne. Myślę, że to był też dobry kierunek. (...) Na przykład takie szkolenie: Współpraca międzyinstytucjonalna na rzecz osób oddalonych od rynku pracy - jak ją organizować. Włączenie zasobów, zasobów rynkowych i otoczenia naszego jako instytucje rynku pracy właściwej dla danego regionu.

- dłuższych interwencji, często wykraczających poza ramy klasycznej aktywizacji zawodowej
- podejścia psychologicznego i umiejętnego motywowania

Pierwsza podstawowa sprawa, żeby taka osoba wróciła na rynek pracy z efektem, to musi dostać wsparcie nie tylko konkretne w formie stażu, pracy interwencyjnej, roboty publicznej, tylko wsparcie równoległe. To miękkie, psychologiczne. Żeby mu się po prostu chciało rano wstać i pójść do pracy, żeby nie ważył tego, że będąc „na socjalu” ma więcej niż to, co on zarobi. Żeby poczuł, że praca jest wartością. Ale nie tylko wymierną w formie środków finansowych, ale również w tym aspekcie, że wróciłem i jestem ważny dla społeczeństwa.

Wskazywano także, że również w odniesieniu do tej grupy ważne byłoby nabycie umiejętności świadczenia pewnych usług w trybie zdalnym – np. prowadzenie rozmów doradczych.

Prowadzenie porad online z osobami, które na przykład mam na rozmowie doradczej. Gdy nie jest w stanie przyjść. Myślę, że to też byłoby duże ułatwienie dla osób, które mają pewnego rodzaju takie ograniczenia w dyspozycyjności, czyli dla mam, które wychowują samotnie dzieci, albo mają dzieci w wieku szkolnym. Głównie o to, by mi chodziło, żeby można było się połączyć, wiedzieć, jak to technologicznie wszystko rozwiązać.

Znaczna liczba uchodźców i cudzoziemców

Województwo lubelskie ze względu na swoje przygraniczne położenie odgrywa istotną rolę w obsłudze migrantów, zwłaszcza z Ukrainy. W trakcie wywiadów jednoznacznie potwierdzono, że napływ cudzoziemców stał się trwałym elementem rzeczywistości urzędów pracy — nie tylko w większych miastach, ale i w powiatach peryferyjnych. Mimo to podkreślano, że skala tego zjawiska znacznie zmniejszyła się od momentu rozpoczęcia pełnoskalowej wojny w Ukrainie i obecnie nie stanowi dużego obciążenia dla większości urzędów.

Z punktu widzenia naszego urzędu to na początku to był problem. Było tych osób dużo. Jest coraz mniej. Tak samo rejestrowały się osoby, głównie ze względu na to, żeby skorzystać z jakiejś formy. Były, że tak powiem, prowadzone przez pracodawcę. Z czasem ten problem zniknął, więc w tej chwili jest minimalna liczba, ale jeżeli się już rejestrują takie osoby, to raczej są to osoby, które już znają język, więc to jest problem marginalny w tym momencie.

Część uczestników wywiadów wskazywało na konieczność stałej aktualizacji wiedzy o przepisach i presję czasową wynikającą z obsługi zezwoleń i oświadczeń o powierzeniu pracy.

Pojawiały się również opinie, że to migranci powinni dostosowywać się do realiów funkcjonowania w naszym kraju, w tym nabyć umiejętności językowe. Przytaczano przykłady, dotyczące osób wyjeżdżających z Polski, które aby odnaleźć się za granicą same muszą znać język oraz nauczyć się funkcjonować w obcym państwie, gdyż tamtejsze urzędy nie dostosowują się do potrzeb imigrantów.

Problemy i wyzwania

- Braki kadrowe w zakresie obsługi migrantów – często tylko jedna osoba w urzędzie zajmuje się cudzoziemcami.
- Niejasność i zmienność przepisów – przepisy są zawile i często nowelizowane, co wymaga stałego śledzenia zmian legislacyjnych.

- Brak systemowych procedur dla klienta nieznającego języka polskiego – urzędy nie dysponują materiałami informacyjnymi w językach obcych, brakuje też dostępu do tłumaczy.
- Brak ścieżki aktywizacji – wielu cudzoziemców nie spełnia formalnych kryteriów do objęcia programami aktywizacyjnymi, mimo że potrzebują wsparcia (np. kobiety z dziećmi, młodzież ucząca się, osoby pracujące na umowach śmieciowych).

Luki kompetencyjne

- Niska znajomość języków obcych, w tym przede wszystkim ukraińskiego i rosyjskiego (lub brak kursów dla pracowników).
- Brak szkoleń z legalizacji pobytu, pobytu czasowego, zezwoleń, możliwości uzyskania wsparcia

Jeśli chodzi o legalizację zatrudnienia to są tak trudne tematy, że faktycznie powinniśmy je znać. Faktycznie zarządzam zespołem, który zajmuje się tylko i wyłącznie pracą sezonową i oświadczeniami. I ciągle siedzimy, wysyłamy do ministerstwa pytania, bo są tutaj trudne rzeczy. Są sprawy związane z wizami, z pobytami, ze wszystkim. Tak, to jest rzecz, która powinna być wpisana i stale powinniśmy być szkoleni. Takie informacje, na jakich dokumentach mogą przyjeżdżać, na jakich zasadach mogą podejmować pracę, jeśli mamy osoby bezrobotne czy w ogóle nadać im status osoby bezrobotnej. Czy w ogóle w jakiś sposób mogą uzyskać jakieś tutaj wsparcie. Wzmocnienia potrzebujemy na pewno, jeśli chodzi o wiedzę, o szkolenia.

- Brak wiedzy o instytucjonalnym otoczeniu migracyjnym – urzędnicy nie znają pełnej siatki podmiotów, do których mogą kierować klientów (NGO, fundacje, centra integracji).
- Brak umiejętności diagnozy sytuacji migranta – nie zawsze wiadomo, czy osoba jest uchodźcą, pracownikiem sezonowym, studentem itd.

Niedopasowanie kompetencyjne

Zjawisko to wskazywane było przez wszystkich respondentów jako jedno z kluczowych wyzwań. W wielu wypowiedziach przewijało się pojęcie „zderzenia światów” – z jednej strony osób bezrobotnych z przestarzałymi kwalifikacjami lub takimi, na które na lokalnym rynku nie ma zapotrzebowania, z drugiej – rynku pracy wymagającego elastyczności i kompetencji cyfrowych.

Pracownicy PUP podkreślali, że wielu klientów rejestruje się „z zawodem”, który nie ma już racji bytu (np. technik odzieżowy, operator maszyn do szycia), a jednocześnie brakuje u nich chęci do przekwalifikowania. Wspominano, że młode osoby nie mają raczej problemu z przekwalifikowaniem i niechęć do jego podjęcia dotyczy przede wszystkim osób w wieku przedemerytalnym.

Na przykład tacy długotrwale bezrobotni, którzy gdzieś tam lata temu pracowali, tak jak u nas w hucie czy w garbarni, to raczej mają z tym problem. Oni już chcą doczekać emerytury. Natomiast osoby młode raczej nie mają z tym problemu. Są osoby, które gdzieś tam zdobyły jakieś kwalifikacje, które na dzień dzisiejszy nie są specjalnie atrakcyjne na rynku pracy. One po uświadomieniu sobie tego, że poszukiwanie pracy w tym zawodzie raczej nie przyniesie skutku, starają się przekwalifikować, podnieść swoje kwalifikacje w jakimś trochę pokrewnym kierunku. To to, że tak powiem, działa...

Problemy

- Brak wiedzy klientów o rynku pracy – nie potrafią dopasować się do potrzeb lokalnych pracodawców, nie znają deficytowych zawodów.
- Trudności w dotarciu do danych rynkowych – doradcy nie zawsze potrafią korzystać z narzędzi analitycznych (raporty dotyczące potrzeb rynku pracy, w tym prognozy), a dane są często mało przystępne. Jednocześnie przyznają, że wyniki badań są bardzo ważne w pracy doradczej – przy planowaniu kariery oraz przekwalifikowania.

Jak najbardziej w planowaniu kariery zawodowej i takim świadomym planowaniu korzystamy z Barometru zawodów. Zresztą ostatnio nawet osoby o to pytają, czyli gdzieś te informacje wychodzą poza urząd. Wiedzą, że coś takiego istnieje i odnosimy się do tego w trakcie planowania dalszej kariery, czy przekwalifikowania, czy uzupełnienia kwalifikacji.

- Niska jakość ofert pracy – problem nie leży wyłącznie po stronie klientów – część ofert jest słabo wynagradzana, niestabilna, bez ścieżki rozwoju.
- Brak planowania oferty kształcenia (zarówno na poziomie branżowym, jak i wyższym) formalnego w oparciu o diagnozowane potrzeby rynku. Dotyczy to zarówno otwierania nowych kierunków, modyfikowania podstawy programowej już istniejących, jak i wygaszania nauczania.

Musimy pamiętać o tym, że rynek pracy to nie tylko miejsce pracy, czyli pracodawca, ale również szkoła. I tak jak mówimy o szkole branżowej, żeby promować te patronackie, czy tą współpracę szkół branżowych, szczególnie szkół branżowych z przedsiębiorcami. Ale wydaje mi się, że to jest „wyższy level”. To nie są nasze kompetencje, tutaj na dole, tylko wydaje mi się, że na poziomie województwa lub powiatu. Włodarzy i tego, jak oni dbają o to szkolnictwo, jak myślą o tym, jak patrzą. Oni wiedzą co się dzieje... powinni wiedzieć, co się dzieje w gospodarce, w jakim kierunku powinniśmy zmierzać. Mam wrażenie, że tu jest trochę chaosu. Szkoły mają jeden cel, mieć nabór do klas. Tak, żeby te pieniądze do nich spłynęły, żeby zakończyć rekrutację sukcesem, a pytanie co się z tymi

uczniami stanie i czy oni zdobędą kompetencje i umiejętności takie, jakie są potrzebne na rynku pracy w danym momencie? To niewiele szkół takich jest, które o tym myślą. (...) najważniejsza jest przez samą osobę chęć zrozumienia tego problemu i jego rozwiązania.

Luki kompetencyjne w PSZ

- Niska znajomość metod analizy trendów zawodowych i technologicznych – brakuje wiedzy o tym, jak prognozować zawody przyszłości, szczególnie w kontekście lokalnym. Brak warsztatu do pracy z danymi – wielu respondentów wskazywało, że potrzebują szkoleń z wyszukiwania informacji, analizy danych, tworzenia lokalnych diagnoz i współpracy z pracodawcami przy planowaniu potrzeb kadrowych.

Monitorowanie bieżącego rynku pracy jak najbardziej jest potrzebne, bo wiadomo, że to wszystko się zmienia. Tak jak mieliśmy najniższą stopę bezrobocia od x lat, tak teraz ta stopa bezrobocia wzrasta. Wszystko się zmienia. Dlatego ważne jest, chodzi o kształcenie doradców zawodowych, jeżeli chodzi o dobieranie zawodów, to ci eksperci, którzy wiele lat to doradztwo zawodowe prowadzili, to oni powinni być szkoleni w tym kierunku dobierania możliwości szkolenia, analizowania rynku pracy. Żeby sami byli w stanie analizować ten rynek pracy i gdzie ta praca będzie, gdzie tej pracy nie będzie, na jakie kierunki warto iść.

Respondent ten w dalszej części wywiadu wskazywał, że być może pomocne w tym zakresie byłoby wykorzystanie sztucznej inteligencji:

Szkolenie doradców zawodowych moim zdaniem niesie jakieś tam korzyści dla tych bezrobotnych. Żeby umieli ze sztucznej inteligencji... umieli przy wsparciu sztucznej inteligencji jakoś dobierać obszary, w których ci bezrobotni mogliby się rozwijać czy kształcić. Tak jak Pani wcześniej wspominała, my nie jesteśmy w stanie przewidzieć na 5 i 10 lat jakie będą deficyty i w jakich zawodach na pewno znajdziemy pracę. Aczkolwiek są gdzieś tam algorytmy, badania, które analizując historię i te ruchy na rynku pracy, tu też wprowadzając nowe zmiany, jakoś ta inteligencja jest w stanie określić takie obszary, w których, być może, nie na 100%, aczkolwiek będzie największy nacisk. Myślę, że tutaj należy w tym kierunku szkolić wszystkich doradców zawodowych, którzy są zatrudnieni, żeby byli biegli w tych formach. (...) Jeśli pracownik będzie umiał obsłużyć (sztuczną inteligencję) to już może być bardziej potrzebny, bo to się dzieje, tego nie zatrzymamy. To już jest i to się będzie coraz bardziej wdrażać. Jeżeli my swoich pracowników będziemy w stanie do tego zadania choć przeszkolić w tym kierunku, żeby oni się swobodnie poruszali w tym w tym temacie, to oni będą jak najbardziej potrzebni. A jeżeli nie będziemy ich szkolić, ta sztuczna inteligencja nas wyrzuci. I tak wejdzie. A jeżeli pracownik będzie już dostosowany do tych rozwiązań,

będzie umiał się swobodnie w obszarze poruszać, to on będzie bardziej potrzebny niż taki, który nie będzie wiedział.

- Brak umiejętności pracy z klientem z zawodami nadwyżkowymi – jak zmotywować do zmiany? Jak zaprojektować realistyczną ścieżkę przekwalifikowania?

Bezrobocie absolwentów szkół wyższych w ogóle bezrobotnych

W trakcie rozmowy na temat bezrobocia absolwentów z wykształceniem wyższym respondenci przyznawali, że w dużej mierze są to osoby młode, które stanowią zauważalną grupę klientów PSZ. Pomimo posiadania formalnych kwalifikacji, są często zagubione zawodowo, nie posiadają doświadczenia, ale często wysokie oczekiwania odnośnie pracy. To grupa, która – jak podkreślali uczestnicy – oczekuje „więcej”: pracy z sensem, rozwoju osobistego, elastyczności, a nie tylko zatrudnienia.

Problemy:

- Nierealne oczekiwania – wielu absolwentów nie akceptuje pierwszej pracy poniżej poziomu aspiracji, odrzuca oferty poniżej kwalifikacji

To jest specyficzna taka grupa, która po prostu wchodzi na rynek pracy i od razu po studiach, z racji tego, że oni... to nie jest tak jak kiedyś było, że jak ktoś miał studia wyższe to już było „wow”. W tym momencie praktycznie każdy ma magistra i te osoby, które wchodzi po prostu na rynek pracy oczekują nie najniższej krajowej, tylko nie dość, że w swoim zawodzie, w tym, co oni się kształcili, to jeszcze przynajmniej jakieś takie wyższe wynagrodzenie. U nas zazwyczaj jest tak, że pierwsza praca to jest najniższa krajowa. To ich, moim zdaniem, zniechęca i odpycha od pracy. Dlatego tak jest dużo po prostu bezrobotnych w takim wieku, w takim zakresie.

- Brak doświadczenia – mimo ukończonych studiów nie mają żadnej historii zawodowej (nawet praktyk), co ogranicza ich szanse.
- Rozczarowanie rynkiem pracy – spotykają się z brakiem ofert w wyuczonym zawodzie (np. ekonomiści, kulturoznawcy) i zniechęcają się.

Właśnie osoby młode z jednej strony chcą podjęcia pracy właśnie zgodnej z wykształceniem, zainteresowaniami, regularnych, w miarę wysokich dochodów, ale też, co jest charakterystyczne dla tego obecnego, młodego pokolenia, też możliwości łączenia na przykład pracy zawodowej z życiem rodzinnym, tego work life balance. Natomiast tutaj następuje bolesne zderzenie z rynkiem pracy i to też powoduje frustrację u tych osób. Jest to konieczność pewnego przewartościowania.

Na przestrzeni czasu uczymy się tego, że te młode generacje Z i te kolejne też, nie mają takiego rozeznania na rynku pracy i to jest zderzenie

tutaj, że oni z wykształceniem np. politologicznym, gdzie nie ma pracy, muszą iść pracować do sklepu spożywczego, do marketu za najniższą krajową czy tam parę złotych więcej.

- Brak umiejętności kompleksowego planowania kariery – uzupełnianie kwalifikacji, poszukiwanie zatrudnienia, zdobywanie doświadczenia zawodowego.

Wyzwania dla PSZ

- Brak wiedzy o rynku pracy dla osób z wyższym wykształceniem (zaawansowane technologie) – doradcy nie zawsze znają sektory gospodarki, które mogłyby przyjąć osoby z miękkimi kompetencjami albo wykształceniem technicznym.
- Brak narzędzi rozwoju kariery – np. testów predyspozycji, zasobów do budowy CV, warsztatów planowania kariery.
- Konieczność prowadzenia mentoringu przy stosunkowo dużej liczbie klientów.

Powinniśmy podzielić grupę osób młodych, bo mamy grupę osób bardzo aktywnych, którzy wiedzą, gdzie się zgłosić, zmieniają sobie pracę z jednej na drugą, wybierają sobie pod względem swoich kwalifikacji umiejętności, doświadczenia. Natomiast myślę, że tu dużym problemem jest ta druga tzw. NEETów, którzy właśnie nie mają motywacji, mimo to, że czasami na przykład mają doświadczenie, mają kwalifikację w danym zawodzie, ale nie mają motywacji, są zamknięci w sobie. Jak to mówi teraz pokolenie „płatków śniegu”. Bardzo delikatni i ja myślę, że z tą grupą jak najwięcej powinniśmy pracować i może coaching to może troszeczkę taka nazwa, ale szkolenia z mentoringu, żeby wyodrębnić grupę, w której po prostu jest potrzebna taka osoba, która poprowadzi. Chodzi o to żeby pokazać, że dobrze skończyłeś politologię, nie ma pracy, to świat się nie kończy. Masz 25 lat, możemy możesz się przekwalifikować i życie się toczy dalej. Myślę, że tutaj chodzi bardziej o wyodrębnienie grupy, która jest aktywna od tej grupy NEET i tej grupie NEET jak najwięcej po prostu poświęcić czasu. Mamy prawie 800 osób, więc jak zweryfikujemy ile takich jest, w którzy potrzebują wsparcia takiego.... nie takiego, że przyjdzie na wizytę, tylko naprawdę takiego, żeby poprowadzić tę osobę. To nawet jak będzie nie wiem... 300-400 osób. To czy na przykład jeden urzędnik jest w stanie poznać każdą osobę?

Dominacja rolnictwa i obszarów wiejskich

Województwo lubelskie w niemal 80% stanowią obszary wiejskie, a rolnictwo nadal odgrywa dominującą rolę w strukturze zatrudnienia. W wielu powiatach osoby formalnie niezarejestrowane jako rolnicy funkcjonują poza rynkiem pracy – utrzymują się z samozaopatrzenia, zasiłków, wsparcia rodziny. Od 1 czerwca

2025 r. część tej grupy zyskała status osoby bezrobotnej, co w momencie realizacji badania jedynie nieznacznie zwiększyło liczbę klientów urzędów.

Problemy i obserwacje z praktyki PSZ

- Brak motywacji do formalnej aktywizacji – wielu mieszkańców wsi nie postrzega pracy zarobkowej jako konieczności, a urzędów jako miejsca, gdzie mogą uzyskać realne wsparcie.
- Zgłoszenia pozorne – respondenci zwracali uwagę, że część klientów z obszarów wiejskich rejestruje się wyłącznie w celu uzyskania ubezpieczenia zdrowotnego.
- Ukryte bezrobocie w rolnictwie – osoby formalnie nieaktywne zawodowo (np. współmałżonkowie rolników) w praktyce nie podejmują zatrudnienia poza gospodarstwem.
- Słaba dostępność usług publicznych – utrudniony dojazd do urzędów pracy, brak internetu, brak dostępu do doradztwa zawodowego w terenie.

30 km do urzędu pracy, jeden autobus albo tego autobusu nie ma, bo w tej chwili wykluczenie komunikacyjne jest bardzo zaawansowane. Jeżeli ktoś nie ma samochodu, mieszka na wsi, to ma bardzo ciężko.

Niejednokrotnie osoby, które gdyby nie sąsiedzi, to by do miasta się nie dostały, bo są takie miejsca, takie plamy na komunikacyjne na terenie naszego powiatu czy województwa lubelskiego. Ludzie nie mają tej komunikacji publicznej i im się ciężko dostać. Tutaj w tym kontekście jest może dobrym rozwiązaniem ten kontakt telefoniczny. Kiedyś ten PKS był w każdej najmniejszej wiosce, kursował 3-4 razy, a od kiedy PKS w naszym mieście nie istnieje, to te firmy komercyjne sobie powyбираły takie połączenia, które są w miarę opłacalne albo opłacalne, a do tych najmniejszych w ogóle nie jeżdżą. No bo tam jest 2 czy 4 osoby „na krzyż” i tam nie ma takiej potrzeby, żeby jechać w sensie opłacalności.

- Sezonowość - tutaj w okresie na przykład żniw, to na pewno do tych osób nie dotrzemy, więc to też trzeba mieć na uwadze sezonowość pewnych rzeczy dziejących się na wsi. Tutaj na przykład łatwiej do osób dotrzeć w zimę niż w lecie. To właśnie ta sezonowość tutaj jest istotna.

Luki kompetencyjne i potrzeby PSZ

- Brak umiejętności aktywizowania mieszkańców wsi – nie ma narzędzi pozwalających dotrzeć do osób „poza systemem”.
- Niska znajomość specyfiki pracy w rolnictwie – doradcy mają trudność z odróżnieniem roli rzeczywiście aktywnego gospodarstwa od deklarowanej działalności, problemem jest też kwalifikowanie do wsparcia (np. rolnik uzyskujący duże dochody z gospodarstwa).

- Brak kompetencji w zakresie usług mobilnych – wielu pracowników nie ma możliwości zorganizowania efektywnej wizyty terenowej, spotkań poza urzędem.
- Trudności w budowaniu relacji z klientem wiejskim – wskazano na potrzebę większej empatii, języka adekwatnego do środowiska, umiejętności pracy bez dystansu urzędniczego.

Bierność zawodowa

Bierność zawodowa, rozumiana jako długotrwałe wycofanie z rynku pracy bez zamiaru jego podjęcia, stanowi istotny problem z perspektywy społeczeństwa. Część tej grupy nie ma zamiaru podejmowania działań aktywizujących i pozostają poza systemem – niezarejestrowani, niewidoczni, nieobjęci wsparciem.

Zdaniem respondentów typowe profile klientów biernych to:

- kobiety po 50 r.ż. opiekujące się wnukami lub rodzicami,
- osoby z niepełnosprawnościami i problemami psychicznymi, które nie mają orzeczeń,
- osoby ubogie, ale z nieformalnymi źródłami utrzymania (prace dorywcze, szara strefa),
- osoby młode bez wykształcenia, uzależnione od otoczenia rodzinnego,
- osoby po doświadczeniu migracji, które utraciły kontakt z rynkiem pracy.

Wyzwania dla PSZ:

- Brak skutecznych narzędzi motywujących – pracownicy nie wiedzą, jak dotrzeć do klientów i zainteresować ich ofertą, która nie wpisuje się w ich realne potrzeby życiowe.
- Trudności z rozpoznaniem przyczyn bierności – wielu klientów nie dzieli się otwarcie swoją sytuacją (np. depresją, uzależnieniem, przemocą w rodzinie).
- Brak czasu i zasobów na głęboką diagnozę – jeden doradca obsługuje setki klientów, nie mając możliwości indywidualnej pracy.
- Zmotywowanie osób biernych zawodowo do podjęcia pracy rejestrowanej, gdyż część tych osób osiąga dochód z pracy bez umowy.
- Organizowanie spotkań informacyjnych w instytucjach, które mogą dotrzeć do osób biernych zawodowo (OPS, urzędy gmin, centra kultury itp.).

Luki kompetencyjne PSZ

- Niedobór kompetencji z zakresu pracy z klientem pomocy społecznej – potrzebne są szkolenia z pracy w środowisku, nawiązywania kontaktu i budowania zaufania.

- Brak wiedzy o psychologii motywacji i interwencji społecznych – urzędnicy nie mają przygotowania do rozmowy z klientem wycofanym, zdemotywowanym i wymagającym długotrwałej pracy.
- Brak sieci współpracy z instytucjami pomocowymi – wiele urzędów pracuje w izolacji, nie znając NGO, OPS, poradni zdrowia psychicznego i bez wzajemnego wsparcia.
- Brak wiedzy jak dotrzeć do osób biernych zawodowo.

Wysokie zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

W województwie lubelskim występują powiaty o bardzo zróżnicowanym poziomie bezrobocia. Przykładowo, w części powiatów bezrobocie jest symboliczne, podczas gdy w wschodnich (np. włodawskim, hrubieszowskim, chełmskim) sięga kilkunastu procent. Respondenci przyznawali, że problem ten często zróżnicowany jest w ramach jednego powiatu – mniejsze bezrobocie na obszarze miasta oraz gmin dobrze z nim skomunikowanych (lub miastem w sąsiadującym powiecie).

Problemy wskazywane przez PSZ:

- Trudność w standaryzacji usług – to, co działa w mieście, nie sprawdza się na wsi; oferty pracy są inne, mobilność mniejsza, zasoby kadrowe i instytucjonalne nieporównywalne.
- Brak zasobów analitycznych – wiele urzędów nie ma narzędzi do tworzenia diagnoz lokalnych, nie wiedzą jak opracować analizę terytorialną potrzeb.
- Centralizacja rozwiązań – programy i szkolenia tworzone są na poziomie krajowym lub wojewódzkim, z pominięciem realiów lokalnych.
- Oferowanie lepszych perspektyw wsparcia w większych ośrodkach – np. poprzez bon na zasiedlenie, szerszą ofertę staży (bardziej zróżnicowany rynek w dużym mieście daje większe szanse na odbycie stażu na stanowisku zbliżonym do wykształcenia).

Wnioski i luki kompetencyjne

- Potrzeba szkoleń z analizy danych lokalnych – jak czytać wskaźniki, jak identyfikować lokalne grupy defaworyzowane i przygotowywać strategie lokalne/ponadlokalne?
- Brak kompetencji do projektowania działań „szytych na miarę” – urzędnicy potrzebują wiedzy o tym, jak budować własne inicjatywy z uwzględnieniem specyfiki powiatu, ale również dostępnych instrumentów.
- Brak kompetencji w zakresie tworzenia partnerstw lokalnych – efektywność działań wzrosłaby, gdyby urzędy współpracowały z JST, NGO, szkołami i firmami w regionie.

Niska mobilność zawodowa i przestrzenna

Respondenci zgodnie wskazywali, że mobilność – zarówno zawodowa (gotowość do zmiany zawodu), jak i przestrzenna (gotowość do dojazdu lub przeprowadzki) – jest bardzo niska wśród klientów urzędów pracy w regionie lubelskim. Dotyczy to zarówno osób młodych, jak i starszych, kobiet, jak i mężczyzn.

W wielu powiatach klienci urzędów oczekują pracy „blisko domu”, najlepiej bez konieczności dojazdu lub pracy zmianowej. Zmiana branży, przebranżowienie czy relokacja są dla nich barierami psychicznymi, organizacyjnymi i czasami finansowymi.

Wskazywano na istotną rolę doradztwa zawodowego na różnych etapach – od planowania kariery zawodowej i edukacyjnej, po działania osób już znajdujących się na rynku pracy (upskilling i reskilling). Podkreślano istotną rolę badania predyspozycji zawodowych i potencjału osób planujących swoją aktywność oraz ograniczenia dotyczące wykorzystywania części testów (związane z możliwością ich prowadzenia ograniczenia finansowe dotyczące dostępu do testu oraz szkolenia dla doradcy – np. test Galupa). Bardziej zaawansowane testy umożliwiałyby kompleksowe prowadzenie doradztwa.

Czynniki ograniczające mobilność

- Brak komunikacji publicznej – w wielu gminach nie ma transportu zbiorowego, a nie każdy klient ma samochód czy prawo jazdy.

Dzisiaj, patrząc na to, że komunikacji praktycznie publicznej jest bardzo mało, szczególnie jeżeli rozmawiamy o wakacjach, feriach, bo jeszcze jak tam młodzież dojeżdża, to powiedzmy, że 3 autobusy w ciągu dnia są. Myślę, że szkolenia z tego, jak pobudzać i ten przykład, który ja państwu podałam, tego, że daliśmy pieniądze człowiekowi na to, żeby był mobilny w naszym regionie. Żeby nie jechał... Bo pytanie, jeżeli ktoś mieszka w punkcie A i ma dojechać do punktu B 40 km to jakie metody pracy możemy zrobić? Ten problem pozostaje, on musi jakoś dojechać. Nie zmienimy mu miejsca pracy i nie zmienimy mu, że tak powiem, miejsca zamieszkania, bo domu nie przeciągniemy. To tylko i wyłącznie wspieranie na początku w jakikolwiek sposób mobilności, bo nic innego tutaj w tej przestrzennej i zawodowej nie zrobimy.

- Zakorzenienie społeczne i rodzinne – silna identyfikacja z miejscem zamieszkania, opieka nad dziećmi/rodziną, przywiązanie do roli w lokalnej społeczności.
- Lęk przed zmianą – brak pewności siebie, obawy przed nowym środowiskiem, technologiami, wymaganiami zawodowymi.
- Brak wiary w możliwość awansu lub zmiany swojej sytuacji – szczególnie wśród osób powyżej 50 roku życia.

Wyzwania dla PSZ i luki kompetencyjne

- Brak kompetencji z zakresu coachingu mobilności – pracownicy PSZ nie czują się przygotowani do wspierania klientów w podejmowaniu decyzji o relokacji czy zmianie zawodu.
- Niedobór wiedzy o alternatywnych ścieżkach rozwoju zawodowego – urzędnicy często nie znają szczegółowo programów mobilności krajowej lub zagranicznej.
- Brak umiejętności pracy z oporem wobec zmian – doradcy wskazywali, że klienci „z góry odrzucają” każdą propozycję wykraczającą poza lokalny kontekst.

Niski poziom kompetencji cyfrowych kadry i klientów

Zarówno pracownicy urzędów, jak i ich klienci często posiadają ograniczone umiejętności cyfrowe. O ile młodsze pokolenie jest bardziej oswojone z technologią, o tyle osoby starsze i mieszkańcy terenów wiejskich mają trudność nawet z podstawową obsługą komputera czy smartfona.

Z kolei wśród pracowników PSZ poziom umiejętności cyfrowych jest silnie zróżnicowany – część doradców nie zna funkcji pakietu MS Office, ma trudności z obsługą systemów wewnętrznych czy formularzy online. Są też pracownicy, najczęściej młodzi, którzy biegle posługują się różnymi aplikacjami i rozwiązaniami technologicznymi.

Konsekwencje dla jakości usług PSZ

- Ograniczony dostęp klientów do usług online – osoby niepotrafiące obsłużyć ePUAP, formularzy elektronicznych, profilu zaufanego są wykluczane z cyfrowej oferty.
- Utrudnienia w komunikacji z urzędem – brak umiejętności korzystania z poczty elektronicznej, kalendarzy, edytorów tekstu itp.
- Zbyt wolne tempo cyfryzacji urzędów – nie wszyscy pracownicy są w stanie efektywnie wdrażać nowe narzędzia lub systemy informatyczne.

Luki kompetencyjne kadry

- Braki w obsłudze pakietów biurowych – nie wszyscy potrafią edytować dokumenty, tworzyć raporty, arkusze kalkulacyjne, atrakcyjne prezentacje.
- Nieznajomość narzędzi do pracy zdalnej i komunikacji cyfrowej – problem z aplikacjami typu Teams, Zoom, Google Forms itp.
- Brak kompetencji projektowania usług online przyjaznych użytkownikowi – formularze są skomplikowane, język niezrozumiały, brak wersji mobilnych.

- Brak umiejętności obsługi oraz wiedzy na temat możliwości wykorzystania sztucznej inteligencji w pracy urzędnika.
- Brak wiedzy o cyberbezpieczeństwie i ochronie danych – niska świadomość zagrożeń związanych z phishingiem, hasłami, RODO.

W trakcie spotkania pojawił się również temat trudności w dostępie do części narzędzi ze względu na brak możliwości finansowania ich bezpośrednio przez urzędy. W związku z powyższym poza problemem możliwości uczestnictwa w szkoleniach, pojawia się bariera organizacyjna związana z zakupem odpowiedniego abonamentu, subskrypcji itp.

Jeżeli my chcieliśmy korzystać z Canvy, korzystać z różnych rzeczy, takich chociażby społecznościowych, to jest rejestracja na osobę prywatną. Zakup jakiegoś dostępu do tych cyfrowych nowoczesnych systemów jest też na osobę prywatną. I my sobie udostępniamy, wykorzystując do celów publicznych to albo musimy to kupować jakieś karty przedpłacone i w ogóle „cuda wianki”. Więc my po pierwsze nie mamy do tego dostępu.

Respondenci przyznawali, że sprawniejsze obsługiwanie różnych narzędzi informatycznych i wykorzystywanie narzędzi wspierających pracę (AI), pozwoliłoby więcej czasu poświęcać na spotkania z klientami oraz bardziej zindywidualizowane podejście.

Wysoki udział bezrobotnych bez doświadczenia zawodowego

W strukturze bezrobotnych województwa lubelskiego duży odsetek stanowią osoby, które nigdy nie pracowały lub mają za sobą jedynie krótkie epizody zatrudnienia. To zarówno osoby młode, które po szkole nie znalazły pracy, jak i osoby bierne, które przez lata nie uczestniczyły w rynku pracy.

Brak doświadczenia jest barierą psychologiczną (brak wiary w siebie), formalną (wymagania pracodawców) i doradczą (trudności w planowaniu ścieżki zawodowej).

Problemy wskazywane przez respondentów

- Niewiedza o tym, „co potrafię” – osoby bez doświadczenia nie potrafią zidentyfikować swoich zasobów i atutów.
- Lęk przed środowiskiem pracy – klienci obawiają się niepowodzeń, nieznanych oczekiwań, tempa pracy.
- Brak punktu zaczepienia do budowania CV – brak wolontariatu, praktyk, stażu, aby przekonać pracodawców do zatrudnienia właśnie ich.
- Niska samoocena i wysoki poziom niepewności – szczególnie wśród młodzieży NEET i kobiet powracających na rynek pracy po przerwach.

- Podobnie jak w przypadku osób młodych, problem stanowi również brak znajomości realiów rynku pracy, w tym oferowanych wynagrodzeń.
- Brak postawy samodzielności w przypadku osób utrzymywanych przez rodziców i niemotywowanych przez nich do podjęcia pracy.

Luki kompetencyjne PSZ

- Brak narzędzi do diagnozowania potencjału – urzędy nie dysponują systematycznie stosowanymi testami predyspozycji, portfolio umiejętności, narzędziami symulacyjnymi.
- Brak wsparcia dla klientów na najwcześniejszym etapie aktywizacji – nie ma oferty „wprowadzenia do pracy”, edukacji o kulturze organizacyjnej, komunikacji, budowaniu relacji zawodowych.

Wejście w życie nowej ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia

Od 1 czerwca 2025 r. obowiązuje nowa ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, która zmieniła szereg kluczowych definicji i rozszerzyła zakres zadań urzędów. Najważniejsze zmiany, jakie odczuwają pracownicy PSZ, to:

- nowe definicje osoby bezrobotnej i poszukującej pracy,
- rozszerzenie katalogu uprawnionych do korzystania z usług PSZ,
- większy nacisk na aktywizację grup oddalonych od rynku pracy (np. biernych, rolników, młodzieży NEET).

Problemy zgłoszone przez pracowników PSZ

- Brak czasu na wdrożenie przepisów – pracownicy przyznają, że zmiany weszły w życie bardzo szybko, bez optymalnego okresu przejściowego.
- Brak szkoleń operacyjnych – wielu urzędników nie miało okazji zapoznać się z nowymi procedurami i skutkami prawnymi zapisów, tym bardziej, że wskazywali na różne interpretacje części nowych przepisów. Przyznawano jednak, że powinny być to raczej spotkania informacyjne lub szkoleniowe organizowane przez Ministerstwo Rodziny, Pracy i Polityki Społecznej.

Bezdyskusyjnie jest to nam potrzebne, cały czas, bo wątpliwości się pojawiają, piszemy do ministerstwa, każdy widzi, że tam tematów jest dużo.

- Brak materiałów pomocniczych – respondenci skarżyli się na brak instrukcji, interpretacji, przykładów dokumentów.
- Równoległa obsługa „starych” i „nowych” klientów – przez pewien czas urzędnicy muszą równolegle stosować stare i nowe przepisy wobec różnych grup klientów.

Wnioski i luki kompetencyjne

- Niedobór szkoleń z zakresu legislacji i prawa administracyjnego – wiele osób nie rozumie w pełni nowych zapisów i ich implikacji praktycznych.
- Brak warsztatów wdrożeniowych – potrzeba praktycznych ćwiczeń z zastosowania nowych procedur.
- Brak narzędzi organizacyjnych – zmiany zwiększyły liczbę klientów, a nie towarzyszyło im wzmocnienie kadrowe ani techniczne. Respondenci przyznawali, że obecna ustawa każe im stosować zindywidualizowane podejście do każdego klienta, a jednocześnie zwiększono dostęp do urzędów pracy (nowe kategorie osób bezrobotnych) przy braku finansowania większej liczby etatów. Respondenci przyznawali, że jeszcze przed wprowadzeniem zmian doradców klienta było za mało i uniemożliwiało to poświęcenie większej ilości czasu konkretnej osobie, co obecnie jeszcze bardziej się pogłębi.

Tutaj też problemem jest to, że niestety jest bardzo duża liczba klientów, a mało doradców, więc tutaj liczba osób na konkretnego doradcę klienta jest na tyle duża, że tutaj trudno czasami o takie indywidualne podejście. Tak, to jest na pewno największym problemem, bo trudno o indywidualne podejście, kiedy ktoś ma na przykład 700-800 osób.

Właśnie musimy nauczyć się obsługiwać tę bardziej zróżnicowaną grupę klientów, planować działania bardziej indywidualne, rozmawiać z klientami bardziej partnersko. To na pewno, natomiast jest to bardzo utrudnione ze względu na ilość klientów przypadającą na jednego pracownika, więc tutaj z jednej strony idea idea a realia są, że tak powiem, trochę inne. Tutaj to jest na pewno największym problemem, bo to kwestia zmiany pewnego podejścia nie jest, nie jest aż takim wielkim problemem. Natomiast problemem jest ta rzeczywistość, w której musimy się poruszać. (...) z jednej strony ustawa wymusza na nas indywidualne podejście, a z drugiej strony musimy obsługiwać coraz większą liczbę osób, co się wyklucza. Sprzeczność następuje.

Odływ kapitału ludzkiego z mniejszych miejscowości oraz migracje poza region

Z województwa lubelskiego od wielu lat obserwuje się odływ osób młodych, wykształconych i mobilnych. Respondenci oceniali, że migracje te mają wymiar trwały i coraz bardziej dotyczą nawet mniejszych gmin i wsi. Jednocześnie podkreślali, że urzędy pracy nie mają realnych narzędzi, aby przeciwdziałać temu zjawisku i mogą jedynie przygotowywać rekomendacje. Zahamowanie odpływu kapitału ludzkiego jest uzależnione od strategii realizowanej przez władze województwa i samorządy lokalne oraz napływu inwestorów do regionu. Podkreślano również duży potencjał intelektualny Lubelszczyzny.

Osoby nie będą odpływać, jeżeli będą miały miejsca pracy, więc myślę, że tutaj większa rola samorządów w tym, żeby tworzyć faktycznie takie

sprzyjające warunki, żeby przedsiębiorstwa się rozwijały, żeby zatrudniały. Wtedy myślę, że młode osoby będą gotowe pozostać w miejscu, gdzie obecnie przebywają, a nie gdzieś tam wyjeżdżać i szukać pracy.

Jeżeli nie będzie ofert pracy, jeżeli te osoby nie będą miały gdzie wracać, to nie wrócą... bo gdzie mają wrócić. Nawet jakieś spotkania zorganizujemy z inspirującymi osobami z regionu, które na przykład osiągnęły gdzieś tam jakiś sukces... No to wszystko jest na pewno dobre, natomiast jeżeli te osoby nie będą widziały dla siebie perspektywy rozwoju osobistego, zawodowego.

Urzędy pracy według mnie nie mają takiej możliwości, bo to już jest w gestii rynku pracy. Nie mamy możliwości, żeby urząd wpłynął na to czy powstanie taki zakład czy inny. Wiadomo na pewno, przynajmniej u nas władze samorządowe, w jakiś sposób starają się, żeby przyciągnąć tych inwestorów. To też nie jest od nich w 100 procentach zależne jak będzie kształtował się ten rynek pracy. Mogą w jakiś sposób zachęcać, aczkolwiek to wszystko się gdzieś tam rozbija, o to jakie zakłady powstaną, jaka będzie perspektywa dla tych młodych ludzi.

Skutki:

- starzenie się lokalnej społeczności,
- brak podaży kwalifikowanej siły roboczej dla lokalnych firm,
- spadek jakości kapitału ludzkiego – osoby „zostające” to często te z najniższymi kwalifikacjami.

Problemy wskazywane przez PSZ

- Brak oferty zatrudnienia dla osób z aspiracjami – młodzi nie znajdują dla siebie pracy „na miejscu”, co jest przede wszystkim spowodowane brakiem inwestycji lokalnych i płytkim rynkiem pracy.
- Brak skutecznych działań na rzecz zatrzymania mieszkańców – nie prowadzi się systematycznych kampanii promujących lokalny rynek pracy i rozwój lokalnej przedsiębiorczości.
- Brak koordynacji między gminami a urzędami pracy – brak wspólnej strategii przyciągania i zatrzymywania talentów.

Luki kompetencyjne

- Brak umiejętności budowania strategii lokalnych rynków pracy oraz edukacji – brakuje podejścia systemowego do rozwoju regionalnego, współpracy ponadlokalnej w zakresie planowania oferty kształcenia.
- Brak partnerstw z samorządami, uczelniami, organizacjami lokalnymi – urzędy działają często w izolacji, bez wsparcia otoczenia.

Emigracja zarobkowa, szczególnie w kierunku Niemiec, Holandii, Skandynawii i Wielkiej Brytanii, pozostaje trwałym elementem rzeczywistości społeczno-gospodarczej regionu. Wielu mieszkańców, nawet mając ofertę lokalną, wybiera pracę za granicą ze względu na lepsze warunki, wyższe wynagrodzenie.

Respondenci zauważali, że emigracja obejmuje już nie tylko młodzież, ale też osoby w średnim wieku, często całe rodziny.

Skutki dla PSZ i lokalnych społeczności

- Trudności w realizacji programów aktywizacyjnych – wiele osób po zakwalifikowaniu do projektu informuje o wyjeździe za granicę.
- Brak długofalowego wpływu aktywizacji – osoby, którym uda się podjąć pracę lokalnie, często i tak po kilku miesiącach decydują się na emigrację.
- Brak danych o realnym odpływie – PSZ nie mają dostępu do twardych danych o tym, kto wyjechał, gdzie i na jak długo.

Proponowane formy doskonalenia zawodowego

Uczestnicy badania FGI zgodnie podkreślali, że istnieje szereg obszarów, w których pracownicy PSZ posiadają potrzeby szkoleniowe. Najpełniej na ten temat wypowiedziała się jedna z uczestniczek, której głos został poparty przez innych uczestników panelu, w którym uczestniczyła:

Tak naprawdę naszym pracownikom kompletnie nie są potrzebne szkolenia merytoryczne, tego typu z ustawy, bo my tego mamy dziesiątki, nam to proponują. My mamy na to środki. To czego my potrzebujemy, to szkolenia miękkie. Te szkolenia, o których ja już pisałam, typu szkolenia z empatii, pracy z trudnym klientem, radzenia sobie ze stresem, rozmowy z młodym pokoleniem, zadawania prostych pytań i szkolenia psychologiczne. My tego nie możemy zrobić z własnych środków, tego ustawa nie dopuszcza - robienia szkoleń miękkich. To są największe braki kompetencyjne. Wśród naszych pracowników mamy niewielką ilość osób po psychologii, których mamy zatrudnionych w urzędzie. Oczywiście my staramy się według własnych możliwości uzyskiwać te kwalifikacje przez jakieś darmowe szkolenia. Staramy się wszyscy dostosowywać do zmieniającego się świata. Mimo wszystko jednak osoby, które mają w tym doświadczenie, przekażą nam tę wiedzę zupełnie inaczej. Mamy trochę teraz takich szkoleń, tych z KPO, które gdzieś tam idą w kierunku tego jak poznać osobowość ludzką i tego typu, ale to jest za mało. Także szkolenia cyfrowe. Możemy zrobić z naszych środków szkolenia z ustawy, ale szkolenia z radzenia sobie z trudnym klientem już nie możemy robić z naszych środków i o to byśmy apelowali. Oczywiście mówię trochę w imieniu wszystkich, ale myślę, że większość z nas się zgodzi, że to są nasze największe braki, których uzupełnić bezpośrednio w żaden sposób nie możemy.

Podkreślono jednak, że szkolenia te powinny zostać przygotowane specjalnie pod potrzeby urzędu pracy, z uwzględnieniem możliwości wykorzystania w codziennej pracy oraz uwarunkowań infrastrukturalnych i organizacyjnych.

*Te praktycznie na pewno, ale też takie sfokusowane na urzędy pracy (...)
Żeby nie dotyczyło wszystkiego, jak się czasem pojedzie na szkolenia to
jest ogólne.*

Na podstawie zebranych informacji został stworzony katalog form doskonalenia zawodowego pracowników PSZ, który zaprezentowano w tabeli 1. Należy podkreślić, że część z nich dotyczy łącznie kilku obszarów tematycznych, gdyż spotkania pokazały, że po pierwsze pewne grupy się przenikają (np. absolwenci studiów wyższych, osoby młode i osoby bez doświadczenia zawodowego) lub posiadają podobną charakterystykę i konieczne do podjęcia działania wobec nich są zbliżone (np. osoby długotrwale bezrobotne i bierne zawodowo). W trakcie spotkań respondenci podkreślali, że w ich opinii lepszym rozwiązaniem jest zorganizowanie różnych szkoleń, które w pewnym sensie stanowiłyby moduły, z których każdy z pracowników PUP mógłby zbudować odpowiednią dla siebie ofertę podnoszenia kwalifikacji. Wskazywano, że studia podyplomowe są formą, która trwa zbyt długo, angażuje pracowników w ich wolnym czasie (najczęściej organizowane są w weekendy), a rozbudowany program nie zawsze jest niezbędny w odniesieniu do pracy wszystkich osób. Dlatego dobrowolność w wyborze tematów jest zdecydowanie lepszym rozwiązaniem.

Tabela 1. Doskonalenie zawodowe pracowników PSZ – rekomendowane szkolenia/kursy

Proponowany temat szkolenia	Efekty szkolenia i główne zagadnienia	Forma podnoszenia kwalifikacji ¹
1. Jak skutecznie dotrzeć z ofertą do osób młodych (kanały komunikacji, dostosowanie treści komunikatów, upowszechnianie informacji itp.)?	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Dobierać kanały komunikacji dostosowane do młodych klientów instytucji rynku pracy • Projektować treści informacyjne i promocyjne w języku oraz formie zrozumiałej dla pokolenia Z • Wykorzystać media społecznościowe i narzędzia online do budowania skutecznych kampanii informacyjnych • Ocenić efektywność podejmowanych działań komunikacyjnych z młodymi osobami Program szkolenia 1. Młodzi na rynku pracy – kim są nasi odbiorcy? • Charakterystyka młodych bezrobotnych – potrzeby, oczekiwania, bariery • Różnice pokoleniowe – Z, Alfa i młodzi millenials • Styl życia, źródła informacji, zachowania konsumenckie 2. Styl komunikacji pokolenia Z – język, ton, formy przekazu • Co znaczy „mówić językiem młodych”? • Autentyczność, zwięzłość, humor, storytelling – narzędzia skutecznego przekazu • Czego unikać w komunikacji z młodymi – pułapki „urzędowego tonu” 3. Kanały komunikacji – gdzie są młodzi? • Media społecznościowe: Instagram, TikTok, YouTube, Facebook – różnice funkcji i odbiorców • Komunikatory: Messenger, WhatsApp, Discord – do czego i jak ich używać	Szkolenie 5 dni (30 godzin dydaktycznych)

¹ Każde szkolenie może być podzielone na inną liczbę dni, przy zachowaniu niezbędnej liczby godzin dydaktycznych.

	• Strony www, aplikacje, platformy streamingowe – obecność instytucji tam, gdzie klienci 4. Projektowanie nowoczesnych komunikatów informacyjnych • Warstwa wizualna – kolory, grafiki, formaty (reels, stories, rolki, memy) • Struktura komunikatu – hierarchia informacji i call to action (CTA) • Dostosowanie treści do różnych kanałów – jedno przesłanie, różne formy 5. Budowanie kampanii informacyjnych z wykorzystaniem nowych technologii • Planowanie działań krok po kroku – cele, grupy docelowe, narzędzia, harmonogram • Elementy kampanii: teaser, komunikat główny, follow-up, ewaluacja • Promowanie szkoleń, staży i usług doradczych IRP w przestrzeni cyfrowej 6. Warsztat praktyczny – tworzenie komunikatu dla młodego odbiorcy	
2. Sposoby motywowania młodych bezrobotnych i osób poszukujących pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zrozumieć postawy i oczekiwania młodych osób wobec pracy i rynku pracy • Rozpoznawać czynniki wpływające na motywację wewnętrzną i zewnętrzną młodych klientów • Dobierać narzędzia doradcze i techniki motywacyjne odpowiednie do potrzeb młodych odbiorców • Tworzyć środowisko wsparcia sprzyjające aktywizacji zawodowej młodzieży • Budować relacje doradcze oparte na zaufaniu, partnerskiej komunikacji i wzmacnianiu autonomii klienta Program szkolenia 1. Charakterystyka młodych klientów instytucji rynku pracy • Kim są młodzi bezrobotni? – dane statystyczne i typologia klientów • Wartości, potrzeby, style komunikacji pokolenia Z • Wpływ pandemii i niepewności rynkowej na postawy młodych wobec pracy	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	2. Psychologiczne podstawy motywacji młodych osób • Motywacja wewnętrzna vs. zewnętrzna – teoria autodeterminacji • Etapy gotowości do zmiany – model Prochaski i DiClemente • Czynniki blokujące zaangażowanie i aktywność zawodową 3. Odkrywanie i wzmacnianie potencjału młodego klienta • Praca na zasobach – identyfikacja mocnych stron i sukcesów • Zastosowanie kart kompetencji, pytań narracyjnych i mapowania talentów • Przykłady pozazawodowych doświadczeń rozwijających kompetencje 4. Techniki aktywizacyjne i metody motywujące młodych ludzi • Jak projektować działania, które młodych angażują? • Gamifikacja, mikronauczanie, elementy storytellingu • Stawianie celów metodą SMART – wspólne planowanie działań 5. Skuteczna komunikacja z młodym klientem • Budowanie partnerskiej relacji doradczej • Bariery komunikacyjne i jak je przełamywać • Praktyka języka wzmacniającego i stylu coachingowego 6. Techniki coachingowe w pracy z młodymi klientami • Pytania otwarte i pogłębiające – aktywne słuchanie • Metoda GROW – prowadzenie rozmowy motywującej • Ćwiczenia: rozmowa aktywizująca, praca z oporem 7. Projektowanie działań wspierających usamodzielnianie się zawodowe • Krok po kroku – plan działań i ścieżka aktywizacji • Utrzymywanie zaangażowania – jak nie stracić kontaktu z klientem? • Monitorowanie postępów i udzielanie informacji zwrotnej 8. Ćwiczenia praktyczne i analiza przypadków • Praca w parach – modelowa rozmowa doradcza z klientem • Studium przypadków: jak motywować młodą osobę z niskim poczuciem skuteczności • Refleksja własna: styl pracy i postawa doradcy wobec młodego klienta	
--	---	--

3. Aspekty prawne zatrudnienia cudzoziemców - znajomość podstaw prawa migracyjnego i legalizacji pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wyjaśnić podstawowe pojęcia z zakresu prawa migracyjnego i rynku pracy cudzoziemców • Rozróżniać rodzaje zezwoleń na pobyt i pracę oraz dobierać odpowiednie ścieżki legalizacji zatrudnienia • Wskazać obowiązki instytucji i pracodawców wobec zatrudnionych cudzoziemców • Doradzać klientom indywidualnym i przedsiębiorcom w zakresie procedur legalizacji • Reagować na najczęstsze problemy i nieprawidłowości związane z zatrudnianiem cudzoziemców Program szkolenia 1. Wprowadzenie do tematyki migracyjnej w Polsce • Struktura i charakterystyka migracji w Polsce i województwie lubelskim • Statusy cudzoziemców na rynku pracy – podstawowe rozróżnienia • Kiedy cudzoziemiec może pracować legalnie? – przegląd sytuacji 2. Podstawowe pojęcia i akty prawne • Legalność pobytu a legalność pracy – różnice i powiązania • Obywatelstwo, status uchodźcy, ochrona uzupełniająca – znaczenie dla rynku pracy • Przegląd kluczowych aktów prawnych: ustawa o cudzoziemcach, ustawa o promocji zatrudnienia, Kodeks pracy 3. Rodzaje zezwoleń na pracę i pobyt • Oświadczenie o powierzeniu pracy – warunki, terminy, zastosowanie • Zezwolenia na pracę typu A – kiedy wymagane i jak uzyskać • Zezwolenia jednolite na pobyt i pracę – procedura i dokumentacja • Karta pobytu i zezwolenia wojewody – omówienie krok po kroku 4. Obowiązki instytucji i pracodawców • Rola PSZ w obsłudze cudzoziemców	Szkolenie 5 dni (30 godzin dydaktycznych)
--	---	--

	• Zadania i uprawnienia Straży Granicznej, urzędów wojewódzkich, ZUS • Obowiązki informacyjne i dokumentacyjne pracodawcy • Terminy, formularze i typowe uchybienia proceduralne 5. Proces legalizacji zatrudnienia – krok po kroku • Przebieg procedury – z perspektywy cudzoziemca i pracodawcy • Praktyczne aspekty zatrudniania studentów, uchodźców, członków rodzin obywateli UE • Uproszczone procedury i wyjątki – kiedy nie potrzeba zezwolenia? 6. Kontrole legalności zatrudnienia i sankcje • Organy kontrolne i ich uprawnienia • Najczęstsze błędy pracodawców – studia przypadków • Konsekwencje naruszeń – mandaty, zakazy, cofnięcie zezwoleń • Rola urzędów pracy w wykrywaniu i przeciwdziałaniu nielegalnemu zatrudnieniu 7. Doradztwo dla klientów indywidualnych i firm • Jak tłumaczyć procedury cudzoziemcom i pracodawcom – język zrozumiały i prosty • Budowanie ścieżki legalizacji – od przyjazdu do zatrudnienia • Obsługa skomplikowanych przypadków – np. zmiana pracodawcy, pobyt nielegalny, brak dokumentów 8. Praktyka i analiza przypadków • Studium przypadków: legalizacja zatrudnienia obywatela Ukrainy, obywatela Indii, studenta z Nepalu • Warsztaty: symulacja rozmowy doradczej • Konsultacje z ekspertem – pytania i trudne sytuacje z codziennej praktyki	
4. Obsługa klienta w języku angielskim, ukraińskim oraz rosyjskim, w tym	Efekty kursu Po ukończeniu kursu uczestnik będzie potrafił: • Komunikować się z klientami cudzoziemskimi w języku obcym w kontekście rynku pracy, urzędów i instytucji • Wyjaśniać przepisy i procedury związane z legalizacją pobytu i zatrudnienia	Kurs językowy dla danego języka (180 godzin dydaktycznych)

wyjaśnianie aspektów formalno-prawnych	w sposób zrozumiały i prosty • Sporządzać pisma, formularze i komunikaty w języku obcym • Prowadzić rozmowy doradcze, informacyjne i rekrutacyjne w języku klienta • Uwzględniać różnice kulturowe w kontaktach z klientami z różnych krajów Program kursu 1. Wprowadzenie do języka specjalistycznego rynku pracy • Podstawowe słownictwo instytucji rynku pracy, zatrudnienia i migracji • Nazwy dokumentów, instytucji, procedur i zawodów • Typowe zwroty stosowane w obsłudze klientów cudzoziemskich 2. Obsługa klienta w kontekście instytucjonalnym • Witanie klienta, przedstawianie się, informowanie o zakresie usług • Umawianie spotkań, kierowanie do odpowiednich działów • Uprzejma odmowa, tłumaczenie procedur i obowiązków 3. Legalizacja pobytu i pracy – język i procedury • Tłumaczenie krok po kroku: oświadczenie, zezwolenie, karta pobytu • Praca w Polsce na podstawie wizy lub zezwolenia • Wyjaśnianie różnic między pobytem a pracą legalną 4. Rozmowy doradcze i rekrutacyjne w języku obcym • Jak pytać o kwalifikacje, doświadczenie, oczekiwania zawodowe • Wyrażenia potrzebne w doradztwie zawodowym • Symulacja rozmowy doradczej i konsultacyjnej 5. Tworzenie dokumentów i formularzy dwujęzycznych • CV i list motywacyjny – wzory i ćwiczenia • Formularze urzędowe – tłumaczenie i objaśnianie • Notatki służbowe, maile i komunikaty informacyjne 6. Różnice kulturowe i kontekst komunikacyjny • Pułapki językowe i kulturowe w kontakcie z klientem z Ukrainy, Białorusi, Rosji	
--	--	--

	• Styl komunikacji – bezpośredniość, formalność, dystans kulturowy • Praktyka komunikacji międzykulturowej w instytucji publicznej 7. Ćwiczenia praktyczne i symulacje sytuacyjne - konwersatorium • Rozwiązywanie realnych sytuacji z urzędów i instytucji • Prowadzenie rozmów, udzielanie informacji, reagowanie na pytania • Warsztaty z użyciem scenek i roli klient-pracownik 8. Podsumowanie i utrwalenie materiału • Powtórzenie słownictwa i kluczowych zwrotów • Test językowy i ocena postępów • Samodzielne przygotowanie zestawu materiałów do pracy Forma zajęć: kurs językowy zawodowy, dostosowany do poziomu uczestników (zalecane: posiadanie wiedzy na poziomie min. A2/B1 jako poziom wymagany do rozpoczęcia kursu), możliwa wersja w języku: angielskim, ukraińskim lub rosyjskim.	
5. Język (polski) prosty i dostępny w komunikacji z migrantami	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Tworzyć komunikaty urzędowe z użyciem prostego i zrozumiałego języka polskiego, z myślą o odbiorcach niebędących native speakerami • Rozpoznawać bariery językowe i kulturowe utrudniające zrozumienie komunikatów przez migrantów • Stosować zasady prostego języka w mowie i piśmie, zwiększając dostępność usług instytucji publicznych • Analizować i modyfikować istniejące teksty pod kątem ich zrozumiałości Program szkolenia 1. Język prosty – założenia i znaczenie społeczne • Definicja prostego języka (plain language / język łatwy do czytania i rozumienia) • Rola języka prostego w komunikacji urzędowej, edukacyjnej i społecznej • Przykłady dobrych i złych praktyk – analiza oryginalnych tekstów	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	2. Bariery komunikacyjne w pracy z migrantami • Bariery językowe, kulturowe i edukacyjne – jak wpływają na zrozumienie komunikatu • Zjawisko wykluczenia językowego i informacyjnego • Przypadki z praktyki – kiedy klient nie rozumie, ale nie pyta 3. Zasady upraszczania tekstów urzędowych • Słownictwo – jak dobierać wyrazy zrozumiałe dla odbiorcy • Gramatyka – stosowanie prostych struktur i konstrukcji • Styl wypowiedzi – aktywny, jednoznaczny, bez żargonu urzędowego • Unikanie wyrazów obcych, skrótów, zwrotów wieloznacznych 4. Praca z dokumentami i formularzami • Identyfikacja trudnych fragmentów w dokumentach urzędowych • Ćwiczenia w przekształcaniu komunikatów na język prosty • Wzory pism, formularzy i informacji w wersji uproszczonej • Tworzenie pism „przyjaznych klientowi” 5. Prosty język w komunikacji ustnej z klientem • Komunikacja bez barier – jak mówić, żeby być zrozumianym • Tempo mówienia, struktura wypowiedzi, parafrazy i sprawdzanie zrozumienia • Komunikaty wzmacniające i upraszczające • Praca z klientem, który nie mówi płynnie po polsku 6. Warsztaty komunikacyjne i analiza materiałów • Praktyczne ćwiczenia: tłumaczenie trudnych zwrotów, zamiana dokumentu „urzędowego” na zrozumiały • Ocena poziomu zrozumiałości materiałów instytucji (ulotki, informacje, pisma) • Tworzenie wzorcowego komunikatu pisemnego i ustnego dla migrantów	
6. Trudne sytuacje i komunikacja z klientem	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać typowe wzorce zachowań roszczeniowych, pasywno-agresywnych i manipulacyjnych u klientów IRP	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

roszczeniowym w urzędzie pracy	• Dobierać adekwatne strategie komunikacyjne w sytuacjach podwyższonego napięcia emocjonalnego • Zachować profesjonalizm i spokój w kontakcie z klientem trudnym, agresywnym lub roszczeniowym • Stosować narzędzia do autoregulacji emocji i dbania o własną odporność psychiczną w codziennej pracy Program szkolenia 1. Zachowania roszczeniowe • Czym się charakteryzują, skąd się biorą • Klient wymagający, klient milczący, klient pasywno-agresywny – jak ich rozpoznawać • Źródła frustracji klientów urzędów – realne i wyobrażone krzywdy 2. Mechanizmy psychologiczne w konflikcie i eskalacji napięcia • Emocje klienta – strach, złość, bezsilność jako motor zachowań agresywnych • Reakcje pracownika – mechanizmy obronne, przeniesienie, unikanie • Koło konfliktu – jak rozpoznać moment przełomowy i zapobiegać eskalacji 3. Komunikacja w sytuacjach trudnych – aspekty werbalne i niewerbalne • Ton głosu, postawa ciała, mimika – jak wpływają na odbiór komunikatu • Komunikaty wspierające i eskalujące – analiza przykładów • Komunikacja deeskalacyjna – język neutralny i opanowany 4. Asertywność i stawianie granic w kontakcie z klientem • Czym jest asertywność i czym się różni od agresji lub uległości • Odmawianie z szacunkiem – techniki komunikacyjne • Praca na przekonaniach i wewnętrznych schematach „dobrego pracownika” 5. Sytuacje kryzysowe – jak reagować profesjonalnie • Przekroczenie granic – klient krzyczy, grozi, obraża • Bezpieczne przerwanie rozmowy i eskalacja do przełożonego • Protokół postępowania w sytuacjach zagrażających	
---------------------------------------	--	--

	6. Radzenie sobie ze stresem po trudnych interakcjach • Reakcje ciała i emocji po rozmowie trudnej – techniki regeneracji • Ćwiczenia z zakresu uważności (mindfulness) i szybkiej regulacji emocji • Higiena psychiczna – jak nie zabierać pracy do domu 7. Warsztaty scenkowe i analiza przypadków • Odgrywanie scenariuszy z klientami roszczeniowymi i agresywnymi • Analiza reakcji uczestników – co działa, co zaostrza konflikt • Praktyka „zimnej głowy” – trening reakcji w trudnych momentach 8. Budowanie profesjonalnej postawy w dłuższej perspektywie • Odporność psychiczna w pracy z klientem – jak ją rozwijać • Praca z wartościami i motywacją wewnętrzną • Samoświadomość i profilaktyka wypalenia zawodowego	
7. Praca z osobą długotrwale bezrobotną – zaawansowane strategie wsparcia i aktywizacji	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać kluczowe bariery utrudniające powrót na rynek pracy, w tym psychologiczne, zdrowotne, społeczne i systemowe • Identyfikować potrzeby i ograniczenia klientów z grupy długotrwale bezrobotnych • Projektować indywidualne ścieżki aktywizacyjne dostosowane do realnych możliwości klienta • Prowadzić rozmowy motywujące z wykorzystaniem technik coachingowych i dialogu motywującego • Stosować zasady współpracy międzyinstytucjonalnej w pracy z klientem „wielobarierowym” • Organizować i prowadzić doradztwo zawodowe w formule zdalnej Program szkolenia 1. Długotrwale bezrobocie – zrozumienie zjawiska • Psychospołeczne skutki długotrwałego bezrobocia	Szkolenie 5 dni (30 godzin dydaktycznych)

	• Mechanizmy utrwalenia statusu bezrobotnego • Stereotypy a rzeczywiste potrzeby klientów 2. Diagnoza sytuacji klienta – jak rozpoznać bariery i zasoby • Narzędzia do oceny sytuacji życiowej i zawodowej • Wywiad pogłębiony, analiza historii zawodowej i życiowej • Mapowanie deficytów, ale i potencjału klienta 3. Praca z osobą z obniżoną motywacją – podejście psychologiczne • Elementy dialogu motywującego – słuchanie refleksyjne, pytania otwierające • Techniki odbudowywania motywacji wewnętrznej • Przykładowe scenariusze rozmów doradczych 4. Klient z problemami zdrowotnymi, psychicznymi lub uzależnieniami • Jak rozpoznać sygnały niepokojące i reagować profesjonalnie • Granice kompetencji doradcy – kiedy i gdzie kierować • Współpraca z instytucjami zdrowia i organizacjami wsparcia 5. Osoby zatrudnione w szarej strefie – podejście doradcze i edukacyjne • Jak prowadzić rozmowę na temat zatrudnienia nierejestrowanego • Argumenty: emerytura, prawa pracownicze, ubezpieczenie • Praca z przekonaniami „i tak coś dostanę” 6. Klienci opiekujący się osobami zależnymi – aktywizacja elastyczna • Diagnoza sytuacji opiekuńczej klienta • Formy wsparcia: praca zdalna, zadaniowa, elastyczna • Wsparcie instytucjonalne i środowiskowe 7. Budowanie indywidualnej ścieżki wsparcia • Planowanie realistyczne – opieranie się na zasobach, nie tylko potrzebach • Tworzenie ścieżki etapami – od małego sukcesu do większej zmiany • Dokumentowanie i monitorowanie postępów 8. Coaching i podejście wzmacniające w pracy z klientem • Warsztaty: scenki doradcze z elementami coachingu	
--	--	--

	• Techniki pracy na wartościach i celach klienta • Utrzymywanie zaangażowania na kolejnych etapach 9. Doradztwo online – kompetencje cyfrowe doradcy • Jak prowadzić spotkania zdalne – zasady i narzędzia • Angażowanie klienta przez ekran – język, forma, techniki • Ochrona danych i archiwizacja informacji 10. Współpraca instytucjonalna – budowanie lokalnego systemu wsparcia • Partnerstwa z OPS, NGO, centrami zdrowia, edukacją dla dorosłych • Tworzenie wspólnego planu działania – koordynacja • Wymiana informacji i ochrona tajemnicy klienta 11. Trudny klient – odporność i komunikacja w stresie • Praca z osobą agresywną, niepiśmienną, wycofaną • Ćwiczenia z zakresu komunikacji i regulacji emocji • Profilaktyka wypalenia zawodowego 12. Analiza przypadków, dzielenie się doświadczeniem • Studium przypadków z praktyki uczestników • Wnioski i wzmocnienie kompetencji osobistych i zawodowych	
8. Doradztwo zawodowe dla osób bez doświadczenia – praca z klientem na starcie	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać specyficzne bariery wejścia na rynek pracy w grupie osób bez doświadczenia zawodowego • Prowadzić rozmowy doradcze zorientowane na budowanie poczucia wartości i sprawczości klienta • Wykorzystywać narzędzia doradcze w pracy z osobami rozpoczynającymi karierę – m.in. tworzenie CV, przygotowanie do rozmowy, analiza predyspozycji • Opracować wspólnie z klientem indywidualny plan działań zawodowych Program szkolenia 1. Bariery wejścia na rynek pracy – rozpoznanie i zrozumienie problemu:	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Charakterystyka grupy klientów bez doświadczenia zawodowego • Psychospołeczne i ekonomiczne uwarunkowania • Brak doświadczenia a postawy pracodawców – jak je pośredniczyć? 2. Kompetencje nabyte poza zatrudnieniem – rozpoznawanie i docenianie: • Praca nieformalna, aktywność społeczna, obowiązki domowe jako źródło kompetencji • Narzędzia do identyfikacji kompetencji: mapy zasobów, narracje, portfolio • Praca na przykładach – ćwiczenia 3. Budowanie pewności siebie klienta – wzmocnienie i wsparcie: • Psychologiczne aspekty braku doświadczenia – niska samoocena, lęk przed porażką • Techniki komunikacji wspierającej – język wzmacniający, aktywne słuchanie • Praca z przekonaniami ograniczającymi („Nie nadaję się”, „Nie mam nic do zaoferowania”) 4. Tworzenie dokumentów aplikacyjnych – pierwsze CV i profil zawodowy: • Struktura i treść pierwszego CV – jak zaprezentować umiejętności bez doświadczenia • Opisanie umiejętności miękkich i kompetencji uniwersalnych • Tworzenie profilu na platformach rekrutacyjnych (np. Pracuj.pl, LinkedIn – podstawy) 5. Symulacje rozmów kwalifikacyjnych – jak przygotować klienta?: • Typowe pytania i odpowiedzi – jak pokazać motywację i potencjał • Przełamywanie tremy i wzmacnianie autoprezentacji • Praktyczne ćwiczenia w parach – odgrywanie ról 6. Gry i testy predyspozycji w pracy doradczej: • Przegląd dostępnych gier, testów i kart do pracy z młodymi dorosłymi • Jak interpretować wyniki i wykorzystywać je w rozmowie doradczej • Ćwiczenia: tworzenie profilu zawodowego na podstawie testów 7. Planowanie indywidualnej ścieżki rozwoju zawodowego:	
--	---	--

	• Wspólne określanie celów krótko- i średnioterminowych • Zasady SMART w planowaniu działań • Praca z formularzem: Mój plan – Moje cele – Moje pierwsze kroki	
9. Skuteczna współpraca instytucjonalna w aktywizacji osób oddalonych od rynku pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zidentyfikować instytucje i organizacje działające w obszarze wsparcia osób oddalonych od rynku pracy na poziomie lokalnym • Włączać partnerów do współpracy i planować wspólne działania na rzecz klienta złożonego • Organizować skuteczną komunikację międzyinstytucjonalną, wykorzystywać narzędzia i modele współpracy • Budować i koordynować sieć wsparcia klienta wymagającego pomocy wielosektorowej Program szkolenia 1. Klient złożony – potrzeba kompleksowego podejścia • Typologia klientów wymagających wielowymiarowego wsparcia • Wieloaspektowość problemów – bezrobocie, ubóstwo, uzależnienia, przemoc, opieka nad osobami zależnymi • Ograniczenia jednostkowych interwencji – rola współpracy 2. Mapa zasobów lokalnych – jak identyfikować potencjalnych partnerów? • Przegląd instytucji publicznych i niepublicznych działających na rzecz włączenia społecznego i zawodowego • NGO, kościoły, OPS-y, PCPR-y, centra wolontariatu, firmy – ich potencjał i ograniczenia • Metody tworzenia mapy zasobów – narzędzia i ćwiczenia praktyczne 3. Modele współpracy międzyinstytucjonalnej – co działa?	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Trójsektorowa współpraca: instytucje publiczne – NGO – biznes • Modele hybrydowe i sieciowe – schematy działania i ich zalety • Studium dobrych praktyk – przykłady z Polski i Europy 4. Komunikacja międzyinstytucjonalna – klucz do skutecznej współpracy • Jak efektywnie wymieniać informacje między partnerami? • Narzędzia komunikacji: platformy cyfrowe, protokoły, formularze, spotkania cykliczne • Rola koordynatora – funkcje i kompetencje 5. Tworzenie wspólnej ścieżki wsparcia – uzgadnianie ról i działań • Identyfikacja potrzeb klienta jako punkt wyjścia • Podział zadań – kto za co odpowiada? • Monitorowanie i ewaluacja wspólnego planu – jak to robić skutecznie? 6. Studium przypadku – analiza istniejącego partnerstwa lokalnego • Praca na przykładzie konkretnej współpracy międzyinstytucjonalnej • Co zadziało, co warto poprawić – refleksja i wnioski • Transfer dobrych praktyk do własnego środowiska 7. Symulacja zebrania międzyinstytucjonalnego – warsztat praktyczny • Ustalenie wspólnego celu • Dyskusja wokół planu działań dla klienta złożonego • Analiza procesu i komunikacji w grupie	
10. Motywowanie do zmiany zawodowej – doradztwo w sytuacji niedopasowania kompetencyjnego	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznać mechanizmy psychologiczne stojące za oporem wobec zmiany zawodowej i niską mobilnością klientów • Stosować techniki dialogu motywującego i pracy z przekonaniami ograniczającymi • Wspierać klientów w identyfikowaniu potencjału zawodowego i planowaniu alternatywnych ścieżek kariery • Projektować i wdrażać indywidualne plany rozwoju i zmiany zawodowej	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Niedopasowanie kompetencyjne – dane, konteksty, konsekwencje • Czym jest niedopasowanie kompetencyjne – definicje, typologia, przykłady • Skala zjawiska w regionie – przegląd danych rynkowych i prognoz • Wpływ niedopasowania na zatrudnialność i aktywność zawodową 2. Psychologiczne aspekty zmiany – klient, który „nie chce” • Strach przed zmianą – mechanizmy unikania i wycofania • Syndrom wypalenia, utraty sensu, bierności – jak to rozpoznać? • Rola doradcy w pokonywaniu oporu i aktywizowaniu potencjału 3. Dialog motywujący w pracy z klientem oporującym • Podstawowe zasady dialogu motywującego – empatia, refleksja, autonomia • Etapy rozmowy motywującej – od ambiwalencji do działania • Słuchanie „z poziomu zmiany” – ćwiczenia praktyczne 4. Praca z przekonaniami ograniczającymi zmianę • „Mam już zawód”, „Jestem za stary”, „Nie nadaję się” – jak rozmawiać z klientem pełnym wątpliwości? • Identyfikacja i przekształcanie przekonań – narzędzia i techniki doradcze • Budowanie nowych narracji zawodowych 5. Diagnoza potencjału zawodowego klienta • Narzędzia identyfikacji zasobów – testy predyspozycji, wywiady narracyjne, karty kompetencji • Analiza dotychczasowych doświadczeń zawodowych i pozazawodowych • Jak łączyć wyniki diagnozy z realiami rynku pracy? 6. Przykłady udanych zmian – case studies z rynku • Historie klientów, którzy zmienili branżę lub zawód – analiza czynników sukcesu • Bariery pokonane w procesie zmiany – co zadziałało? • Inspiracje do własnej pracy doradczej	
--	--	--

	7. Projektowanie indywidualnej ścieżki zmiany zawodowej • Tworzenie planu działania – cele, etapy, zasoby, wsparcie • Rola edukacji, szkoleń i zdobywania nowych kwalifikacji • Monitoring postępów i wzmacnianie motywacji – jak wspierać długofalowo?	
11. Doradztwo zawodowe online – nowoczesne narzędzia i komunikacja zdalna z klientem	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Posługiwać się narzędziami cyfrowymi wspierającymi doradztwo zawodowe w formule zdalnej • Prowadzić profesjonalne rozmowy doradcze z wykorzystaniem komunikacji online • Budować relację z klientem na odległość i angażować go w proces aktywizacji • Projektować i wdrażać indywidualne plany wsparcia w trybie zdalnym • Zapewniać bezpieczeństwo danych i zgodność z przepisami RODO w środowisku cyfrowym Program szkolenia 1. Doradztwo online – możliwości i ograniczenia • Czym różni się doradztwo zdalne od tradycyjnego? • Kiedy doradztwo online jest optymalną formą wsparcia? • Typowe wyzwania i ograniczenia w komunikacji zdalnej 2. Przegląd narzędzi i platform do doradztwa zawodowego online • Zoom, Teams, ClickMeeting, Whereby – wady i zalety • Formularze Google, Jamboard, Mural – narzędzia współpracy i ewaluacji • Kalendarze, e-notatki, udostępnianie dokumentów 3. Etapy rozmowy doradczej w formule online • Struktura zdalnego spotkania – przygotowanie, przebieg, podsumowanie • Jak planować i moderować spotkanie zdalne? • Zasady etykiety i profesjonalizmu w doradztwie online 4. Budowanie relacji i zaufania w kontakcie zdalnym	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Jak wzbudzić zaangażowanie i otwartość klienta na odległość? • Komunikacja empatyczna i aktywne słuchanie w kanale online • Rola obrazu, głosu i mikrogestów w relacji doradczej 5. Angażowanie klienta w środowisku cyfrowym • Grywalizacja i elementy interaktywne – jak podnieść motywację klienta • Zadania między spotkaniami – wzmacnianie odpowiedzialności i samodzielności • Feedback w procesie online – jak i kiedy go udzielać 6. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych w doradztwie zdalnym • Standardy bezpieczeństwa w komunikacji cyfrowej • Zasady zgodne z RODO – rejestracja spotkań, przechowywanie danych • E-dokumentacja – podpisy elektroniczne, skanowanie i archiwizacja 7. Warsztaty: symulacje rozmów doradczych online • Ćwiczenia praktyczne – prowadzenie spotkania online z klientem • Analiza stylu komunikacji, języka, struktury i efektów • Informacja zwrotna i wspólna analiza nagrań/symulacji	
12. Identyfikacja i wzmacnianie potencjału klientów oddalonych od rynku pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Diagnozować potencjał zawodowy klientów z wieloma barierami społecznymi i psychologicznymi • Rozpoznawać i wykorzystywać kompetencje ukryte oraz doświadczenia pozazawodowe klienta • Budować wspierającą relację opartą na empatii, zaufaniu i motywowaniu do działania • Projektować indywidualne plany aktywizacyjne oparte na mocnych stronach i realnym potencjale Program szkolenia 1. Charakterystyka klientów oddalonych od rynku pracy:	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

	• Typologia barier: psychiczne, zdrowotne, środowiskowe, edukacyjne • „Wielobarierowość” jako wyzwanie – przykłady z praktyki • Rola pracownika instytucji w pracy z klientem złożonym 2. Pojęcie kompetencji ukrytych i ich znaczenie w aktywizacji: • Czym są kompetencje ukryte i jak się je rozpoznaje • Kompetencje nabywane poza rynkiem pracy – przykłady z życia codziennego • Stereotypy i uprzedzenia wobec „klienta pasywnego” 3. Techniki diagnozy potencjału klienta: • Wywiad narracyjny – jak prowadzić rozmowę biograficzną • Identyfikacja zasobów klienta na podstawie doświadczeń życiowych • Praca z kartami kompetencji / mapowanie zasobów • Proste testy i narzędzia psychometryczne – przegląd i zastosowanie 4. Budowanie relacji opartej na zaufaniu i empatii: • Jak mówić, żeby klient chciał słuchać? – język wzmacniający • Komunikacja niedyrektywna i dialog motywujący – podstawy • Budowanie motywacji wewnętrznej klienta • Jak przełamywać opór? – ćwiczenia i przykłady 5. Tworzenie indywidualnych planów aktywizacji: • Planowanie wsparcia w oparciu o zasoby, nie tylko deficyty • Tworzenie mapy zasobów i potrzeb • Łączenie różnych form pomocy – sieć wsparcia lokalnego • Praca z case studies – scenariusze pracy z klientem złożonym 6. Współpraca międzyinstytucjonalna jako wsparcie dla klientów wielobarierowych: • Partnerstwo z OPS, NGO, organizacjami pomocowymi • Praca w środowisku klienta – przykłady skutecznych interwencji • Koordynowanie wsparcia i rola instytucji rynku pracy 7. Postawa wspierająca i refleksyjna u doradcy/pracownika IRP:	
--	---	--

	• Rozpoznawanie własnych schematów i przekonań • Empatia i uważność w kontakcie z klientem wycofanym lub trudnym • Samoregulacja i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu 8. Prowadzenie poradnictwa zdalnego w pracy z klientami oddalonymi: • Jak technicznie zorganizować poradnictwo online? • Etapy rozmowy doradczej na odległość – dobre praktyki • Narzędzia wspierające e-komunikację z klientami z ograniczeniami mobilności	
13. Nowe technologie w działaniach urzędów pracy – zastosowanie w aktywizacji, doradztwie i obsłudze klientów	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał dostępne narzędzia cyfrowe możliwe do zastosowania w urzędach pracy (PUP/WUP) • Umiał stosować aplikacje, platformy i systemy wspierające obsługę klienta i realizację projektów • Potrafił planować działania doradcze i aktywizacyjne w formule zdalnej i hybrydowej • Umiał wykorzystać technologie do automatyzacji powtarzalnych czynności (rejestracja, informowanie, monitorowanie) • Potrafił zwiększyć efektywność pracy zespołowej i współpracy między komórkami urzędu Program szkolenia 1. Cyfrowe wyzwania i szanse w urzędach pracy: • Jak cyfryzacja zmienia obsługę klienta urzędów pracy? • Praca hybrydowa, e-porady, e-szkolenia – co już działa, co warto wdrożyć? • Bariery technologiczne w urzędach – jak sobie z nimi radzić? 2. Narzędzia cyfrowe wspierające obsługę klientów PUP/WUP • Platformy komunikacyjne: Zoom, MS Teams, ClickMeeting – zastosowanie w doradztwie grupowym i indywidualnym	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Formularze Google / Microsoft Forms – zapisy na spotkania, ankiety ewaluacyjne • Planowanie spotkań, wysyłka powiadomień – jak zautomatyzować obsługę? 3. Aplikacje wspierające aktywizację i doradztwo zawodowe: • Przegląd polskich i zagranicznych narzędzi (np. mapakarier.org, platformy e-learningowe) • Jak wykorzystywać narzędzia online w diagnozie kompetencji i planowaniu ścieżki kariery? • Obsługa klienta o ograniczonej mobilności – poradnictwo na odległość 4. Automatyzacja komunikacji z klientami urzędów pracy: • Tworzenie szablonów wiadomości mailowych, SMS-ów i komunikatów dla klientów • Zastosowanie kampanii informacyjnych – np. przypomnienia o obowiązkach, zaproszenia na spotkania • Przykłady automatyzacji (w ramach możliwości systemowych) i integracja z istniejącymi systemami 5. Współpraca zespołowa z wykorzystaniem technologii: • Wewnętrzna komunikacja w urzędzie: kanały MS Teams, wspólne kalendarze, współdzielone dokumenty • Organizacja pracy między komórkami – prowadzenie projektów, dzielenie zadań • Dokumentacja elektroniczna – zasady, bezpieczeństwo, dostępność 6. Cyfrowe innowacje w projektach urzędów pracy: • Dobre praktyki wdrażania narzędzi IT w projektach EFS/EFSA • Platformy do prowadzenia szkoleń online, warsztatów, webinarów • Przykłady cyfrowych rozwiązań wykorzystywanych w innych regionach/projektach pilotażowych 7. Warsztaty praktyczne: projektowanie prostego, cyfrowego procesu obsługi klienta w urzędzie pracy: • Ćwiczenie: proces rejestracji na spotkanie doradcze – online + automatyczne przypomnienia	
--	---	--

	• Ćwiczenie: realizacja e-szkolenia z certyfikatem + ankieta ewaluacyjna • Ćwiczenie: współpraca doradcy z pośrednikiem pracy i specjalistą ds. szkoleń – z wykorzystaniem narzędzi cyfrowych	
14. Prowadzenie spotkań informacyjnych i prezentacji – kompetencje komunikacyjne pracownika urzędu pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Przygotować i przeprowadzić wystąpienie informacyjne lub prezentację dopasowaną do konkretnej grupy odbiorców (klienci, pracodawcy, partnerzy instytucjonalni) • Posługiwać się prostym, zrozumiałym i angażującym językiem oraz narzędziami wizualnymi wspierającymi przekaz • Stosować techniki aktywizujące słuchaczy i budujące relację z grupą • Radzić sobie ze stresem i trudnymi sytuacjami podczas wystąpień publicznych Program szkolenia 1. Komunikacja wystąpieniowa w pracy urzędu – cele, odbiorcy, rodzaje prezentacji: • Typowe sytuacje wystąpień: spotkania z klientami, szkolenia grupowe, prezentacje dla partnerów • Cele informacyjne, motywacyjne i promocyjne – jak je rozróżniać i łączyć • Analiza grupy odbiorców – język, styl, potrzeby informacyjne 2. Struktura skutecznej prezentacji: • Jak planować logiczny i zrozumiały układ prezentacji: wstęp – rozwinięcie – zakończenie • Tworzenie slajdów i materiałów wspierających – zasady przejrzystości i czytelności • Reguła 10-20-30 (maksymalna liczba slajdów, czas wystąpienia, wielkość czcionki) 3. Techniki jasnego i angażującego mówienia: • Jak mówić, by być słuchanym – tempo, dykcja, pauzy, intonacja • Kontakt wzrokowy, mowa ciała i obecność sceniczna • Praca z mikrofonem i przestrzenią sali	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

	4. Narzędzia prezentacyjne i interaktywne: • Obsługa programów: PowerPoint, Canva, Prezi – praktyczne wskazówki • Narzędzia do angażowania uczestników: Mentimeter, Slido, tablice online • Włączanie elementów multimedialnych: zdjęcia, wideo, grafiki 5. Angażowanie odbiorców i aktywne prowadzenie spotkania: • Pytania otwarte i zamknięte – jak inicjować dialog • Humor, metafory, przykłady z życia – jak uczynić przekaz bardziej przystępnym • Proste ćwiczenia aktywizujące i metody utrzymywania uwagi 6. Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami i temą: • Źródła stresu i sposoby jego redukcji przed i w trakcie wystąpienia • Jak odpowiadać na trudne pytania, jak reagować na opór lub znudzenie • Budowanie pewności siebie – techniki mentalne i ćwiczenia oddechowe 7. Praktyczne ćwiczenia indywidualne i grupowe: • Przygotowanie krótkich wystąpień (tematy z życia urzędnika – np. informacja o nowym projekcie lub usłudze) • Wystąpienia na forum grupy z nagraniem i informacją zwrotną od trenera i uczestników • Analiza mocnych stron i obszarów do poprawy	
15. Budowanie efektywnej współpracy z pracodawcami – od kontaktu do zatrudnienia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać potrzeby i oczekiwania lokalnych pracodawców jako klientów PSZ • Nawiązywać i rozwijać długofalowe relacje z firmami na zasadzie partnerstwa i wzajemnych korzyści • W sposób profesjonalny i przekonujący prezentować ofertę urzędu pracy, w tym instrumenty rynku pracy • Reagować na wątpliwości i zastrzeżenia pracodawców w sposób elastyczny i nastawiony na rozwiązania	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Dostosowywać działania do charakteru lokalnego rynku i zmieniających się potrzeb gospodarczych Program szkolenia 1. Pracodawca jako klient urzędu pracy – nowe spojrzenie: • Rola pracodawcy w lokalnym ekosystemie zatrudnienia • Segmentacja pracodawców – różne typy, różne potrzeby • Najczęstsze bariery i obawy we współpracy z PUP • Analiza potrzeb: rekrutacja, szkolenia, instrumenty wsparcia 2. Budowanie relacji – pierwszy kontakt, rozmowa, współpraca: • Jak inicjować kontakt – telefon, e-mail, spotkanie bezpośrednie • Wydarzenia lokalne, targi pracy, fora gospodarcze – obecność urzędu i nawiązywanie relacji • Aktywne słuchanie i rozpoznawanie języka korzyści pracodawcy • Budowanie relacji długoterminowej – cykliczny kontakt, opieka posprzedażowa 3. Prezentacja oferty usług urzędu pracy: • Jak mówić o usługach PUP – językiem korzyści, prostym i zrozumiałym • Dobór odpowiednich narzędzi wsparcia – staże, refundacje, szkolenia, prace interwencyjne • Tworzenie materiałów informacyjnych – ulotki, prezentacje, infografiki • Przykłady sukcesów – historie klientów i dobre praktyki 4. Dostosowanie oferty do potrzeb firm – elastyczność i doradztwo: • Diagnozowanie potrzeb kadrowych – analiza rynku i branży • Konsultacje z pracodawcą – jak dopasować rozwiązania systemowe • Wsparcie pozarekrutacyjne – np. szkolenia dla pracowników, wsparcie językowe, adaptacyjne • Wspólne planowanie ścieżek zatrudnienia i rozwoju pracowników 5. Trudne sytuacje i obiekcje – jak sobie radzić?:	
--	--	--

	• Typowe wątpliwości: „Nie potrzebuję urzędu”, „To zbyt biurokratyczne”, „Nie mam czasu” • Metody reagowania na opór – komunikacja oparta na empatii i faktach • Asertywność w kontaktach z wymagającym partnerem • Praca z zastrzeżeniami – techniki negocjacyjne 6. Zarządzanie relacją i monitoring współpracy: • Jak prowadzić dokumentację kontaktu z pracodawcami (CRM, notatki) • Budowanie bazy wiedzy o partnerach rynku pracy • Ewaluacja efektywności współpracy – jak pytać o satysfakcję i poprawiać jakość usług 7. Ćwiczenia praktyczne i symulacje: • Rozmowy z pracodawcami – scenki i analiza komunikacji • Tworzenie mini-ofert i prezentacji dla firm z regionu • Analiza przypadków – sukcesy i porażki we współpracy z firmami	
16. Praca z klientem z zaburzeniami psychicznymi i w kryzysie zdrowia psychicznego	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznać możliwe sygnały wskazujące na trudności psychiczne lub kryzys emocjonalny u klienta • Rozróżniać podstawowe typy zaburzeń psychicznych najczęściej występujących w populacji dorosłych • Prowadzić rozmowę z klientem w sposób wspierający i bezpieczny – z poszanowaniem granic • Zastosować adekwatny sposób reakcji i skierować klienta do odpowiednich instytucji i specjalistów • Zwiększyć własną odporność psychiczną i przeciwdziałać wypaleniu w pracy z osobami w kryzysie Program szkolenia 1. Wprowadzenie: zdrowie psychiczne a praca urzędu pracy:	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Definicja zdrowia psychicznego – WHO, perspektywa pracy socjalnej i doradczej • Stygmatyzacja i stereotypy – jak wpływają na jakość wsparcia? • Rola pracownika PUP w systemie wspierającym osoby w kryzysie 2. Zaburzenia psychiczne – przegląd i charakterystyka: • Depresja – objawy, przebieg, jak rozpoznać i reagować • Zaburzenia lękowe i stresowe – fobie, PTSD, uogólniony lęk • Uzależnienia – alkohol, leki, uzależnienia behawioralne • Spektrum autyzmu i ADHD – jak wpływają na komunikację i funkcjonowanie zawodowe • Schizofrenia i zaburzenia psychotyczne – co warto wiedzieć w kontakcie z klientem 3. Rozmowa z klientem w kryzysie psychicznym – zasady i granice: • Jak zauważyć, że „coś jest nie tak”? – sygnały ostrzegawcze • Empatyczna komunikacja – jak słuchać, jak pytać, jak milczeć • Budowanie poczucia bezpieczeństwa w rozmowie • Co mówić, a czego nie mówić – język wsparcia a język unieważniania • Zachowanie granic – kiedy kończy się rola pracownika PUP? 4. Reagowanie w sytuacjach trudnych i nagłych: • Klient płaczący, agresywny, wycofany – scenariusze zachowań i możliwe reakcje • Kiedy i jak przerywać rozmowę? • Procedury bezpieczeństwa w sytuacjach zagrożenia • Jak prowadzić klienta do pomocy – rozmowa motywująca do kontaktu ze specjalistą 5. System wsparcia w środowisku lokalnym – współpraca i kierowanie klienta • Instytucje zdrowia psychicznego – poradnie, szpitale, centra zdrowia psychicznego • Współpraca z OPS, PCPR, NGO – budowanie sieci wsparcia • Jak kierować klienta – zasady, język rekomendacji, przekazywanie informacji • Formy współpracy międzyinstytucjonalnej – przykłady dobrych praktyk 6. Samoopieka i ochrona własnych zasobów psychicznych:	
--	---	--

	• Czynniki ryzyka wypalenia zawodowego • Techniki regulacji emocji po trudnych rozmowach • Higiena psychiczna – przerwy, granice, wsparcie zespołu • Superwizja i dzielenie się obciążeniem psychicznym – dobre praktyki 7. Warsztaty i ćwiczenia praktyczne: • Odgrywanie scenek rozmów z klientami w kryzysie • Analiza przypadków – co mogło pomóc, co nie zadziałało? • Praca w grupach: tworzenie planu wsparcia dla klienta z wybranym zaburzeniem • Refleksja osobista – jak dbam o siebie po trudnych rozmowach?	
17. Wykorzystanie narzędzi sztucznej inteligencji w zadaniach pracowników urzędów pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał możliwości zastosowania sztucznej inteligencji (AI) w zadaniach realizowanych przez urzędy pracy • Potrafił wykorzystywać narzędzia AI w tworzeniu treści, organizacji pracy i wsparciu klienta • Potrafił ocenić potencjalne ryzyka i ograniczenia związane z wykorzystaniem AI • Znał zasady bezpiecznego i etycznego korzystania z rozwiązań opartych na AI Program szkolenia 1. Wprowadzenie do sztucznej inteligencji: • Definicja AI i podstawowe pojęcia • Przykłady zastosowania AI w sektorze publicznym • Obostrzenia wskazane w AI Act 2. AI w praktyce instytucji rynku pracy: • Automatyzacja procesów (np. selekcja ofert pracy, segmentacja klientów) • Tworzenie treści: komunikaty, ogłoszenia, CV, podania, infografiki i grafiki do prezentacji • Narzędzia i aplikacje przydatne pracownikom urzędów pracy:	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	ChatGPT, Copilot, Gemini: jak działają i jak je wykorzystywać • AI w Excelu i Wordzie: automatyczne zestawienia, generowanie dokumentów • Praca z klientem z wykorzystaniem AI: personalizacja komunikatów, symulacja rozmów doradczych 3. Etyka, bezpieczeństwo i odpowiedzialność: • Zasady ochrony danych osobowych • Ograniczenia i ryzyka związane z AI • Regulacje prawne – na poziomie europejskim, krajowym i danego narzędzia 4. Warsztaty: • Przykładowe zastosowania narzędzi AI w codziennej pracy urzędu • Tworzenie treści za pomocą AI, analiza przypadków	
18. Wystąpienia medialne i komunikacja z mediami pracownika PSZ	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał zasady tworzenia treści informacyjnych dla mediów (prasa, radio, TV) • Potrafił przygotować i przeprowadzić wypowiedź medialną • Potrafi napisać informację prasową i przygotować scenariusz spotu • Znał zasady współpracy z dziennikarzami i prowadzenia komunikacji kryzysowej Program szkolenia 1. Rola mediów w kształtowaniu wizerunku urzędu: • Współpraca z lokalnymi mediami • Różnice między przekazem prasowym, radiowym i telewizyjnym • Budowanie przekazu: • Cechy dobrej informacji prasowej • Struktura artykułu prasowego • Pisanie scenariuszy spotów i programów 2. Wystąpienia medialne:	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Jak przygotować się do wywiadu? • Kontakt z kamerą i mikrofonem • Język urzędowy a język medialny 3. Komunikacja kryzysowa: • Jak reagować w sytuacjach kontrowersyjnych? • Przykłady dobrych i złych praktyk 4. Warsztaty praktyczne: • Tworzenie informacji prasowej • Nagrania wypowiedzi do kamery • Symulacja konferencji prasowej	
19. Motywowanie osób długotrwale bezrobotnych i biernych zawodowo	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał mechanizmy utrwalonej bierności zawodowej i psychospołecznych blokad podejmowania aktywności • Potrafił rozpoznawać objawy wycofania, niskiej samooceny i zniechęcenia do zmiany • Znał techniki przełamywania braku motywacji i pesymizmu klienta • Potrafił stosować narzędzia wspierające rozwój motywacji wewnętrznej oraz planowanie ścieżki aktywizacji • Potrafił prowadzić rozmowy aktywizujące i wspierające w duchu empatii i dialogu motywującego • Umiał dostosować działania doradcze do poziomu gotowości klienta do zmiany Program szkolenia 1. Psychospołeczne uwarunkowania długotrwałego bezrobocia i bierności zawodowej • Czynniki utrwalające bierność: zdrowotne, rodzinne, środowiskowe, systemowe	Szkolenie 5 dni (30 godzin dydaktycznych)

	• Objawy wycofania, apatii, niskiego poczucia wartości i rezygnacji • Wpływ długotrwałego bezrobocia na zdrowie psychiczne i relacje społeczne 2. Opór wobec zmiany – mechanizmy i rozpoznanie • Skąd się bierze opór wobec aktywizacji? • Jak objawia się lęk przed porażką i zmęczenie instytucjonalne? • Przekonania blokujące zmianę (np. „Nie dam rady”, „Za późno dla mnie”, „To nie ma sensu”) 3. Motywacja klienta – jak ją wzmacniać? • Modele i rodzaje motywacji: zewnętrzna, wewnętrzna, społeczna • Motywacja przez relacje – znaczenie poczucia wpływu i wspólnoty • Techniki motywowania: metoda małych kroków, afirmacje, pozytywne wzmocnienia • Cele SMART, ścieżki motywacyjne, wizualizacja sukcesu 4. Rozmowa aktywizująca w praktyce doradczej • Dialog motywujący – zasady i przykłady zastosowania • Pytania otwierające, pogłębiające, wzmacniające refleksję • Praca z oporem i niechęcią – jak nie zniechęcać się jako doradca? 5. Narzędzia wzmacniające proces zmiany • Karty zasobów, koło zmiany, mapy marzeń, gry decyzyjne • Testy predyspozycji i zainteresowań – narzędzia niskoprogowe • Praca z przekonaniami – jak modelować nowe spojrzenie na siebie i rynek? 6. Planowanie działań i indywidualnej ścieżki rozwoju • Jak budować realistyczne i dostępne dla klienta plany aktywizacji? • Etapy zmiany – rozpoznanie momentu, w którym znajduje się klient • Wsparcie towarzyszące: zdrowotne, edukacyjne, społeczne – jak je łączyć? 7. Praca z grupą i motywacja społeczna • Grupa wsparcia jako źródło inspiracji i wzmocnienia	
--	---	--

	• Budowanie więzi i współpracy wśród klientów wykluczonych społecznie • Moderowanie spotkań aktywizujących i sesji wzmacniających 8. Symulacje i studia przypadków • Analiza rzeczywistych sytuacji pracy z klientami wycofanymi • Odgrywanie scenek doradczych i rozmów aktywizujących • Feedback uczestników i prowadzącego – wzmacnianie postawy wspierającej	
20. Coaching i mentoring kariery w pracy z klientami w różnym wieku – strategie indywidualizacji wsparcia zawodowego	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Rozumiał różnice pokoleniowe w wartościach, motywacjach i komunikacji zawodowej • Potrafił dobrać metody wsparcia doradczego do wieku, potrzeb i doświadczenia klienta • Znał zasady i strukturę procesu coachingowego oraz mentoringowego • Umiał stosować techniki coachingu kariery i elementy mentoringu w pracy doradczej • Potrafił prowadzić planowanie zmiany zawodowej w sposób partnerski i angażujący • Rozwijał własne kompetencje wspierające, refleksyjne i komunikacyjne Program szkolenia 1. Pokolenia na rynku pracy – konteksty i różnice: • Charakterystyka pokoleń BB, X, Y, Z – wartości, styl życia, oczekiwania wobec pracy • Motywacje i bariery charakterystyczne dla poszczególnych generacji • Jak wiek i doświadczenie wpływają na decyzje zawodowe klientów? • Różnice pokoleniowe w komunikacji i stylu uczenia się 2. Komunikacja z klientem w różnym wieku – budowanie relacji: • Sztuka komunikacji empatycznej w relacji doradczej • Bariery komunikacyjne związane z wiekiem, statusem i stylem bycia • Budowanie zaufania i wspólnego języka z osobą młodą, w średnim wieku i 50+ • Ćwiczenia: diagnoza stylu komunikacji klienta i dostosowanie własnego stylu	Szkolenie 7 dni (42 godziny dydaktyczne)

	3. Coaching kariery – narzędzia i struktura procesu: • Definicja i cele coachingu kariery • Różnice między coachingiem, mentoringiem a doradztwem zawodowym • Etapy procesu coachingowego: kontrakt, cel, eksploracja, działanie, refleksja • Kompetencje coacha – pytania coachingowe, aktywne słuchanie, budowanie celów • Modele coachingowe (np. GROW) w pracy z klientami PSZ 4. Mentoring w pracy doradczej – wspieranie przez doświadczenie: • Definicja i założenia mentoringu • Relacja mentor – mentee – wzmacnianie i dzielenie się doświadczeniem • Przykłady zastosowania mentoringu w kontekście aktywizacji • Praca z klientami 50+: mentoring międzypokoleniowy, transfer kompetencji • Kiedy coaching, a kiedy mentoring – podejście sytuacyjne 5. Wsparcie coachingowo-mentoringowe w różnych sytuacjach zawodowych: • Młodzi klienci (NEET, start kariery): niepewność, chaotyczność celów, potrzeba wzmocnienia • Klienci w średnim wieku: stagnacja, zmęczenie, przebranżowienie, lęk przed zmianą • Osoby starsze: niska samoocena, poczucie wypchnięcia z rynku pracy, adaptacja do zmian • Wybór technik: dialog motywujący, mapa zasobów, wartości, koło życia zawodowego • Budowanie indywidualnych planów działania opartych na zasobach, wartościach i celach 6. Warsztaty i superwizja doradcza: • Studium przypadków (z pracy doradczej): analiza stylu doradczego i potrzeby klienta • Praca w parach: prowadzenie sesji coachingowej z klientem w różnym wieku • Symulacje: mentoringowy proces wspierania osoby 50+ lub młodego klienta z deficytem wzorców • Feedback i autorefleksja – rozwój własnej postawy zawodowej	
--	---	--

21. Aktywne słuchanie i komunikacja empatyczna w pracy doradcy klienta	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał zasady aktywnego słuchania i potrafi je stosować w pracy z klientem • Potrafił budować relację opartą na empatii i zaufaniu • Znał techniki komunikacji wzmacniającej i unikania błędów komunikacyjnych • potrafi udzielać i odbierać konstruktywny feedback Program szkolenia 1. Aktywne słuchanie: • Parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlenie • Bariery słuchania i jak ich unikać 2. Empatia w relacji zawodowej: • Czym jest, a czym nie jest empatia? • Jak okazywać empatię w rozmowie? 3. Komunikacja bez przemocy: • Model NVC (Marshall Rosenberg) • Wyrażanie potrzeb, emocji i oczekiwań 4. Budowanie relacji doradczej: • Zaufanie i autentyczność • Sygnały niewerbalne 5. Praktyczne warsztaty: • Rozmowy z klientami • Analiza sytuacji trudnych • Feedback wzmacniający	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)
22. Praca z osobami z niską samooceną i	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie:	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

deficytami społecznymi	• Rozpoznawał objawy niskiej samooceny oraz trudności w funkcjonowaniu społecznym klientów • Potrafił dobrać adekwatne metody wsparcia psychologiczno-doradczego • Znał techniki budowania pewności siebie u klienta • Potrafił prowadzić rozmowy motywujące z osobami wycofanymi i nieufnymi • Potrafi zaplanować indywidualną ścieżkę wzmacniania kompetencji społecznych klienta Program szkolenia 1. Charakterystyka osób z niską samooceną i deficytami społecznymi: • Przyczyny obniżonej samooceny: wychowanie, doświadczenia życiowe, bezrobocie • Objawy niskiej samooceny w zachowaniu klienta • Deficyty społeczne: wycofanie, brak kompetencji komunikacyjnych, trudności w relacjach 2. Rola pracownika urzędu pracy w pracy z klientem deficytowym: • Postawa wspierająca i akceptująca • Budowanie relacji i poczucia bezpieczeństwa • Unikanie oceny i etykietowania 3. Techniki wzmacniania poczucia własnej wartości: • Praca na zasobach – identyfikacja osiągnięć i pozytywnych cech • Metoda małych sukcesów • Przeformułowanie myśli i dialog wewnętrzny • Komunikaty wzmacniające – jak mówić, by budować 4. Rozwój kompetencji społecznych klientów: • Komunikacja interpersonalna: słuchanie, wyrażanie opinii, reagowanie na krytykę • Asertywność: stawianie granic i wyrażanie potrzeb • Trening umiejętności społecznych – scenariusze sytuacyjne	
--------------------------------------	--	--

	5. Rozmowa motywująca z osobą wycofaną społecznie: • Praca z oporem i niechęcią • Dialog motywujący: pytania otwarte, reflektowanie, unikanie konfrontacji • Budowanie poczucia sprawczości u klienta 6. Planowanie ścieżki aktywizacyjnej dla osób z deficytami społecznymi: • Przykładowe etapy wsparcia: spotkania indywidualne, zajęcia grupowe, wolontariat, praktyki • Współpraca z psychologiem, trenerem, organizacjami pozarządowymi • Dobre praktyki z pracy urzędów pracy i projektów aktywizacyjnych 7. Warsztaty praktyczne: • Analiza przypadków klientów z deficytami społecznymi • Odgrywanie scenek: rozmowa wspierająca, sytuacja konfliktowa, praca z oporem • Superwizja i wymiana doświadczeń	
23. Cyfryzacja i kompetencje cyfrowe w urzędach pracy – praktyczne zastosowania w codziennej pracy (ePUAP, podpis elektroniczny, narzędzia online)	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał aktualne standardy cyfryzacji usług publicznych i ich wpływ na pracę urzędów pracy • Potrafił korzystać z narzędzi cyfrowych wspierających obieg dokumentów, kontakt z klientem oraz bezpieczeństwo danych • Umiał obsługiwać ePUAP, podpis elektroniczny, systemy EZD, formularze online i inne cyfrowe rozwiązania wspomagające pracę • Posiadał wiedzę o ochronie danych, cyberbezpieczeństwie i etykiecie cyfrowej Program szkolenia 1. Cyfryzacja w administracji publicznej – kontekst i wymogi: • Strategia cyfryzacji państwa i miejsce urzędów pracy w procesie transformacji cyfrowej	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Usługi cyfrowe w kontaktach obywatel – urząd • Dokument elektroniczny i jego moc prawna 2. ePUAP i profil zaufany – narzędzia kontaktu z klientem: • Zakładanie, potwierdzanie i obsługa profilu zaufanego • Wysyłanie i odbieranie korespondencji przez ePUAP • Standardy e-usług w urzędach pracy (np. składanie wniosków, decyzje online) 3. Podpis elektroniczny i kwalifikowany: • Rodzaje podpisów elektronicznych (zwykły, kwalifikowany, zaufany) • Zastosowanie podpisu w dokumentacji pracowniczej i klientowskiej • Obsługa aplikacji do podpisywania dokumentów (np. Szafir, Adobe Acrobat, Certum) 4. Elektroniczny obieg dokumentów (EZD/SED): • Tworzenie, przesyłanie i archiwizacja dokumentów elektronicznych • Obieg spraw w systemach EZD – dekretacja, akceptacja, realizacja • Rola e-teczek i repozytoriów cyfrowych 5. Formularze online i praca na platformach współdzielonych: • Tworzenie i zarządzanie formularzami online (np. Formularze Google, Microsoft Forms) • Współpraca na dokumentach w chmurze (OneDrive, Google Drive) • Planowanie zadań i spotkań (np. Outlook, Teams, Zoom) 6. Bezpieczeństwo informacji i cyberhigiena: • Zasady ochrony danych osobowych (RODO) w kontekście cyfrowym • Bezpieczne hasła, uwierzytelnianie dwuskładnikowe, ochrona kont i urządzeń • Rozpoznawanie prób phishingu, zachowanie ostrożności w sieci 7. Warsztaty praktyczne: • Wysyłanie korespondencji przez ePUAP • Podpisywanie dokumentu elektronicznego różnymi metodami • Praca z formularzem online – tworzenie i obsługa	
--	--	--

	• Symulacja obiegu sprawy w EZD • Analiza studium przypadku naruszenia bezpieczeństwa informacji	
24. Prowadzenie e-szkoleń, przygotowywanie webinarów i tworzenie materiałów e-learningowych	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał podstawy metodyki nauczania zdalnego i tworzenia angażujących treści edukacyjnych • Potrafił zaprojektować i poprowadzić webinar lub szkolenie online dla klientów lub współpracowników • Potrafił przygotować materiały e-learningowe dostosowane do różnych grup odbiorców • Znał zasady doboru platform, narzędzi i formatów do celów edukacyjnych Program szkolenia 1. Edukacja zdalna – podstawy metodyczne: • Różnice między nauczaniem stacjonarnym a online • Zasady efektywnego projektowania procesu uczenia się na odległość • Style uczenia się uczestników – jak dopasować formę przekazu? 2. Projektowanie webinaru lub szkolenia online: • Cele, struktura, logika przebiegu spotkania online • Scenariusz webinarium – od powitania po podsumowanie • Angażowanie uczestników: pytania, ćwiczenia, ankiety, czat 3. Obsługa platform do e-szkoleń: • Przegląd platform: Zoom, Teams, ClickMeeting, Webex • Ustawienia techniczne i zarządzanie uczestnikami • Nagrywanie spotkań i prowadzenie prezentacji ekranowej 4. Przygotowywanie treści e-learningowych: • Format e-learningu: SCORM, PDF interaktywny, quizy, video	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Aplikacje do tworzenia treści (Canva, PowerPoint, Genially, Articulate Rise, H5P) • Zasady tworzenia grafik i slajdów: minimalizm, kontrast, hierarchia 5. Język i forma materiałów edukacyjnych: • Pisanie prostym i zrozumiałym językiem • Wizualizacja treści: infografiki, diagramy, piktogramy • Dostosowanie materiałów do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami 6. Prowadzenie zajęć online – aspekty praktyczne: • Jak mówić, żeby uczestnik słuchał? – dykcja, tempo, pauzy, kontakt • Radzenie sobie z problemami technicznymi i barierami uczestników • Zasady budowania atmosfery i relacji w formule zdalnej 7. Ewaluacja i udoskonalanie e-szkoleń: • Jak zbierać informację zwrotną od uczestników • Analiza skuteczności i poziomu zaangażowania • Modyfikacja treści i sposobu prowadzenia na podstawie feedbacku 8. Warsztaty praktyczne: • Projektowanie scenariusza e-szkolenia/webinarium • Symulacja fragmentu wystąpienia • Tworzenie minikursu e-learningowego (np. quiz, zestaw slajdów, materiał PDF)	
25. Wyszukiwanie informacji oraz monitorowanie rynku pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał źródła danych i informacji dotyczących rynku pracy (krajowych i międzynarodowych) • Potrafił korzystać z narzędzi do wyszukiwania i analizy danych (w tym danych statystycznych, raportów, badań) • Potrafił monitorować trendy i zmiany zachodzące na rynku pracy • Umiał interpretować dane i wykorzystywać je w działaniach doradczych, planistycznych i analitycznych	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Źródła informacji o rynku pracy: • BDL GUS, MRIPS, EURES, Eurostat – porównanie dostępnych baz danych • Raporty WUP, Barometr zawodów • Inne źródła: portale rekrutacyjne, LinkedIn, badania branżowe, publikacje NGO 2. Wyszukiwanie danych i dokumentów: • Zaawansowane wyszukiwanie w przeglądarkach i serwisach urzędowych • Filtry, operatory logiczne, wykorzystanie wyszukiwarek raportów i baz danych • Wyszukiwanie informacji w języku angielskim – słownictwo branżowe 3. Analiza danych o rynku pracy: • Podstawowe wskaźniki (stopa bezrobocia, aktywność zawodowa, zatrudnienie) • Analiza danych ilościowych i jakościowych • Wizualizacja danych – podstawy pracy w Excelu/Google Sheets/Canva 4. Monitorowanie trendów i zmian: • Zmiany demograficzne, automatyzacja, cyfryzacja – jak wpływają na rynek pracy • Nowe zawody, zanikające kompetencje – jak nadążać za zmianą • Wykorzystywanie newsletterów, alertów Google i agregatorów informacji 5. Tworzenie prostych analiz lokalnego rynku pracy: • Jak zestawiać dane z różnych źródeł • Praca na case studies 6. Wykorzystywanie informacji w pracy PSZ: • Argumentacja w kontaktach z klientami (młodzież, długotrwale bezrobotni, pracodawcy) • Planowanie programów aktywizacyjnych w oparciu o dane • Współpraca między działami (doradztwo – statystyka – promocja) 7. Warsztaty praktyczne:	
--	--	--

	• Ćwiczenia z wyszukiwania konkretnych danych i interpretacji raportów • Tworzenie krótkiej analizy lokalnego rynku pracy • Tworzenie prezentacji lub notatki dla przełożonych/partnerów na podstawie danych	
26. Komunikacja z klientem dostosowana do jego wieku	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał psychologiczne i komunikacyjne różnice międzypokoleniowe istotne w relacji urząd – klient • Potrafił dostosować styl wypowiedzi, sposób przekazywania informacji i dobór kanałów komunikacji do wieku klienta • Potrafił nawiązać i utrzymać efektywną relację z klientem z różnych grup wiekowych: młodzieżą, osobami w średnim wieku oraz osobami starszymi • Znał techniki pracy ułatwiające zrozumienie i budowanie zaufania między pokoleniami Program szkolenia 1. Międzypokoleniowość klientów urzędów pracy: • Charakterystyka klientów z pokolenia Z, Y (milenialsów), X oraz osób 50+ • Potrzeby, oczekiwania i bariery komunikacyjne różnych grup wiekowych • Motywacje i preferencje – jak się zmieniają z wiekiem? 2. Style komunikacyjne a wiek klienta: • Komunikacja formalna vs. swobodna • Tempo mówienia, zakres słownictwa, długość i forma komunikatów • Rola języka niewerbalnego w pracy z osobami młodszymi i starszymi 3. Kanały komunikacji dostosowane do wieku: • Osobiste spotkanie, telefon, e-mail, komunikatory, social media • Które narzędzia sprawdzają się w której grupie wiekowej? • Praktyczne różnice: SMS do młodego klienta vs. list do seniora	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	4. Zasady upraszczania komunikatów i mówienia „prostym językiem”: • Jak mówić i pisać, żeby każdy zrozumiał • Komunikacja z osobami starszymi i osobami z niskimi kompetencjami cyfrowymi 5. Zaufanie i relacja międzypokoleniowa: • Jak budować zaufanie w relacji z osobą starszą, a jak z osobą młodą • Jak być „partnerem”, nie „urzędnikiem” – zmiana stylu pracy doradczej • Postawy wspierające: szacunek, autentyczność, cierpliwość 6. Ćwiczenia praktyczne: • Analiza komunikatów kierowanych do różnych grup wiekowych • Symulacje rozmów: z osobą młodą szukającą pierwszej pracy, osobą 50+ po restrukturyzacji zakładu, osobą w średnim wieku chcącą się przekwalifikować • Feedback i wspólna analiza stylów komunikacji	
27. Tworzenie i wdrażanie Indywidualnego Planu Działania (IPD) w pracy z klientami o zróżnicowanej sytuacji zawodowej i osobistej	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał zasady i cele stosowania IPD zgodnie z obowiązującymi przepisami i standardami usług rynku pracy • Potrafił opracować plan działania dostosowany do możliwości, barier i celów klienta • Znał metody monitorowania, aktualizacji i skutecznego wdrażania IPD w praktyce doradczej • Potrafił dostosować IPD do potrzeb różnych grup klientów, w tym osób z wieloma barierami aktywizacyjnymi Program szkolenia: 1. Rola IPD w aktywizacji zawodowej klientów: • Cel i znaczenie IPD w systemie usług rynku pracy • Ramy prawne i zasady sporządzania IPD	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

	• IPD a inne instrumenty wsparcia (profilowanie, kontrakt socjalny, programy aktywizacyjne) 2. Diagnoza sytuacji klienta jako punkt wyjścia: • Obszary diagnozy: zawodowy, edukacyjny, społeczny, zdrowotny • Rozpoznawanie zasobów, barier i motywacji • Wywiad pogłębiony, narzędzia diagnostyczne (m.in. karty zasobów, testy preferencji zawodowych) 3. Struktura i elementy IPD: • Cele krótko- i długoterminowe • Etapy realizacji, działania pośrednie i końcowe • Wskaźniki monitorowania postępów • Dobór instrumentów wsparcia (szkolenia, staże, poradnictwo, pośrednictwo) 4. Tworzenie IPD z klientami z różnymi potrzebami: • IPD dla młodych – brak doświadczenia, szybka zmienność celów • IPD dla klientów długotrwale bezrobotnych – powolna ścieżka aktywizacji • IPD dla osób 50+ – dostosowanie celów do kompetencji i rynku • IPD dla migrantów i osób z niską znajomością języka – uproszczone formy zapisu • IPD dla osób z niepełnosprawnością – współpraca z instytucjami wspierającymi 5. Komunikacja z klientem podczas pracy nad IPD: • Prowadzenie rozmowy motywującej • Włączanie klienta w proces planowania • Unikanie szablonowego podejścia – podejście zindywidualizowane • Jak rozmawiać o celach i warunkach realizacji IPD? 6. Monitorowanie i modyfikacja IPD: • Jak oceniać postęp realizacji planu? • Działania korekcyjne i wspierające	
--	--	--

	• Przykłady reakcji na zmianę sytuacji klienta (np. podjęcie pracy, pogorszenie stanu zdrowia) 7. Studium przypadków i ćwiczenia praktyczne: • Analiza przygotowanych IPD – dobre i złe praktyki • Tworzenie IPD na podstawie opisu sytuacji klienta • Symulacje rozmów doradczych z tworzeniem IPD na żywo • Refleksja i omówienie w grupie – informacja zwrotna	
28. Wsparcie młodzieży NEET z rodzin dysfunkcyjnych i migracyjnych – jak skutecznie angażować i aktywizować młodych klientów urzędów pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Rozpoznawał charakterystyczne trudności młodzieży NEET wynikające z wychowania w środowiskach dysfunkcyjnych lub migracyjnych • Potrafił nawiązać kontakt i budować relację opartą na zaufaniu z młodymi osobami wycofanymi i nieufnymi • Znał techniki diagnozy potrzeb i potencjału młodych osób z doświadczeniem wychowawczych i emocjonalnych deficytów • Potrafił projektować i wdrażać indywidualne ścieżki wsparcia oraz współpracować z instytucjami wspierającymi młodzież Program szkolenia: 1. Charakterystyka młodzieży NEET z rodzin dysfunkcyjnych i migracyjnych: • Kim są młodzi NEET? Kategorie, statystyki, profil klienta • Rodzina jako środowisko ryzyka – dysfunkcje emocjonalne, przemoc, uzależnienia • Wpływ emigracji rodziców na rozwój psychospołeczny – eurosieroctwo, samotność, zaburzenia więzi 2. Bariery w aktywizacji – jak je rozpoznawać i rozumieć: • Niska samoocena, brak zaufania do instytucji, deficyty społeczne • Mechanizmy unikania odpowiedzialności i podejmowania decyzji	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Wstyd, złość, wycofanie – objawy zablokowanego potencjału 3. Nawiązywanie kontaktu i budowanie relacji z młodym klientem: • Jak rozmawiać z młodzieżą nieufną i wycofaną • Znaczenie akceptacji, autentyczności i spójności w pracy doradczej • Style komunikacyjne, język wzmacniający, dialog partnerski • Miniwarsztat: prowadzenie pierwszego kontaktu z młodzieżą NEET 4. Diagnoza zasobów i planowanie działań: • Metody pracy z młodzieżą z deficytami – karty wartości, „plecak zasobów”, mapa marzeń • Indywidualizacja wsparcia: jak konstruować realistyczne cele i działania • Praca z mikrocelami – strategia małych kroków • Współpraca z rodziną, szkołą, pedagogiem, NGO 5. Projektowanie ścieżki wsparcia i zaangażowania: • Jak motywować młodych klientów do działania mimo wcześniejszych porażek? • Włączanie młodzieży do programów rozwojowych, mentoringu, wolontariatu • IPD dla młodzieży z problemami społecznymi i emocjonalnymi – przykłady zapisów i dobrych praktyk • Case study: analiza fikcyjnych biografii i planów działania 6. Współpraca międzyinstytucjonalna i reagowanie kryzysowe: • Rola urzędów pracy, OPS, PCPR, poradni psychologiczno-pedagogicznych • Jak rozpoznawać sytuacje wymagające interwencji specjalistów? • Zasady przekazywania klienta do instytucji wsparcia – aspekty prawne i etyczne	
29. Zarządzanie przypadkiem (case management) w urzędzie pracy –	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał podstawy i etapy metody zarządzania przypadkiem (case management) • Potrafił diagnozować sytuację i potrzeby klienta wielobarierowego	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

skuteczne wsparcie klientów złożonych	• Umiał zaplanować i koordynować kompleksowe wsparcie klienta w środowisku lokalnym • Potrafił współpracować z partnerami instytucjonalnymi i dokumentować proces wsparcia • Rozumiał znaczenie komunikacji, motywacji i superwizji w modelu case management Program szkolenia 1. Wprowadzenie do metody case management: • Założenia i geneza metody – podejście systemowe i holistyczne • Modele stosowane w pomocy społecznej, edukacji, zdrowiu i zatrudnieniu • Rola urzędów pracy jako lokalnych koordynatorów aktywizacji 2. Klient złożony w urzędzie pracy – identyfikacja i segmentacja: • Kto kwalifikuje się do objęcia metodą zarządzania przypadkiem? • Typowe potrzeby i bariery – analiza psychospołeczna, zawodowa, zdrowotna • Studium przypadków – NEET, osoby z niepełnosprawnościami, długotrwale bezrobotni, migranci 3. Diagnoza i planowanie działań: • Narzędzia do identyfikacji potrzeb i potencjału: wywiad narracyjny, kwestionariusze, karty zasobów • Struktura rozszerzonego IPD – cele, etapy, wskaźniki postępu • Angażowanie klienta w proces planowania i odpowiedzialność za zmiany 4. Budowanie relacji i pracy z klientem niskomotywowanym: • Komunikacja empatyczna i motywująca • Praca z oporem, zniechęceniem i wycofaniem • Techniki wzmacniania zaangażowania i wspierania autonomii klienta 5. Koordynacja usług i współpraca międzyinstytucjonalna:	
--	---	--

	• Partnerzy w środowisku lokalnym (OPS, PCPR, NGO, ZAZ, placówki edukacyjne i terapeutyczne) • Organizacja spotkań zespołu wspierającego klienta • Protokół współpracy i uzgadnianie podziału ról 6. Monitorowanie i ewaluacja procesu wsparcia: • Dokumentacja procesu: karta klienta, dziennik postępu, plan działań • Jak mierzyć efekty wsparcia i reagować na trudności • Zakończenie procesu i przekazanie klienta do innej instytucji 7. Warsztaty praktyczne: • Analiza 2-3 przypadków z praktyki – praca zespołowa • Opracowanie i prezentacja modelowego IPD • Symulacje rozmów: doradca – klient – instytucja partnerska	
30. Projektowanie i wdrażanie projektów pilotażowych w urzędach pracy – rozwiązania szyte na miarę lokalnych potrzeb	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał założenia i cele projektów pilotażowych w polityce rynku pracy • Potrafił zidentyfikować lokalne problemy i przekształcić je w możliwe do wdrożenia pilotaże • Znał metody projektowania innowacyjnych działań, testowania rozwiązań i ewaluacji efektów • Potrafił przygotować logiczną strukturę pilotażu: cele, rezultaty, działania, grupy docelowe, budżet • Znał zasady wnioskowania o środki finansowe (EFS+, rezerwa Funduszu Pracy, inne źródła) • Potrafił dokumentować przebieg działań i wdrażać dobre praktyki Program szkolenia 1. Projekty pilotażowe w kontekście rynku pracy:	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Czym jest projekt pilotażowy? – definicje, cele, różnice wobec standardowych projektów • Miejsce projektów pilotażowych w polityce publicznej i Funduszach Europejskich • Przykłady udanych pilotaży realizowanych przez PSZ i inne instytucje 2. Diagnoza problemu i analiza potrzeb lokalnych: • Jak rozpoznać wyzwania lokalnego rynku pracy wymagające niestandardowych działań? • Źródła danych i wskaźniki problemowe (statystyki, badania, dane jakościowe) • Metody identyfikacji „białych plam” i luk w istniejących narzędziach aktywizacyjnych • Warsztaty: formułowanie problemu i hipotezy interwencji 3. Projektowanie logiki interwencji pilotażowej: • Struktura projektu pilotażowego: cel, działania, rezultaty, wskaźniki, ryzyka • Tworzenie ścieżki wsparcia „szytej na miarę”: dla kogo, co, jak długo, z jakim efektem? • Zasady SMART dla celów i mierników pilotażu • Innowacyjność w działaniach urzędów pracy – jak testować nowe formy aktywizacji? 4. Budżetowanie i harmonogramowanie pilotażu: • Tworzenie budżetu zgodnego z celami i działaniami • Koszty kwalifikowalne i niekwalifikowalne – jak planować realistycznie? • Harmonogram działań i kamienie milowe projektu • Elementy zarządzania projektem w warunkach testowych 5. Monitoring i ewaluacja pilotażu: • Jak badać skuteczność działań pilotażowych? • Ewaluacja formatywna i sumatywna – co sprawdzać, kiedy, z kim? • Gromadzenie danych, narzędzia monitorowania, badania opinii uczestników • Przygotowanie do skalowania rozwiązań – „co dalej po pilotażu?” 6. Warsztaty praktyczne: projekt od pomysłu do koncepcji wniosku:	
--	---	--

	• Analiza przypadków: prezentacja gotowych modeli projektów z innych regionów • Praca zespołowa: identyfikacja problemu, tworzenie koncepcji interwencji, opis działań • Konsultacje z trenerem: tworzenie struktury logicznej projektu • Prezentacja projektów i informacja zwrotna	
31. Cyberbezpieczeństwo i ochrona danych osobowych w urzędach pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał podstawowe zagrożenia cybernetyczne w środowisku pracy urzędu • Rozumiał znaczenie ochrony danych osobowych i obowiązki wynikające z RODO • Potrafił bezpiecznie korzystać z urządzeń, sieci, poczty elektronicznej i platform ePUAP/Emp@tia • Umiał rozpoznawać i reagować na próby phishingu, oszustw i naruszeń bezpieczeństwa • Potrafił wdrażać dobre praktyki cyfrowe oraz minimalizować ryzyko wycieku danych Program szkolenia 1. Wprowadzenie do cyberbezpieczeństwa w administracji publicznej: • Najczęstsze zagrożenia cyfrowe w pracy urzędnika: phishing, malware, ransomware, kradzież tożsamości • Cyberataki na instytucje publiczne – przykłady incydentów z ostatnich lat • Rola pracownika w zapewnieniu bezpieczeństwa systemów i danych 2. Ochrona danych osobowych – obowiązki i ryzyka: • Przepisy RODO a codzienna praca w urzędzie • Kategorie danych szczególnie wrażliwych – jak je rozpoznawać i zabezpieczać? • Obowiązki informacyjne, zgody, dokumentowanie przetwarzania danych • Kiedy mamy do czynienia z naruszeniem ochrony danych? 3. Bezpieczne korzystanie z urządzeń i sieci:	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

	• Zasady tworzenia i zarządzania hasłami • Bezpieczna praca na komputerze, smartfonie, w sieci Wi-Fi • Zasady przechowywania dokumentów na nośnikach i w chmurze • Unikanie błędów podczas logowania do systemów (np. SYRIUSZ, ePUAP, poczta urzędowa) 4. Komunikacja elektroniczna i bezpieczeństwo korespondencji: • Bezpieczna obsługa skrzynki ePUAP i maili służbowych • Rozpoznawanie fałszywych wiadomości i phishingu • Czym jest podpis elektroniczny i jak go stosować? • Zasady przesyłania dokumentów elektronicznych z zachowaniem ochrony danych 5. Postępowanie w przypadku incydentu: • Jak zareagować na podejrzenie ataku lub naruszenia danych? • Procedury zgłaszania incydentów bezpieczeństwa • Rola Inspektora Ochrony Danych w urzędzie • Komunikacja z klientem w przypadku naruszenia 6. Warsztaty i ćwiczenia praktyczne: • Studium przypadków: analiza błędów i naruszeń bezpieczeństwa • Symulacje phishingu – jak rozpoznać i zareagować? • Test wiedzy i tworzenie listy dobrych praktyk dla swojego stanowiska • Wspólne opracowanie „kodeksu cyberbezpiecznego urzędnika”	
32. Budowanie strategii rozwoju lokalnych rynków pracy i systemowej współpracy instytucjonalnej	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie: • Znał zasady planowania strategicznego w odniesieniu do lokalnego rynku pracy i edukacji • Potrafił identyfikować kluczowych partnerów instytucjonalnych i projektować trwałe partnerstwa	Szkolenie 4 dni (24 godziny dydaktyczne)

	• Rozumiał znaczenie współpracy międzysektorowej i ponadlokalnej w budowaniu oferty kształcenia i aktywizacji • Potrafił tworzyć propozycje wspólnych działań oraz zarządzać relacjami z otoczeniem instytucji rynku pracy • Znał dobre praktyki projektów partnerskich i potrafi je adaptować do własnego regionu Program szkolenia 1. Lokalny rynek pracy i edukacji – ujęcie strategiczne: • Czynniki kształtujące lokalne i regionalne rynki pracy • Rola danych, diagnoz i analiz w planowaniu działań urzędów • Analiza potrzeb pracodawców, sektora edukacji i klientów urzędu pracy 2. Planowanie strategiczne w kontekście usług rynku pracy: • Cele rozwoju lokalnego i ich powiązanie z działaniami PSZ • Metody tworzenia strategii: SWOT/TOWS, matryce problemów, logika interwencji • Zintegrowane podejście do oferty usług – kształcenie, doradztwo, wsparcie społeczne 3. Współpraca ponadlokalna i tworzenie partnerstw: • Mapowanie interesariuszy – samorządy, szkoły, uczelnie, NGO, pracodawcy • Jak budować relacje z partnerami? Zasady skutecznej współpracy instytucjonalnej • Formy współpracy: klastry, sieci tematyczne, lokalne koalicje, porozumienia sektorowe • Partnerstwo publiczno-społeczne jako warunek skutecznych zmian systemowych 4. Zarządzanie relacjami z otoczeniem instytucjonalnym: • Komunikacja i rola koordynatora współpracy w urzędzie • Diagnoza oczekiwań partnerów i wypracowywanie wspólnych celów • Zarządzanie konfliktami i negocjowanie zakresu współpracy	
--	--	--

	5. Tworzenie projektów partnerskich: • Zasady projektowania interwencji wspieranych z Funduszy Europejskich • Pilotáže i innowacje jako odpowiedź na lokalne wyzwania • Elementy skutecznego projektu – cele, wskaźniki, logika wdrożenia 6. Praktyka i dobre przykłady: • Analiza wybranych projektów partnerskich z Polski i UE • Warsztaty: projekt koncepcji partnerstwa dla lokalnego rynku pracy • Prezentacja planu współpracy i konsultacje w grupie	
--	--	--

2. Agencje zatrudnienia

Bezrobotna młodzież

W pierwszym bloku tematycznym uczestnicy badania konfrontowali się z pytaniami o specyficzne potrzeby młodych klientów, zwłaszcza bezrobotnych. Wskazano badanym, że województwo lubelskie od lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży wśród bezrobotnych. Młodzi kandydaci bywają wymagający, ale często niedoświadczeni zawodowo i pozbawieni szerszej wiedzy o rynku pracy. Te obserwacje były potwierdzane i rozwijane w dyskusji: młodzi ludzie mają rzeczywiście problemy z rozumieniem różnych form zatrudnienia i konsekwencji ich wyboru, nierzadko cechują się niską motywacją do pracy, brakuje im zwykle podstawowych kompetencji miękkich – punktualności, komunikatywności, kompetencji do pracy w zespole.

Zdiagnozowano następujące problemy:

Nieprzygotowanie młodzieży do wyboru zawodu, niedostateczny czas na doradztwo zawodowe

Realizujemy projekt dla maturzystów. Widzimy taką potrzebę, jeśli chodzi o doradztwo zawodowe dla osób młodych. Dzieci pomimo tego, że mają doradztwo zawodowe w szkołach nie są przygotowane do wyboru zawodu. Widzimy braki np. jeśli chodzi nawet o pisanie życiorysu. Także tutaj na pewno jakieś działania związane z doradztwem zawodowym, bardziej coachingiem, mentoringiem dla nich jak najbardziej byłyby wskazane. Mamy cały czas zapotrzebowanie i mamy bardzo dużo chętnych.

Ostatnio byłem na takim spotkaniu, gdzie doradcy zawodowi podnosili problem, że czas, który mają na pracę z młodzieżą jest bardzo ograniczony. To jest tak naprawdę godzina w tygodniu z całą klasą, w tym czasie nie są w stanie zbadać kompetencji tych osób, przygotować ich do samopoznania. I i ten problem zaczyna się już od końcówki szkół podstawowych, kiedy młodzież ma problem z wyborem szkoły średniej. Później są nietrafione wybory tej szkoły, to się ciągnie 4 lata. Potem słyszy się często o źle trafionym kierunku studiów, ale istnieje takie przekonanie, że to będzie wstyd po pierwszym czy po drugim roku zrezygnować i zacząć inny odpowiedni kierunek. Jest takie przekonanie, że jak już zrobiłeś 2 lata, to lepiej to skończyć. To są niepotrzebnie generowane koszty, które nie przekładają się później w przyszłości na zyski. Bo co z tego, że ta osoba skończy studia, choćby nawet licencjat, jeśli skończy wbrew swoim oczekiwaniom. I dalej nie umie się znaleźć na rynku pracy. Z tym się później wiąże taka sytuacja, że przychodzą młodzi ludzie i oczekują oferty pracy, której tak naprawdę nie mamy.

„Smartfonizacja” umiejętności cyfrowych

Część dzieci korzysta tylko ze smartfonów, więc używanie komputera, edytorów tekstu, stanowi duży problem.

Młody człowiek najchętniej pracowałby z komórką w ręce, czy coś nagrywając przy monitorze. Przyszłość zawodowa niestety tak nie wygląda. Borykamy się z takimi przeszkodami.

Nieznajomość lub nieświadomość procesów rekrutacji do pracy

Osoby młode nie mają wystarczającej wiedzy jak przebiega rozmowa rekrutacyjna, jak działa proces rekrutacji. Jest potrzeba udzielenia pomocy wielu z nich, uwzględniając ich kompetencje, wskazania możliwych form zatrudnienia – praktyki, staże, umowy krótkoterminowe, umowy zlecenia.

Założono, że pracownikom agencji zatrudnienia potrzebne są pewne umiejętności, aby sprostać ewentualnym trudnościom przy obsłudze procesów rekrutacji i zatrudnianiu osób młodych. Luką kompetencyjną są umiejętności doradcze ściśle powiązane z osobami, które wchodzą dopiero na rynek pracy, z osobami młodymi. Respondenci zauważali znaczne różnice między osobą z doświadczeniem zawodowym, a osobą młodą, którą można kształtować zawodowo.

Długotrwale bezrobotni

Przedstawiciele agencji zatrudnienia działających na obszarze województwa lubelskiego twierdzili, że zazwyczaj obsługują osoby, które albo szukają lepszej pracy albo osoby, które dopiero co straciły pracę. Jednak prawdą jest, że coraz częściej obsługują długotrwale bezrobotnych, z czym wiążą się osobliwe wyzwania:

Zamknięcie na rynek pracy lub/i niegotowość podjęcia zatrudnienia

Połowa nie jest zainteresowana ofertą pracy. Druga połowa jeszcze zapozna się, ale finalnie ma liczne przeszkody, żeby tej oferty nie przyjąć. Np. lekarz napisał, że są przeciwwskazania do wykonywania pracy. Warto zastanowić czy nie są to osoby bezrobotne z wyboru. Chociaż mogą sobie wyobrazić, że mogą być różne obiektywne powody.

Status osoby zarejestrowanej jako cel sam w sobie

Często mamy takie sytuacje, że przychodzą do biura osoby, które są zarejestrowane w urzędzie pracy tylko po to, żeby pracodawca im podbił, że u niego byli i żebyśmy napisali, że brak ofert pracy, czyli oni, chodząc po agencjach zatrudnienia, w ogóle nie szukają pracy, tylko proszą o pieczętkę i najlepiej żebyśmy wpisali, że nie ma pracy dla nich. Mamy klientów na Lubelszczyźnie, gdzie wiemy, że trudno znaleźć polskiego kandydata na pracownika, bo tam są takie warunki pracy, że nie odpowiadają oczekiwaniom polskich pracowników. A mimo wszystko musimy te testy rynku zrobić. Minus jest taki, że wiele osób przychodziło

na giełdę pracy tylko po to, żeby nie stracić statusu osoby zarejestrowanej, od nas oczekiwali, żebyśmy my powiedzieli, że oni nie chcą pracować, a nie oni jako osoby bezrobotne nie chcą pracy podjąć. To kwestie motywacyjne.

Wyzwaniem dla pracowników agencji zatrudnienia jest odróżnienie długotrwale bezrobotnych niechętnych do podjęcia pracy od tych, którzy są na to gotowi. Jest też grupa klientów niezdecydowanych, z którymi wskazana byłaby pewna praca motywacyjna, czas na zaznajomienie się ze specyfiką miejsca pracy. W tym miejscu zaczynają się liczyć kompetencje pracowników agencji zatrudnienia, umiejętności wprowadzenia kandydata w świat pracy – w krótkim czasie. Zauważono, że niechęć klientów do podejmowania pracy może w przyszłości skutkować wypaleniem zawodowym pracowników agencji zatrudnienia, więc istotną kompetencją będzie radzenie sobie z tą paradoksalną sytuacją.

Migranci, uchodźcy, cudzoziemcy

Ze względu na położenie przygraniczne województwo lubelskie ma wysoki przepływ migrantów. Obsługa cudzoziemców wymaga znajomości procedur i dużej elastyczności. Także na uczelniach studiuje dużo obcokrajowców, którzy mogą poszukiwać zatrudnienia. Uczestnikom badania zadano pytania o obsługę klientów z zagranicy i kompetencje potrzebne w ich zespołach pracowniczych.

Wyzwania:

Różna interpretacja tych samych przepisów, różne terminy oczekiwania na ten sam rodzaj dokumentów

Pracujemy z kilkoma urzędami wojewódzkimi i kilkoma powiatowymi. Mamy przykłady, że każdy urząd interpretuje przepis inaczej. Przepis, który jest wprost zapisany w ustawie, więc my, jako agencje zatrudniające cudzoziemców mamy problem na czym się oprzeć. Jako firmy zatrudniające musimy się dostosować niezależnie czy ma to sens, czy to jest potrzebne, czy to skraca, czy wydłuża dany proces uzyskiwania dokumentacji. No i przede wszystkim niejednolity okres wydawania dokumentów, czyli my jako agencje pracy tymczasowej, obsługujący naszych klientów, którzy chcą zatrudnić cudzoziemców, nie potrafimy im przedstawić okresu kiedy cudzoziemiec będzie gotowy do pracy, bo w każdym miejscu okres oczekiwania na dokumenty organizacyjne jest inny.

Bariery językowe

Co z tego, że mamy na przykład chętnego do pracy cudzoziemca, który posługuje się językiem hiszpańskim czy portugalskim, ale w ogóle nie zna języka polskiego. To stanowi pewnego rodzaju przeszkodę.

W naszym biurze mamy bardzo mało osób spoza granic naszego państwa, głównie opieramy się na kandydatach krajowych. Jakie są wyzwania? Największym wyzwaniem jest bariera językowa.

Co ciekawe, uczestnicy badania nie wskazywali luk kompetencyjnych w zakresie znajomości języka ukraińskiego (potrzeby zgłoszono w zakresie języka angielskiego i hiszpańskiego).

Teraz napływu osób z Ukrainy nie ma. Te osoby już są od dłuższego czasu i już je traktujemy bardziej jako osoby z rynku pracy. Te osoby już się tutaj zadomowiły, umieją się same poruszać po rynku pracy, wiedzą co i gdzie może ich spotkać. Znają też w zasadzie język polski, taki komunikatywny. W naszej organizacji też pracuje całkiem spora grupa osób, Ukraińców, którzy są dwujęzyczni i jakby może z naszej perspektywy, perspektywy naszego oddziału lubelskiego, większej potrzeby kształcenia kompetencji w zakresie ukraińskiego nie widzimy.

U nas zatrudniamy osoby, które właśnie są dwujęzyczne, więc ten problem z językiem ukraińskim jest rozwiązywany.

Pożądaną kompetencją pracowników agencji zatrudnienia jest konstruktywna współpraca z urzędami, w tym prowadzenie korespondencji, umiejętne stosowanie przepisów i uzyskiwanie ich konkretnych wykładni dla specyficznych sytuacji klienta agencji, a także znajomość prawa migracyjnego.

Niedopasowanie kompetencyjne

Na rynku pracy województwa lubelskiego występuje wiele zawodów deficytowych, jest kilka nadwyżkowych. To powoduje, że często trudno dopasować agencjom zatrudnienia profil kandydatów do oczekiwań pracodawców. Pracownicy agencji zatrudnienia dzielili się doświadczeniami w tym zakresie.

Specyficzne wyzwania:

Problematyczne rekrutacje

Wszystko, co się zaczyna na elektr- (np. elektryk, elektromonter) jest problematyczne w rekrutacjach, także specjalistyczne zawody czy uprawnienia operatora wózka widłowego, obsługa maszyn CNC czyli komputerowe sterowanie urządzeniami numerycznymi, to są akurat takie nasze potrzeby, a właściwie potrzeby z rynku pracy.

Kandydatom brakuje odpowiednich kwalifikacji technicznych – w szczególności brak na rynku osób z technicznym wykształceniem, w tym kierowcy kategorii C+E, spawacze.

Różnice w oczekiwaniach stron rekrutacji

Są różnice w oczekiwaniach – kandydaci oczekują przeszkolenia, onboardingu (czyli wprowadzenia w zadania, obowiązki, środowisko firmy,

zapewnienia wsparcia, przeszkolenia), a pracodawcy oczekują już osób z doświadczeniem.

Kluczową kompetencją okazuje się w tym obszarze problemowym zbliżanie możliwości kandydatów do pracy do ram zatrudnienia, warunków określonych przez klientów-pracodawców.

Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

15,4% bezrobotnych z rejestrów urzędów pracy w regionie lubelskim to osoby z wykształceniem wyższym, często nieposiadające doświadczenia zawodowego. Zasadnym stały się więc pytania jakie oczekiwania mają absolwenci wobec agencji zatrudnienia, w tym wobec własnych uczelni, które mają taki status, ze względu na prowadzone Biura Karier. W wywiadzie grupowym brali udział przedstawiciele dwóch takich jednostek. W przypadku jednej z nich problem bezrobocia absolwentów nie jest wyzwaniem:

Studenci kierunków medycznych z reguły nie mają problemu z zatrudnieniem, wyjątek stanowią kosmetolodzy, z reguły potrzebują wsparcia w zakładaniu działalności gospodarczej i nabyciu wiedzy o dostępnych formach dofinansowania.

Sytuacje, które mogą skutkować bezrobociem absolwentów i są w związku z tym wyzwaniem to bierność studentów w czasie studiów oraz wirtualizacja relacji między studiującymi.

Z doświadczeń naszego Biura Karier codziennym problemem jest student który przez cały okres studiów nie robił nic poza studiami. Kiedy trafia na rynek pracy jest bardzo trudno mu się odnaleźć. Nie ma pojęcia o tworzeniu życiorysu, nie może w nim wiele zamieścić, nie zna spojrzenia rekruterów, narzędzi stosowanych przy rekrutacji.

Potwierdzam, że studenci coraz rzadziej komunikują się ze sobą bezpośrednio, przebywają w świecie wirtualnym. I mają w związku z tym problem żeby odnaleźć się nawet na praktykach zawodowych u pracodawcy.

Aby skutecznie wspierać przyszłych absolwentów i bezrobotnych absolwentów pracownicy agencji zatrudnienia potrzebują kompetencji diagnozowania mocnych stron tych osób, talentów, na podstawie innych doświadczeń niż typowo zawodowe.

Obszary wiejskie i rolnicy

80% regionu lubelskiego to tereny wiejskie. Od czerwca 2025 r. rolnicy mogą uzyskać status bezrobotnego. Pytania zadane uczestnikom wywiadu grupowego dotyczyły kontaktów z klientami z terenów wiejskich, uwarunkowań współpracy oraz potrzeb tej zbiorowości.

Wyzwaniem jest ograniczenie możliwości aktywizacji do sezonu zimowego i zbudowanie zaufania

Mamy dużo osób, które dojeżdżają z terenów wiejskich. Bariery komunikacyjne są wykluczane dzięki zwrotowi uczestnikom kosztów dojazdu. Więc w ten sposób sobie radzimy. No i też kontakty z lokalnymi działaczami np. sołtysami, osobami które orientują się w potrzebach społeczności lokalnej. Nawiażujemy takie kontakty, aby wyjść naprzeciw oczekiwaniom. Dużo jeszcze osób na wsiach pracuje w rolnictwie, więc szukają często sezonowej pracy na zimę. Jeśli chodzi o samą współpracę, to przede wszystkim wsparcie doradcze, związane z tym, że na przykład właśnie nie utracą świadczeń. Wiele osób myśli, że zostanie im zabrana renta, gdy podejmą pracę poza rolnictwem. To często pierwsza praca poza rolnictwem, więc to doradztwo zawodowe jest bardziej złożone dla nich niż dla osób, które podejmują kolejne zatrudnienia.

Osoby które pracowały długo na roli, przyzwyczajone są do innego systemu pracy, bo ich dzień się zaczyna ze wschodem słońca, często się kończy z zachodem. I tutaj ja widzę taki problem, że trzeba przyjechać na określoną godzinę i o określonej godzinie pracę skończyć. To jest klient sezonowy, najlepszym rozwiązaniem dla takich osób jest wsparcie, oferta na czas od jesieni do zimy. I my mamy takiego klienta. Od wiosny do jesieni wykonują pracę w gospodarstwie. I tak to łączą.

Pożądaną kompetencją, zwłaszcza dla nowych pracowników agencji zatrudnienia, jest umiejętność nawiązywania pośrednich kontaktów z osobami znaczącymi w lokalnym środowisku, ostatecznie prowadzących do mieszkańców wsi – potencjalnych osób poszukujących dodatkowej pracy.

Bierność zawodowa

Wiele barier dla pełnej aktywności zawodowej napotykają m.in. kobiety i osoby z niepełnosprawnościami. Są też inne grupy osób biernych zawodowo np. sprawujące opiekę nad osobami zależnymi. Respondenci nie mieli wielu doświadczeń we współpracy z biernymi zawodowo. Wskazywano, podobnie jak w przypadku poprzedniej zbiorowości, na kontakty pośrednie:

Czasami trzeba dotrzeć do ludzi, którzy w danym momencie nie szukają tej pracy. I właśnie taki kontakt przez tego sołtysa jest bardzo dobrym kontaktem, bo on najlepiej zna swoich mieszkańców.

Jednocześnie za bardzo potrzebną dla klientów z niepełnosprawnością uznano wiedzę pracowników o wszelkich możliwościach pozyskiwania środków na działania wspierające osoby z niepełnosprawnościami, źródła wsparcia różnych działań, zawodowych, okołozawodowych, codziennego funkcjonowania.

Zróźnicowanie terytorialne bezrobocia

Wskaźniki bezrobocia w regionie są silnie zróźnicowane terytorialnie. Z perspektywy agencji zatrudnienia jest to w tym sensie istotne wyzwanie, gdyż oznacza większe trudności ze znalezieniem kandydatów do pracy w niektórych obszarach województwa lubelskiego. Problem ten nie wydawał się jednak bardzo istotny dla uczestników wywiadu grupowego.

Niska mobilność przestrzenna i zawodowa

Często kandydaci do pracy nie chcą zmieniać miejsca zamieszkania lub branży. Brak rozbudowanej siatki połączeń komunikacyjnych na niektórych obszarach stanowi istotną barierę w podejmowaniu zatrudnienia poza miejscem zamieszkania. To ogranicza ich zatrudnialność.

Zidentyfikowana bariera – niegotowość pracowników na zmianę miejsca zamieszkania, zachodzi konieczność ich transportu

Dochodzi do tego, że do tych małych miejscowości musimy organizować transporty pracownicze, żeby tych ludzi dowozić.

Mieliśmy sytuację właśnie z mieszkańcami powiatu hrubieszowskiego i tomaszowskiego. Oni się skarżą na komunikację z dużymi miastami, problemy z dojazdami. To dla nich problem.

Kompetencje cyfrowe

Zarówno kandydaci, jak i pracownicy agencji mogą mieć pewne braki w zakresie kompetencji cyfrowych. Istnieje konieczność dostosowania się do percepcji osób – potencjalnych kandydatów do pracy, dla których zasadniczym źródłem informacji jest internet w smartfonie, a konkretniej media społecznościowe.

Wyzwaniem jest uwzględnienie w rekrutacji specyfiki popularnych kanałów komunikacji

Oferta pracy przygotowana według starego typowego szablonu trafi do osób 45 plus. A jak będzie w nowoczesny dynamiczny sposób przygotowana, jak to będzie w sposób ciekawy zaprezentowane, to ona zainteresuje. Ona musi trafić do młodej osoby przez różne media społecznościowe. Trafi też do starszego, nic na tym nie stracimy.

Za obszar doskonalenia zawodowego uznano w tym przypadku wykorzystanie nowoczesnych metod i form narzędzi rekrutacyjnych, kompetencje w zakresie obsługi platform komunikacyjnych i narzędzi do spotkań on-line.

Osoby bez doświadczenia zawodowego

Ok. 27% bezrobotnych w województwie lubelskim nigdy nie pracowało. Może to stanowić barierę w ich zatrudnianiu. Proces rekrutacyjny jest obciążony w takiej sytuacji dużym ryzykiem rezygnacji z pracy w krótkim okresie po jej podjęciu. Jeden

z uczestników badania sugerował wprowadzanie staży przygotowawczych, mających faktycznie „testowanie” danego zawodu przez osobę bez doświadczenia i/lub zdobywanie praktycznego doświadczenia.

Może wcześniej osobom bez doświadczenia zasugerować jakieś staże, jeśli byłaby taka możliwość, bo rzeczywiście trochę te osoby w procesie rekrutacji są eliminowane. Bo jeśli ktoś nigdzie dotychczas nie pracował, to możemy podjąć ryzyko i zaproponować tę pracę, ale to naprawdę wtedy jest duże ryzyko. Zaraz może się okazać, że jak szybko rozpoczął pracę, tak szybko ją skończy. A gdyby te osoby miały już za sobą półroczny staż byłoby dobrze. Niekoniecznie w biurze. To ułatwiłoby nam pracę. Ta osoba miałaby pojęcie o tym jak się pracuje. W jakimś cyklu zmianowym czy przy linii jakiś produkcyjnej. Coś co dałoby nowe umiejętności.

Nowa ustawa o rynku pracy

Od 1.06.2025 r. obowiązuje nowa ustawa (o rynku pracy i służbach zatrudnienia). Rozszerza definicję bezrobotnego i zwiększa zakres usług. Uczestnicy wywiadu grupowego nie zgłosili wyzwań i potrzeb szkoleniowych powiązanych z tym zagadnieniem.

Odływ kapitału ludzkiego

Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne, posiadające przygotowanie odpowiednie do pracy w zawodach deficytowych. Wyjeżdżają do większych miast w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach, ale przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności. Podczas badania nie zgłoszono jednak spostrzeżeń i rekomendacji w tym obszarze problemowym.

Proponowane formy doskonalenia zawodowego

Uczestnicy badania FGI wskazali na kilkanaście obszarów doskonalenia zawodowego, gdzie podnoszenie kwalifikacji i pogłębianie kompetencji wynika pośrednio lub bezpośrednio z potrzeb regionalnego i lokalnych rynków pracy.

Katalog proponowanych form doskonalenia zawodowego pracowników agencji zatrudnienia pomagającym bezrobotnym, biernym zawodowo, poszukującym pracy zaprezentowano w tabeli 2. Każdy z proponowanych tematów szkolenia ma oparcie w artykułowanych spostrzeżeniach, uwagach podczas wywiadu grupowego.

Tabela 2. Doskonalenie zawodowe pracowników agencji zatrudnienia – rekomendowane szkolenia/kursy

Proponowany temat szkolenia	Efekty szkolenia i główne zagadnienia	Forma podnoszenia kwalifikacji ²
1. Doradztwo zawodowe dla młodzieży i osób wchodzących na rynek pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać specyficzne bariery wejścia młodych osób na rynek pracy i dostosować do nich działania doradcze • Prowadzić rozmowy doradcze wspierające rozwój potencjału, motywację i pewność siebie klienta • Wykorzystywać narzędzia doradcze w pracy z młodzieżą (CV, profil zawodowy, przygotowanie do rozmowy, analiza predyspozycji) • Opracować indywidualny plan działań zawodowych wraz z klientem Program szkolenia 1. Bariery wejścia na rynek pracy młodych osób: • Psychologiczne aspekty braku doświadczenia – niska samoocena, lęk przed porażką • Społeczne i ekonomiczne uwarunkowania młodych osób wchodzących na rynek pracy • Oczekiwania pracodawców wobec młodych kandydatów i jak je pośredniczyć 2. Kompetencje nabyte poza zatrudnieniem: • Identyfikacja umiejętności zdobytych w pracy nieformalnej, wolontariacie czy obowiązkach domowych • Narzędzia do rozpoznawania kompetencji: mapy zasobów, portfolio, narracje • Ćwiczenia praktyczne: tworzenie indywidualnej mapy kompetencji klienta 3. Budowanie pewności siebie i motywacji klienta:	Szkolenie 3 dni (24 godziny dydaktyczne)

² Każde szkolenie może być podzielone na inną liczbę dni, przy zachowaniu niezbędnej liczby godzin dydaktycznych.

	• Techniki komunikacji wspierającej – język wzmacniający, aktywne słuchanie • Praca z przekonaniami ograniczającymi („Nie nadaję się”, „Nie mam nic do zaoferowania”) • Wzmacnianie poczucia sprawczości poprzez małe sukcesy i zadania praktyczne 4. Tworzenie dokumentów aplikacyjnych i profilu zawodowego: • Struktura i treść pierwszego CV – jak zaprezentować umiejętności bez doświadczenia • Opisanie umiejętności miękkich i kompetencji uniwersalnych • Tworzenie profilu zawodowego na platformach rekrutacyjnych (np. Pracuj.pl, LinkedIn – podstawy) 5. Symulacje rozmów kwalifikacyjnych i autoprezentacja: • Typowe pytania i odpowiedzi – jak pokazać motywację i potencjał • Przełamywanie tremy i wzmacnianie autoprezentacji • Ćwiczenia praktyczne w parach – odgrywanie ról 6. Gry, testy predyspozycji i planowanie indywidualnego rozwoju zawodowego: • Przegląd dostępnych gier, testów i kart do pracy doradczej z młodzieżą • Interpretacja wyników testów i wykorzystanie ich w doradztwie • Opracowanie indywidualnego planu działań zawodowych z wykorzystaniem metody SMART	
2. Rozmowa kwalifikacyjna online i e-doradztwo – nowe standardy pracy z klientem agencji zatrudnienia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić skuteczne rozmowy kwalifikacyjne w formie online, dostosowane do różnych grup klientów • Wykorzystywać narzędzia e-doradcze w pracy z osobami bezrobotnymi i poszukującymi pracy • Przygotowywać klientów do prezentacji swoich kompetencji w środowisku cyfrowym	Szkolenie 2 dni (14 godzin dydaktycznych)

	• Analizować i monitorować efekty rozmów online, aby zwiększać skuteczność doradztwa Program szkolenia 1. Specyfika rozmów online w agencji zatrudnienia: • Różnice między rozmową tradycyjną a online – zalety i wyzwania • Bariery techniczne i psychologiczne w komunikacji online • Dostosowanie języka i stylu rozmowy do wieku, doświadczenia i sytuacji klienta 2. Przygotowanie klienta do rozmowy kwalifikacyjnej online: • Tworzenie CV i profilu zawodowego pod kątem prezentacji online • Symulacja wideo rozmowy – wzmocnienie pewności siebie i autoprezentacji • Omówienie typowych błędów i sposobów ich uniknięcia 3. Narzędzia e-doradcze i platformy komunikacyjne: • Wykorzystanie Zoom, Teams, Google Meet w doradztwie zawodowym • Obsługa funkcji wspomagających rozmowę (czat, ankiety, dzielenie ekranu) • Tworzenie materiałów wsparcia online dla klienta (prezentacje, poradniki, wideo) 4. Analiza i monitorowanie efektywności e-doradztwa: • Ocena przebiegu rozmów i identyfikacja obszarów do poprawy • Dokumentowanie postępów klienta w formie cyfrowej • Wykorzystanie feedbacku do podnoszenia jakości doradztwa	
3. Prawo migracyjne w praktyce agencji zatrudnienia – interpretacje i aktualizacje	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozumieć aktualne przepisy prawa migracyjnego oraz ich praktyczne zastosowanie w codziennej pracy agencji • Interpretować zmieniające się regulacje i rozporządzenia w kontekście wsparcia cudzoziemców na rynku pracy • Przekazywać klientom rzetelne informacje dotyczące legalizacji pobytu i zatrudnienia	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Współpracować z instytucjami państwowymi w celu szybkiego i zgodnego z prawem działania Program szkolenia 1. Podstawy prawa migracyjnego w Polsce: • Przepisy regulujące pobyt i zatrudnienie cudzoziemców • Rodzaje zezwoleń na pracę i pobyt w kontekście agencji zatrudnienia • Zasady obowiązków pracodawcy wobec cudzoziemców 2. Interpretacje przepisów i aktualizacje prawa: • Analiza rozbieżności w interpretacjach urzędów wojewódzkich i PUP • Przykłady praktycznych problemów i sposoby ich rozwiązywania • Cykliczne aktualizacje prawa – monitoring zmian i ich wdrażanie 3. Wsparcie klienta w legalizacji pobytu i zatrudnienia: • Przekazywanie informacji klientowi w przystępny sposób • Dokumentacja i procedury w procesie zatrudnienia cudzoziemców • Narzędzia do śledzenia statusu wniosków i zezwoleń 4. Współpraca instytucjonalna i wymiana doświadczeń: • Spotkania z pracownikami urzędów wojewódzkich i PUP • Case study: rozwiązywanie problemów praktycznych • Budowanie relacji z pracodawcami zatrudniającymi cudzoziemców	
4. Prawo migracyjne i aspekty legalizacji pobytu cudzoziemców w Polsce w kontekście działania agencji zatrudnienia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Praktycznie stosować przepisy prawa migracyjnego w codziennej pracy agencji zatrudnienia • Doradzać cudzoziemcom w zakresie legalizacji pobytu i zatrudnienia • Współpracować z urzędami i pracodawcami w procesie zatrudnienia cudzoziemców • Aktualizować wiedzę o zmianach w prawie i interpretacjach urzędów	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Podstawy legalizacji pobytu cudzoziemców w Polsce: • Rodzaje zezwoleń na pobyt i pracę • Procedury składania wniosków i dokumentacja wymagania • Obowiązki pracodawcy wobec cudzoziemca 2. Praktyczne aspekty prawa migracyjnego w agencji zatrudnienia: • Studium przypadków: problemy i rozwiązania • Interpretacja przepisów w kontekście codziennej pracy • Jak przygotować klienta do współpracy z urzędami 3. Współpraca z instytucjami i pracodawcami: • Budowanie relacji z urzędami wojewódzkimi i PUP • Koordynacja procesu legalizacji pobytu z pracodawcą • Rozwiązywanie konfliktów i problemów praktycznych 4. Aktualizacja wiedzy i narzędzia wsparcia pracownika agencji: • Monitorowanie zmian w przepisach i interpretacjach • Zasoby i bazy danych dostępne dla doradców • Wymiana doświadczeń i case study w grupie	
5. Kompetencje językowe w obsłudze klientów międzynarodowych – język angielski	Wymagana znajomość języka: • Poziom podstawowy lub komunikatywny (A2–B1) – uczestnik potrafi prowadzić proste rozmowy i rozumie podstawowe komunikaty w języku angielskim Efekty kursu Po ukończeniu kursu uczestnik będzie potrafił: • Efektywnie prowadzić rozmowy doradcze i rekrutacyjne w języku angielskim, stosując odpowiednie zwroty i schematy komunikacyjne • Wzbogacać dokumenty aplikacyjne klientów (CV, profile zawodowe, listy motywacyjne) o terminologię zawodową i branżową w języku angielskim	Kurs 64 godziny dydaktyczne

	• Przekazywać klientom informacje dotyczące legalizacji pobytu i zatrudnienia w sposób jasny i zrozumiały • Współpracować z pracodawcami zagranicznymi i instytucjami, korzystając z praktycznych narzędzi językowych Program kursu 1. Komunikacja doradcza z klientami anglojęzycznymi: • Kluczowe zwroty i schematy rozmów doradczych i rekrutacyjnych • Typowe trudności w komunikacji i sposoby ich pokonywania • Ćwiczenia praktyczne: scenki i dialogi w grupach 2. Dokumenty aplikacyjne i profil zawodowy w języku angielskim: • Poprawa i dostosowanie CV oraz listów motywacyjnych do wymagań rynku pracy • Praktyczne przykłady dokumentów dla różnych zawodów i poziomów doświadczenia • Warsztat: przygotowanie lub korekta dokumentów klientów 3. Wsparcie klienta w zakresie legalizacji pobytu i zatrudnienia: • Przekazywanie procedur i przepisów w przystępnej formie • Symulacja konsultacji online i stacjonarnych z klientem zagranicznym • Case study – rozwiązywanie praktycznych problemów 4. Współpraca z pracodawcami i instytucjami w języku angielskim: • Tworzenie e-maili, raportów i krótkich prezentacji • Przygotowanie do spotkań online i negocjacji • Ćwiczenia praktyczne: symulacja rozmów z pracodawcą	
6. Kompetencje językowe w obsłudze klientów międzynarodowych – język hiszpański	Wymagana znajomość języka: • Poziom podstawowy lub komunikatywny (A2–B1) – uczestnik zna podstawowe zwroty, potrafi prowadzić proste rozmowy i rozumie najczęściej używane komunikaty	Kurs 64 godziny dydaktyczne

	Efekty kursu Po ukończeniu kursu uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić rozmowy doradcze i rekrutacyjne z klientami hiszpańskojęzycznymi w oparciu o praktyczne schematy językowe • Wspierać klientów w przygotowaniu dokumentów aplikacyjnych w języku hiszpańskim, uwzględniając terminologię zawodową • Tłumaczyć i przekazywać informacje dotyczące procedur zatrudnienia oraz legalizacji pobytu w sposób zrozumiały dla klienta • Współpracować z hiszpańskojęzycznymi pracodawcami i partnerami instytucjonalnymi, stosując poprawne i profesjonalne formy komunikacji Program kursu 1. Podstawy komunikacji doradczej w języku hiszpańskim: • Kluczowe zwroty w rozmowie doradczej i rekrutacyjnej • Budowanie pytań i odpowiedzi w kontekście zawodowym • Ćwiczenia: symulacje rozmów z klientami 2. Dokumenty aplikacyjne w języku hiszpańskim: • Struktura CV i listu motywacyjnego zgodnie z hiszpańskimi standardami • Wprowadzanie umiejętności i doświadczeń klienta do dokumentów • Warsztat: wspólne tworzenie i korekta dokumentów aplikacyjnych 3. Wsparcie w procesie zatrudnienia i legalizacji pobytu: • Najważniejsze pojęcia i zwroty związane z przepisami prawa pracy i migracyjnego • Jak w prosty sposób wyjaśnić klientowi procedury i wymagania formalne • Ćwiczenia: scenki i tłumaczenia w kontekście doradczym 4. Współpraca z hiszpańskojęzycznymi pracodawcami i instytucjami: • Redagowanie e-maili, krótkich raportów i informacji zwrotnych • Zwroty pomocne w rozmowach online i negocjacjach • Symulacja spotkań i korespondencji służbowej	
--	--	--

7. Superwizja doradców zawodowych i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać symptomy stresu zawodowego i wypalenia u siebie i współpracowników • Korzystać z narzędzi i technik superwizyjnych w codziennej pracy doradczej • Wzmacniać odporność psychiczną i umiejętności samoregulacji emocjonalnej • Stosować strategie radzenia sobie z trudnymi przypadkami klientów oraz z obciążeniem emocjonalnym Program szkolenia 1. Wypalenie zawodowe – rozpoznanie i profilaktyka: • Symptomy wypalenia: emocjonalne, poznawcze, behawioralne • Różnica między stresem a wypaleniem – jak reagować na pierwsze sygnały • Ćwiczenie: autodiagnoza poziomu obciążenia pracą 2. Superwizja jako narzędzie wsparcia: • Czym jest superwizja i jak działa w pracy doradczej • Modele superwizji indywidualnej i grupowej • Ćwiczenie: mini-sesja superwizyjna w grupie 3. Odporność psychiczna doradcy: • Techniki samoregulacji: oddech, praca z przekonaniami, mikroprzerwy • Budowanie równowagi między pracą a życiem prywatnym • Ćwiczenia: techniki krótkiej regeneracji w ciągu dnia pracy 4. Praca z trudnym klientem i obciążeniem emocjonalnym: • Strategie radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych i kryzysowych • Jak wyznaczać granice w relacji doradca – klient • Odgrywanie ról: symulacje rozmów z klientami wymagającymi	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)
--	--	--

8. Docieranie do kandydatów na obszarach wiejskich i w lokalnych społecznościach – skuteczne strategie	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Analizować lokalne uwarunkowania rynku pracy w społecznościach wiejskich i małomiasteczkowych • Dobierać odpowiednie kanały i metody dotarcia do kandydatów w społecznościach peryferyjnych • Nawiązywać i utrzymywać współpracę z lokalnymi instytucjami i organizacjami społecznymi • Stosować techniki budowania zaufania i motywowania osób biernych zawodowo do aktywizacji Program szkolenia 1. Specyfika lokalnych społeczności i ich potrzeb: • Charakterystyka kandydatów z terenów wiejskich i małomiasteczkowych • Bariery w dostępie do rynku pracy: komunikacyjne, kompetencyjne, psychospołeczne • Analiza lokalnych zasobów – jak je identyfikować i wykorzystywać 2. Skuteczne kanały docierania do kandydatów: • Wykorzystanie mediów lokalnych (radio, portale gminne, ogłoszenia parafialne, tablice ogłoszeń) • Rola wydarzeń społecznych i targów pracy na poziomie lokalnym • Przykłady skutecznych kampanii rekrutacyjnych w społecznościach wiejskich 3. Współpraca z lokalnymi partnerami: • Szkoły, OSP, KGW, parafie i NGO jako pośrednicy w dotarciu do kandydatów • Partnerstwo z samorządem i lokalnymi liderami opinii • Ćwiczenie: mapa lokalnych interesariuszy i plan współpracy 4. Budowanie relacji i motywowanie kandydatów: • Komunikacja dostosowana do specyfiki społeczności lokalnej	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)
---	---	--

	• Jak przełamywać nieufność wobec instytucji rynku pracy • Case study: skuteczna rozmowa motywacyjna z osobą bierną zawodowo	
9. Możliwości finansowania działań z PFRON i innych źródeł – wsparcie osób z niepełnosprawnościami	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać instrumenty wsparcia i programy finansowane z PFRON oraz funduszy UE • Doradzać pracodawcom i osobom z niepełnosprawnościami w zakresie dostępnych form dofinansowania zatrudnienia • Wspierać proces przygotowania i składania wniosków o środki finansowe • Promować rozwiązania zwiększające zatrudnienie i integrację osób z niepełnosprawnościami na lokalnym rynku pracy Program szkolenia 1. Podstawy prawne i organizacyjne wsparcia: • Rola i zadania PFRON – aktualne regulacje i priorytety wsparcia • Zasady finansowania działań skierowanych do osób z niepełnosprawnościami • Przegląd instrumentów finansowych w ramach programów krajowych i regionalnych 2. Instrumenty wsparcia dla pracodawców: • Dofinansowanie wynagrodzeń pracowników z niepełnosprawnościami • Refundacja kosztów przystosowania stanowiska pracy i szkolenia pracowników • Ulgi i zachęty dla pracodawców – przykłady zastosowania 3. Wsparcie osób z niepełnosprawnościami na rynku pracy: • Programy aktywizacji zawodowej i społecznej (m.in. szkolenia, kursy, staże) • Finansowanie usług wspierających – asystent osobisty, trener pracy • Możliwości samozatrudnienia i wsparcie przedsiębiorczości 4. Praktyczne aspekty pozyskiwania środków: • Jak przygotować poprawny wniosek – najczęstsze błędy i dobre praktyki	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Współpraca z pracodawcą i klientem w procesie aplikacji • Ćwiczenie: analiza przykładowego formularza wniosku i opracowanie planu działań	
10. Nowe technologie w pracy rekrutera agencji zatrudnienia – narzędzia AI, analityka danych, Excel, LinkedIn, social media	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Korzystać z narzędzi cyfrowych i AI wspierających proces rekrutacji i doradztwa zawodowego • Analizować dane kandydatów i tworzyć zestawienia rekrutacyjne w Excelu • Wykorzystywać LinkedIn i inne platformy społecznościowe do pozyskiwania kandydatów i promocji ofert pracy • Stosować zasady etyczne i prawne przy korzystaniu z nowych technologii w rekrutacji Program szkolenia 1. Rola nowych technologii w rekrutacji i doradztwie: • Trendy cyfrowe w HR i agencjach zatrudnienia • Automatyzacja procesów rekrutacyjnych – szanse i ograniczenia • Zmieniające się oczekiwania kandydatów i pracodawców 2. AI w pracy rekrutera – zastosowania praktyczne: • Tworzenie ogłoszeń o pracę z użyciem narzędzi AI • Wstępna analiza profili kandydatów i przygotowanie podsumowań rekrutacji • Wsparcie komunikacji z kandydatami (chatboty, generatory treści) 3. Analityka danych i Excel w rekrutacji: • Tworzenie i analiza baz kandydatów • Proste formuły i tabele przestawne w Excelu – praktyczne ćwiczenia • Raportowanie wyników procesów rekrutacyjnych – wskaźniki efektywności 4. LinkedIn i social media w procesie rekrutacji: • Budowanie profesjonalnego profilu rekrutera • Wyszukiwanie kandydatów i aktywne docieranie do nich	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Promocja ofert pracy i budowanie wizerunku agencji w mediach społecznościowych	
11. AI w procesie rekrutacji – praktyczne zastosowania i aspekty prawne	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wykorzystywać narzędzia AI w procesie rekrutacji (tworzenie treści, analiza kandydatów, przygotowanie podsumowań) • Rozpoznawać korzyści i ryzyka związane z użyciem sztucznej inteligencji w doradztwie i rekrutacji • Stosować dobre praktyki w zakresie ochrony danych osobowych i równego traktowania kandydatów • Rozumieć kluczowe zapisy Rozporządzenia AI Act i ich znaczenie dla pracy agencji zatrudnienia Program szkolenia 1. AI w rekrutacji – podstawy i możliwości: • Definicja i przykłady narzędzi sztucznej inteligencji w HR • Obszary zastosowań: tworzenie ogłoszeń, analiza CV, selekcja kandydatów • Zalety i ograniczenia korzystania z AI w agencji zatrudnienia 2. Praktyczne wykorzystanie AI w codziennej pracy: • Generowanie treści ogłoszeń dostosowanych do różnych grup kandydatów • Automatyczne podsumowania rekrutacji i analiza profili kandydatów • AI w komunikacji z kandydatami – chatboty, personalizowane odpowiedzi 3. Ryzyka i wyzwania związane z AI w rekrutacji: • Ochrona danych osobowych i poufność informacji • Ryzyko dyskryminacji i błędów algorytmicznych – jak je minimalizować • Transparentność procesu rekrutacji i zasady etyczne 4. AI Act i regulacje prawne: • Kluczowe założenia Rozporządzenia AI Act (UE)	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Kategorie ryzyka systemów AI – znaczenie dla procesów rekrutacyjnych • Obowiązki agencji zatrudnienia korzystających z AI • Przygotowanie instytucji rynku pracy do nadchodzących zmian prawnych	
12. Obsługa platform komunikacyjnych w rekrutacji i doradztwie personalnym	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Sprawnie korzystać z głównych platform komunikacyjnych (Zoom, MS Teams, Google Meet) w pracy doradczej i rekrutacyjnej • Organizować i prowadzić spotkania online z kandydatami i pracodawcami, z zachowaniem profesjonalnych standardów • Stosować praktyczne funkcje platform (czat, udostępnianie ekranu, nagrywanie, breakout rooms) w celu poprawy jakości spotkań • Zapewniać bezpieczeństwo i komfort komunikacji online klientom agencji zatrudnienia Program szkolenia 1. Platformy komunikacyjne – przegląd i zastosowania: • Zoom, MS Teams, Google Meet – podobieństwa i różnice • Wybór odpowiedniego narzędzia do potrzeb rekrutacyjnych i doradczych • Instalacja, konfiguracja i podstawowe ustawienia 2. Organizacja spotkań online: • Tworzenie i wysyłanie zaproszeń (z kalendarza, linku, aplikacji) • Przygotowanie spotkania: ustawienia dźwięku, obrazu, tła i nagrywania • Moderowanie spotkania z klientem – zasady prowadzenia rozmowy online 3. Funkcje zaawansowane w pracy doradczej i rekrutacyjnej: • Udostępnianie ekranu i dokumentów (CV, prezentacje, formularze) • Wykorzystanie czatu, ankiet i reakcji w pracy z grupą • Breakout rooms (pokoje dyskusyjne) – symulacje rozmów kwalifikacyjnych 4. Profesjonalizm i bezpieczeństwo w komunikacji online:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Netetykieta w rekrutacji i doradztwie online • Zasady ochrony danych i poufności spotkań online • Rozwiązywanie najczęstszych problemów technicznych (brak dźwięku, obrazu, logowania)	
13. Trening umiejętności społecznych – szkolenie trenerskie dla pracowników agencji zatrudnienia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Samodzielnie prowadzić treningi umiejętności społecznych (TUS) dla klientów poszukujących pracy lub zmieniających zatrudnienie • Dobierać ćwiczenia i metody aktywizujące do pracy z osobami bezrobotnymi, biernymi zawodowo lub zagrożonymi wykluczeniem społecznym • Wzmacniać kompetencje interpersonalne klientów – komunikację, asertywność, współpracę, radzenie sobie ze stresem • Stosować zasady facylitacji i superwizji w pracy grupowej Program szkolenia 1. Podstawy treningu umiejętności społecznych (TUS): • Cele i obszary TUS w kontekście rynku pracy • Grupy docelowe – młodzież, osoby długotrwale bezrobotne, osoby z trudnościami w kontaktach społecznych • Rola doradcy jako trenera i facylitatora 2. Metody i techniki prowadzenia TUS: • Ćwiczenia rozwijające komunikację interpersonalną • Trening asertywności i radzenia sobie z odmową w kontekście poszukiwania pracy • Gry i symulacje społeczne w pracy z grupą 3. Projektowanie i prowadzenie sesji TUS: • Struktura jednostki treningowej: wprowadzenie, ćwiczenie, omówienie, transfer na życie zawodowe • Zasady bezpieczeństwa i budowania zaufania w grupie	Szkolenie 3 dni (18 godzin dydaktycznych)

	• Praktyczne scenariusze do pracy z osobami poszukującymi zatrudnienia 4. Trudne sytuacje i superwizja pracy trenera: • Reagowanie na opór i niską motywację uczestników • Praca z emocjami: stres, lęk, frustracja klientów • Superwizja i autodiagnoza trenera – dbanie o własny rozwój i zapobieganie wypaleniu	
14. Szkolenie doradców pracodawców: motywowanie pracowników, współpraca międzypokoleniowa i międzykulturowa w miejscu pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wspierać pracodawców w diagnozowaniu potrzeb i oczekiwań pracowników z różnych grup wiekowych i kulturowych • Stosować narzędzia motywacyjne dostosowane do indywidualnych predyspozycji i sytuacji zawodowej pracowników • Wdrażać rozwiązania sprzyjające integracji i współpracy w zespołach zróżnicowanych wiekowo i kulturowo • Prowadzić doradztwo dla pracodawców w zakresie budowania pozytywnego klimatu organizacyjnego Program szkolenia 1. Podstawy motywacji w środowisku pracy: • Psychologiczne mechanizmy motywacji – od teorii do praktyki • Różnice w motywacji wewnętrznej i zewnętrznej pracowników • Jak rozpoznać i wzmacniać indywidualne źródła zaangażowania 2. Praktyczne narzędzia motywacyjne dla pracodawców: • Systemy nagród i uznania – finansowe i pozafinansowe formy motywacji • Feedback jako narzędzie wzmacniania i korygowania postaw pracowniczych • Motywowanie pracowników o niskiej samoocenie i niskiej satysfakcji zawodowej 3. Zarządzanie zespołem międzypokoleniowym:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Charakterystyka pokoleń na rynku pracy (Baby Boomers, X, Y, Z) – różnice i podobieństwa • Strategie integracji i rozwiązywania konfliktów międzypokoleniowych • Mentoring i odwrócony mentoring jako narzędzia współpracy 4. Budowanie współpracy międzykulturowej: • Podstawowe modele różnic kulturowych (np. Hofstede, Trompenaars) i ich praktyczne znaczenie • Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamywania w zespołach międzynarodowych • Dobre praktyki: jak doradzać pracodawcom przy zatrudnianiu cudzoziemców i integrowaniu ich z zespołem	
15. Budowanie relacji i sieci kontaktów z biznesem w regionie	Efekty kursu Po ukończeniu kursu uczestnik będzie potrafił: • Nawiązywać i utrzymywać relacje z lokalnymi pracodawcami i instytucjami wspierającymi rynek pracy • Budować sieć kontaktów w regionie w sposób systematyczny i efektywny • Analizować potrzeby przedsiębiorców i dopasowywać ofertę wsparcia agencji zatrudnienia • Organizować spotkania i działania networkingowe z uwzględnieniem zasad profesjonalnej komunikacji Program kursu 1. Rola relacji i sieci kontaktów w pracy agencji zatrudnienia: • Znaczenie współpracy z biznesem dla efektywności działań agencji • Zasady budowania profesjonalnego wizerunku instytucji • Analiza potrzeb pracodawców i oczekiwań rynku pracy 2. Nawiązywanie i utrzymywanie kontaktów: • Techniki skutecznej komunikacji i prezentacji instytucji	Kurs 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Budowanie zaufania i relacji długofalowych • Narzędzia do monitorowania i podtrzymywania kontaktów 3. Spotkania i działania networkingowe: • Organizacja warsztatów, spotkań biznesowych, wydarzeń tematycznych • Moderowanie dyskusji i wymiany doświadczeń • Case study: efektywne spotkania z lokalnymi przedsiębiorcami 4. Wdrażanie wiedzy w codzienne działania agencji: • Planowanie strategii kontaktów z biznesem i harmonogram działań • Analiza rezultatów współpracy i identyfikacja obszarów do poprawy • Ćwiczenie praktyczne: opracowanie własnego planu budowania sieci kontaktów	
16. Coaching w pracy doradcy zawodowego i rekrutera	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Stosować metody coachingowe w pracy z klientami poszukującymi pracy lub zmieniającymi zatrudnienie • Prowadzić rozmowy wspierające samodzielne podejmowanie decyzji przez klienta • Rozpoznawać indywidualne potrzeby i zasoby klienta w kontekście rozwoju zawodowego • Utrzymywać profesjonalną relację coachingową z zachowaniem etyki i granic roli doradcy Program szkolenia 1. Podstawy coachingu w doradztwie zawodowym: • Definicja i cele coachingu w kontekście rynku pracy • Różnice między doradztwem, mentoringiem a coachingiem • Zasady etyczne i granice roli coacha 2. Techniki i narzędzia coachingowe: • Pytania coachingowe – odkrywanie potrzeb i celów klienta • Modele planowania działań zawodowych (np. GROW, SMART)	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Ćwiczenia praktyczne: symulacja sesji coachingowej 3. Rozwijanie kompetencji samodzielności i motywacji klienta: • Strategie wspierania podejmowania decyzji i odpowiedzialności • Motywowanie osób biernych zawodowo lub długotrwale bezrobotnych • Analiza przypadków trudnych klientów i plan działań 4. Coaching grupowy i indywidualny w praktyce agencji zatrudnienia: • Organizacja sesji grupowych i warsztatów coachingowych • Praca z klientem w różnym wieku i o różnych kompetencjach • Ćwiczenie: prowadzenie mini-sesji coachingowej i refleksja	
17. Kompetencje miękkie w pracy rekrutera	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Efektywnie planować i organizować własną pracę w środowisku agencji zatrudnienia • Współpracować w zespole, wykorzystując różnorodne kompetencje członków grupy • Rozwiązywać problemy zawodowe i konflikty w codziennej pracy rekrutera • Wdrażać strategie samorozwoju w zakresie kompetencji interpersonalnych i organizacyjnych Program szkolenia 1. Organizacja pracy rekrutera: • Planowanie i priorytetyzacja zadań – narzędzia i metody • Zarządzanie czasem i ograniczanie stresu zawodowego • Techniki efektywnej pracy indywidualnej i grupowej 2. Praca zespołowa i komunikacja w zespole: • Role w zespole i współpraca między członkami • Budowanie zaufania i efektywnej komunikacji • Ćwiczenia praktyczne: symulacje spotkań zespołowych	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	3. Rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji: • Identyfikacja problemów i analiza przyczyn • Kreatywne i systematyczne podejście do rozwiązań • Praca nad case studies z życia agencji zatrudnienia 4. Rozwój osobisty i kompetencje miękkie: • Samoświadomość i refleksja nad własnym stylem pracy • Techniki wzmacniające odporność psychiczną i motywację • Ćwiczenia: plan działań rozwojowych po szkoleniu	
18. Kompetencje cyfrowe w codziennej pracy w agencji zatrudnienia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Efektywnie korzystać z pakietu Microsoft Office i Google Workspace w pracy rekrutera i doradcy zawodowego • Prowadzić spotkania online oraz komunikację elektroniczną z klientami i pracodawcami • Tworzyć proste treści cyfrowe, takie jak posty, grafiki, CV online i prezentacje • Wdrażać praktyczne rozwiązania cyfrowe zwiększające efektywność pracy agencji Program szkolenia 1. Podstawy narzędzi biurowych: • Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint) – funkcje przydatne w codziennej pracy • Google Workspace (Dokumenty, Arkusze, Prezentacje) – współpraca i udostępnianie • Tworzenie dokumentów, zestawień i raportów dla klientów i pracodawców 2. Komunikacja i współpraca online: • Platformy do spotkań: MS Teams, Zoom – organizacja i prowadzenie spotkań • Efektywna e-komunikacja – email, czat, komunikatory • Udostępnianie dokumentów i współpraca w czasie rzeczywistym 3. Tworzenie prostych treści cyfrowych:	Szkolenie 3 dni (21 godzin dydaktycznych)

	• Przygotowanie CV online i profili zawodowych • Tworzenie prostych grafik i postów dla klientów i agencji • Podstawy edycji materiałów wizualnych i multimedialnych 4. Praktyczne wdrażanie kompetencji cyfrowych w pracy agencji: • Automatyzacja prostych procesów i organizacja pracy cyfrowej • Zasady bezpieczeństwa danych i poufności w pracy online • Ćwiczenie: przygotowanie dokumentu lub prezentacji w środowisku cyfrowym	
--	--	--

3. Instytucje szkoleniowe

Młodzież bezrobotna

Województwo lubelskie od lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży wśród bezrobotnych. Stąd uczestnikom badania FGI zadano pytania o potrzeby młodych uczestników szkoleń, o to jak instytucje szkoleniowe mogą skutecznie wspierać tę grupę i jakie kompetencje kadry szkoleniowej warto rozwijać.

Zidentyfikowane wyzwania:

Wymagania w pracy z osobami ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi

Wielu nauczycieli naszej szkoły jest lub była nauczycielami m.in. liceów czy lubelskich uczelni – problemy młodzieży są nam bliskie. Możemy zaoferować szkolenia językowe dla młodzieży w zakresie języka ogólnego oraz przygotowanie językowe do wykonywania określonych zawodów; przygotowanie do rozmów o pracę. Jako nauczyciele języków obcych współpracujemy z młodzieżą, często ta grupa jest wymieszana z osobami dorosłymi, ale faktycznie mamy sporo licealistów czy też osób na wczesnych latach studiów i jako metodyk szkoły widzę rosnący odsetek osób ze szczególnymi potrzebami edukacyjnymi. Chodzi np. o osoby z Zespołem Aspergera czy też z innymi problemami w spektrum autyzmu. Patrząc jak wygląda kształcenie na kierunkach filologicznych to widzę, że ta kwestia nie jest często poruszana w wystarczającym zakresie. Nawet w tym roku miałem przynajmniej 2 takie osoby na kursie. Szkolenie nas z zakresu pracy z takimi osobami młodymi mogłoby pomóc i nam i tym osobom, bo one bardzo często borykają się z problemami poznawczymi w większym lub mniejszym zakresie. Mogą to być problemy począwszy od dysgrafii, dysortografii. To naprawdę spore problemy wynikające po prostu z ich konstrukcji psychicznej. Nasza kadra mogłaby naprawdę skorzystać z tego typu szkoleń. Pamiętam, że raz miałem słuchaczkę, która wprost nie była w stanie pracować w trakcie testów ze względu na stres, który jej towarzyszył, co wynikało właśnie z tego typu szczególnych potrzeb.

Jesteśmy jednostką uczelni i rzeczywiście przychylam się do usłyszanego spostrzeżenia. Jako uczelnia jesteśmy skupieni właśnie na młodzieży, która do nas przychodzi, zdobywać wykształcenie i zdecydowanie z roku na rok te aspekty, o których mówił mój przedmówca, stają się dla nas coraz bardziej powszechne i są dla nas bardzo dużym wyzwaniem. U nas sprawdza się formuła krótkich spotkań otwartych po to, żeby zarówno kadra administracyjna, jak i dydaktyczna mogła ze specjalistą wyjaśnić sobie bieżące problemy i uzyskać satysfakcjonującą odpowiedź.

Atrakcyjność przekazu wiedzy i umiejętności – krótkie formy

Jeśli chodzi o kwestię w ogóle młodzieży i ich przygotowania do wejścia na rynek pracy staramy się jako centrum edukacji ustawicznej ją uzupełniać. Mamy duży przekrój na 4 wydziałach, różne kierunków studiów. Żeby młodzież na naszym trudnym rynku pracy znalazła odpowiednie zatrudnienie już w trakcie toku studiów staramy się dać im różnego rodzaju szkolenia, których efekty będą atrakcyjne dla pracodawcy. I tu mówię o szerokim przekroju: szkolenia branżowe, certyfikowane, uzupełnianie kwalifikacji pedagogicznych, uzupełnienie kwalifikacji inżynierskich, ale także doskonalenie kompetencji miękkich. Młodzież zdecydowanie nastawiona jest na krótkie, szybkie formy szkoleniowe, a jeszcze, żeby było ciekawie i wesoło. Wydaje mi się, że od nas edukatorów osób, które taką wiedzę przekazują, na pewno wymagane jest coraz bardziej coraz większe doświadczenie z takich nowoczesnych, aktywnych form przekazywania treści. Im więcej jest różnych interakcji, tym ten program jest ciekawszy, no i oczywiście im krócej, tym lepiej. To takie spostrzeżenia, jeśli chodzi o doświadczenia pracy z młodzieżą.

Trzeba zaznaczyć, że pracownicy instytucji szkoleniowych merytorycznie przygotowani do pomocy szkoleniowej mogą posiadać luki kompetencyjne w zakresie nowoczesnych, aktywnych form przekazywania treści na zajęciach indywidualnych i grupowych, przede wszystkim on-line. Podczas badania wskazywano, że niezbędne są szkolenia kadry edukatorów z dynamiki zajęć, pracy grupowej.

Długotrwale bezrobotni

Osoby pozostające bez pracy przez ponad 12 miesięcy stanowią ponad połowę bezrobotnych w regionie. Są to często osoby z barierami społecznymi, zdrowotnymi i motywacyjnymi. Badani zwracali uwagę na pewne trudności przy realizacji szkoleń dla tej grupy. Oznacza to, że prowadzącym zajęcia potrzebne są aktualizowane umiejętności.

Mamy sporo osób, które deklarują, że ich motywacją do dołączenia do nas jest chęć zmiany pracy czy wprost ścieżki kariery. Raczej jednak nie mieliśmy przypadku osoby, która zadeklarowała, że jest długotrwale bezrobotna. Myślę, że gdyby taka osoba się zdarzyła, byłibyśmy w stanie poradzić sobie z problemami motywacyjnymi, ponieważ nasi lektorzy tak dobierają aktywności, aby stale motywować słuchaczy do rozwijania kompetencji językowych.

Jeżeli realizujemy szkolenia dla osób długotrwale bezrobotnych, najczęściej są to szkolenia osób skierowanych przez urzędy pracy. Ta grupa jest specyficzna i wydaje mi się, że co do personelu czy kadry wykładowców, trenerów istnieją pewne potrzeby doskonalenia komunikacji z takimi osobami. One często są bardzo niechętnie do szukania pracy. Paradoksalnie osoby bezrobotne długotrwale często nie dysponują

czasem. Gdy próbujemy ustalić harmonogram szkoleń, zwykle jest to wyzwanie. Szkolenia hybrydowe są doskonałym rozwiązaniem dla tej grupy, trzeba umieć je zorganizować i poprowadzić.

Zatem na pierwszy plan wysuwają się kompetencje komunikacji z długotrwale bezrobotnymi, właściwego podejścia do tych osób, które wymagają często wsparcia podtrzymującego, motywacyjnego, wzmacniającego. Istotna jest właściwa organizacja szkoleń hybrydowych.

Wykazywano otwartość na kształcenie tego jak pozyskiwać środki na projekty dla osób długotrwale bezrobotnych:

Chętnie otrzymalibyśmy szkolenia pozyskiwania dofinansowań projektów dla osób długotrwale bezrobotnych. Chętnie nawiążemy współpracę z instytucjami, które zajmują się udzielaniem takiego wsparcia.

Cudzoziemcy, migranci i uchodźcy

Województwo lubelskie ma wysoki przepływ migrantów. Obsługa cudzoziemców wymaga znajomości procedur i dużej elastyczności. Także na uczelniach studiuje dużo obcokrajowców, którzy mogą poszukiwać zatrudnienia. Uczestników wywiadu grupowego pytano o uczestników szkoleń – obywateli innych państw.

Wyzwania towarzyszące prowadzeniu szkoleń z obcokrajowcami nie były obce badanym, wypowiedziało się czworo respondentów:

Tak, w naszej szkole uczą się wszystkie trzy grupy.

Mamy projekt, w którym jest 30% osób, które przyjechały do Polski po wybuchu wojny w Ukrainie i dla nich mamy szkolenia z kompetencji cyfrowych. Te osoby mają w projekcie zapewnionego tłumacza języka ukraińskiego. Jednak są spostrzeżenia co do sposobu organizacji tych szkoleń. Mieliśmy założenie, że osoby te powinny się wzajemnie poznawać, integrować. Mamy jedną z grup, gdzie jest 8 takich osób. Niestety ci uczestnicy ze sobą praktycznie nie rozmawiają, jakby obawiali się wzajemnie. Nie komunikują się ze sobą, są zamknięte w sobie. Nie jest to dla nas łatwe. Okazuje się, że potrzebne byłyby na początek zajęcia integracyjne, żeby uczestnicy obdarzyli się wzajemnym zaufaniem. Są też nieufni wobec wykładowców.

U nas na kursach języka polskiego obserwujemy podobną sytuację. Mamy sporo uczestników - uchodźców. Z tego co rozmawiam z naszymi nauczycielami języka polskiego jako języka obcego, dostrzegają oni różnice pomiędzy uczeniem grup słowiańskich a uczeniem grup, gdzie wyłącznie są słuchacze z krajów afrykańskich albo ich przewaga. Uważam, że pewne rzeczy czasami nas dziwią, bo być może nie wszystko rozumiemy, nie dostrzegamy. U nas jest bardzo dużo osób z krajów afrykańskich np. z Zimbabwe. Także z Turcji zdarzają nam się słuchacze. Więc są to jednak kraje dosyć odległe nam kulturowo i stąd możemy mieć problem ze wzajemnym zrozumieniem się.

W uzupełnieniu chciałam dodać, że jeśli chodzi o kształcenie językowe studentów, to faktycznie zauważamy, że grupy narodowościowe jeśli już to spotykają się we własnym gronie i nie integrują się ze studentami z Polski, więc oni tak naprawdę są zamknięci w swoich realiach, w swoim świecie i w swoim języku. To utrudnia proces dydaktyczny, a najgorszy moment jest, kiedy trzeba napisać pracę zaliczeniową lub przystąpić się do egzaminu. My również prowadzimy kursy z języka polskiego jako obcego i widzimy, że ten język polski jako obcy inaczej musi być przygotowany.

Można stwierdzić, że pożądane byłoby kształcenie umiejętności prowadzących zajęcia w zakresie integracji grupy na początku szkolenia, kursu (eliminowanie nieufności wobec siebie i trenera), istotne byłoby doskonalenie kompetencji w obszarze interkulturowej komunikacji i organizacja działań okołoszkoleniowych integrujących cudzoziemców.

Niedopasowanie kompetencyjne

W badaniach rynku pracy diagnozowane są zawody deficytowe i nadwyżkowe. Grupa pytań scenariusza wywiadu dotyczyła właśnie niedopasowania kompetencyjnego poszukujących pracy. Przedstawiciele instytucji szkoleniowych zostali zapytani o monitorowanie potrzeb rynku pracy, aktualizowanie oferty np. pod kątem wyników badania Barometr Zawodów. Uzyskano tylko jeden komentarz:

Nie prowadzimy zorganizowanych analiz w zakresie niedopasowania kompetencyjnego, ale sądzimy, że to dobry pomysł. Chętnie wzięlibyśmy udział w szkoleniu z narzędzi dotyczących prowadzenia właśnie takich analiz.

Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Ok. 15% bezrobotnych to osoby z wykształceniem wyższym, często nieposiadające doświadczenia zawodowego. Jedno z pytań dotyczyło tego czy jeszcze przed zakończeniem studiów dużo osób zgłasza się na szkolenia, jakie umiejętności są potrzebne trenerom pracującym ze studentami i absolwentami, a jakie organizatorom, jak można je rozwijać. Odpowiedzi były zróżnicowane:

Jeżeli chodzi o nas, miasto powiatowe, to tych osób nie ma dużo. Częściej te osoby szukają za naszym pośrednictwem praktyk studenckich niż szkoleń.

Czuję się wywołana do tablicy, bo reprezentuję uczelnię o profilu praktycznym. Staramy się jak najwięcej informacji praktycznych studentom podawać. Organizować praktyki w zakładach pracy. Mamy studia dualne, które realizowane są z udziałem pracodawców, czyli część studiów odbywa zajęć student na uczelni, część u pracodawcy. Pracując zdobywa doświadczenia praktyczne, to bardzo ważne. Odbywa się to we współpracy z pracodawcą pod jego konkretne potrzeby. Oprócz tego uzupełniając proces dydaktyczny organizujemy różne szkolenia jeżeli widzimy luki kompetencyjne. Koła naukowe i ich pracownicy dydaktyczni

organizują wyjazdy do pracodawców, żeby poznawać zawody, specyfikę branży, miejsca pracy. Studenci to cenią, w praktyce mogą poznać zawód, który jest w obrębie ich zainteresowań. Bardzo często też korzystamy z programów Erasmus, gdzie istotna jest wymiana międzynarodowa i studenci z tego korzystają coraz chętniej.

Zgłaszają się do nas takie osoby w celach odbycia kursu przygotowującego do certyfikatu, żeby wzbogacić sobie życiorys. Wydaje mi się, że jeden element dzielą absolwenci szkół wyższych z osobami bezrobotnymi - niedostatek finansów. Odbycie takiego kursu, a później podejście do certyfikatu, jest pewną barierą finansową. Szkolenie kosztuje około 1000 zł, a egzamin 750 zł.

Zwrócono uwagę na specyficzną lukę kompetencyjną pracowników związaną z wyjazdami studenckimi:

Wyjazd z grupą studentów to jest wyzwanie, żeby zapanować nad grupą studentów i wyjechać z nimi na wyjazd kilkudniowy, są kwestie organizacji takiego procesu, uzgodnienia spraw z pracodawcą, także kwestie logistyki, transportu np. na drugi koniec Polski bądź do innego kraju.

Obszary wiejskie i rolnicy

80% regionu lubelskiego klasyfikuje się jako tereny wiejskie. Scenariusz wywiadu grupowego zakładał pytania o organizację szkoleń dla mieszkańców obszarów wiejskich, dotarcie do nich z ofertą, pytania o ich potrzeby i bariery z jakimi się zmagają. Na bazie tych kwestii poruszano temat rozwoju kompetencji kadr badanych instytucji szkoleniowych.

Wyzwania: zima jako sezon szkoleń, konieczne szkolenia „na miejscu”.

Prowadzimy wsparcie w ramach jednego z projektów dla osób zamieszkujących tereny wiejskie. Do tej pory właściwie wszystkie szkolenia odbywały się u nas w ośrodku. W tej chwili z ofertą wychodzimy jak najbliżej miejsca zamieszkania mieszkańców wsi. Oni chętnie korzystaliby ze szkoleń, ale jak najbliżej ich miejsca zamieszkania, żeby mogły pogodzić pracę na roli i zdobywaniem nowych umiejętności. Czasem chodzi o uzupełnienie tego, co już posiadają, często jeszcze ze szkoły. Te osoby wskazują zawsze na czas szkoleń, czyli najczęściej są to miesiące jesienno-zimowe czy wczesnowiosenne. Okres letni w ogóle nie wchodzi w grę. Często to szkolenia zawodowe np. florysta, kucharz, i oczywiście szkolenia komputerowe, kompetencje cyfrowe jak najbardziej. Brak dostępu do szkoleń na miejscu skutkuje w pewnym sensie wykluczeniem społecznym, a przynajmniej cyfrowym tych osób. Ważna jest też rozmowa przed wsparciem szkoleniowym - jakich potrzebują szkoleń.

Na pierwszy plan wysuwają się więc umiejętności organizacyjne zawodowych szkoleń wyjazdowych, kompetencje diagnozy potrzeb i możliwości szkoleniowych osób z obszarów wiejskich, zainteresowanych dodatkowym lub nowym zatrudnieniem.

Bierność zawodowa

Różne przyczyny bierności zawodowej wyznaczają sposób działania instytucji szkoleniowych. Respondenci muszą przygotować proces kształcenia dostosowany do sytuacji odbiorców. Niezbędne są tu kompetencje merytoryczne i organizacyjne.

Prosimy słuchaczy o informowanie nas, jeśli mają szczególne potrzeby edukacyjne czy orzeczenie o niepełnosprawności, ponieważ dostosowujemy testy i materiały edukacyjne.

Chciałabym zwrócić uwagę na seniorów. Od 20 lat funkcjonuje w naszej uczelni Uniwersytet Trzeciego Wieku – skupia głównie osoby wykształcone, często są to emerytowani nauczyciele. Kilka lat temu korzystaliśmy z takiego projektu i wspólnie z uniwersytetem w Szkocji została opracowana publikacja o aktywizacji zawodowej osób powyżej 50 roku życia. Bazując na tych szkockich doświadczeniach zauważyliśmy, że potencjał osób, które już opuściły rynek pracy jest dużo bardziej wykorzystywany niż u nas. Słuchacze Uniwersytetu Trzeciego Wieku są w bardzo dobrej kondycji psychofizycznej, dbają o siebie, podejmują kroki, by jak najdłużej utrzymać swoją sprawność. Robiliśmy niedawno takie badania – są to osoby, które już nie mają żadnych zobowiązań rodzinnych, ale mają bogate doświadczenia. Niewykorzystany jest potencjał osób w wieku senioralnym, one są chętne do współpracy, oczywiście w niepełnym wymiarze czasu pracy. Myślę, że w wielu kwestiach mogłyby spróbować np. pomocy w opiece wytchnieniowej. Nie byłyby wtedy kwalifikowane jako osoby bierne zawodowo.

Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Wskaźniki bezrobocia w regionie są silnie zróżnicowane powiatowo. Różnice te mogą mieć znaczenie dla projektowania i lokalizacji oferty szkoleniowej, jednak w tym zakresie uczestnicy badania nie zdecydowali się na szczegółowe komentarze.

Kadra zarządzająca chętnie wzięłaby udział w szkoleniach dotyczących formułowania oferty w zależności od podanego zjawiska.

Niska mobilność przestrzenna i zawodowa

Prawdopodobnie ten obszar problemowy generuje specyficzne potrzeby umiejętności od strony organizacji szkoleń czy też specyficzne kompetencje trenerskie, jednak respondenci z instytucji szkoleniowych nie przedstawili doświadczeń i rekomendacji w tym zakresie.

Kompetencje cyfrowe

Zarówno uczestnicy szkoleń, jak i kadra szkoleniowa mogą mieć różne potrzeby i aspekty do doskonalenia w tym zakresie. Uczestnicy badania chętnie wypowiadali się na ten temat.

To jest raczej nasza silna strona, ponieważ szkoliliśmy na odległość jeszcze przed pandemią, później wybuchła pandemia, przynieśliśmy kilkuset słuchaczy na zajęcia on-line. Technologia rozwija się piorunująco szybko i staramy się również jako nauczyciele lingwiści za nią nadążyć.

Jest oczywiście bardzo dużo szkoleń z wykorzystania czata GPT czy innych dużych modeli językowych do tego, żeby przygotowywać materiały dydaktyczne.

Organizujemy szkolenia z zakresu kompetencji cyfrowych, w głównej mierze są to osoby powyżej 60 roku życia. Mają trudność choćby w opłatach przez bankowość elektroniczną, a także przy rejestracji do lekarza, z poradeniem sobie z receptą itp.

Na bazie naszych doświadczeń mogę powiedzieć, że metody i formuły w zależności od wieku odbiorców szkoleń są różne. Seniorzy preferują tylko stacjonarne formy. A podanie treści dla dzieci, młodzieży to już zupełnie inny świat.

Sformułowano kilka rekomendacji: utworzenie szkolenia (dla nauczycieli języków obcych, w krótkich formach) z tworzenia, wykorzystywania agentów AI oraz awatarów AI, kursu organizacji procesu dydaktycznego on-line dla osób starszych, szkolenia z narzędzi pracy biurowej dla sekretariatu np. z Excela – poziom zaawansowany, uczestnictwo w zaawansowanych szkoleniach sprzedażowych.

Nowa ustawa o rynku pracy

Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia nie była czynnikiem generującym nowe istotne wyzwania dla uczestników badania.

Osoby bez doświadczenia zawodowego

Zagadnienie nie wzbudziło dyskusji wśród respondentów.

Odływ kapitału ludzkiego

Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne posiadające przygotowanie odpowiednie do pracy w zawodach deficytowych. Wyjeżdżają do większych miast w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach, przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności. Badani rozważali jakie pomysły warto wdrażać, jakie kompetencje mogłyby być do tego przydatne, jednak nie podano konkretnych wniosków.

Nie jestem pewien, czy szkolenia mogą przeciwdziałać odpływowi, jest on raczej spowodowany brakiem miejsc pracy; my natomiast prowadzimy szkolenia na terenie całego kraju, więc dla nas odpływ kapitału ludzkiego z Lublina nie stanowi większego problemu, jeśli chodzi o dotarcie do klienta.

Proponowane formy doskonalenia zawodowego

Uczestnicy wywiadu grupowego – przedstawiciele instytucji szkoleniowych, wskazali na kilkanaście obszarów doskonalenia zawodowego, gdzie podnoszenie kwalifikacji i pogłębianie kompetencji wynika pośrednio lub bezpośrednio z potrzeb regionalnego i lokalnych rynków pracy.

Katalog proponowanych form doskonalenia zawodowego pracowników pomagającym bezrobotnym, biernym zawodowo, poszukującym pracy zaprezentowano w tabeli 3. Każdy z proponowanych tematów szkolenia ma oparcie w artykułowanych spostrzeżeniach, uwagach podczas wywiadu grupowego.

Tabela 3. Doskonalenie zawodowe pracowników instytucji szkoleniowych – rekomendowane szkolenia/kursy

Proponowany temat szkolenia	Efekty szkolenia i główne zagadnienia	Forma podnoszenia kwalifikacji ³
1. Skuteczna promocja usług szkoleniowych w mediach społecznościowych – od projektowania grafik po budowę angażującego kontentu	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zaplanować i przeprowadzić kampanię promującą usługi szkoleniowe w social mediach • Projektować atrakcyjne grafiki i materiały wizualne dopasowane do specyfiki odbiorców • Tworzyć treści angażujące (posty, relacje, krótkie formy wideo) • Stosować narzędzia do planowania i automatyzacji publikacji • Analizować skuteczność działań promocyjnych i optymalizować je w czasie Program szkolenia 1. Wprowadzenie do marketingu w social mediach: • Specyfika promocji usług szkoleniowych w mediach społecznościowych • Dobór kanałów komunikacji (Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube). • Analiza grup docelowych i person marketingowych 2. Projektowanie materiałów wizualnych: • Zasady tworzenia grafik promocyjnych – podstawy kompozycji i estetyki • Darmowe i płatne narzędzia (m.in. Canva, Figma, Photoshop) • Tworzenie materiałów dopasowanych do różnych platform 3. Budowa angażującego kontentu: • Typy treści skutecznych w promocji szkoleń (informacyjne, edukacyjne, inspiracyjne, sprzedażowe) • Storytelling w promocji usług edukacyjnych	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

³ Każde szkolenie może być podzielone na inną liczbę dni, przy zachowaniu niezbędnej liczby godzin dydaktycznych.

	• Wideo i rolki jako narzędzia zwiększania zasięgu 4. Strategia komunikacji i planowanie działań: • Tworzenie kalendarza publikacji • Automatyzacja publikacji – narzędzia (Meta Business Suite, Hootsuite, Buffer) • Budowanie społeczności wokół instytucji szkoleniowej 5. Analiza skuteczności i optymalizacja: • Wskaźniki efektywności działań w social mediach (zasięg, zaangażowanie, konwersja) • Analiza kampanii reklamowych – podstawy Facebook Ads i LinkedIn Ads • Wyciąganie wniosków i dostosowanie działań do zmieniających się potrzeb	
2. Źródła finansowania szkoleń dla osób długotrwale bezrobotnych i zasady projektowania krótkich form kształceniowych dla tej zbiorowości	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zidentyfikować dostępne źródła finansowania szkoleń dla osób długotrwale bezrobotnych • Przygotować wniosek o dofinansowanie szkoleń, w tym krótkich form kształceniowych • Zaprojektować skuteczne krótkie kursy dla osób bezrobotnych, uwzględniając potrzeby grupy docelowej • Monitorować i raportować efektywność wykorzystania środków finansowych, • Dostosować ofertę szkoleniową do lokalnych potrzeb rynku pracy Program szkolenia 1. Źródła finansowania szkoleń: • Przegląd dostępnych funduszy krajowych i unijnych (KFS, EFS, programy regionalne) • Dofinansowania egzaminów i kształcenia uzupełniającego • Zasady ubiegania się o środki i warunki formalne 2. Projektowanie krótkich form kształceniowych:	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Charakterystyka kursów krótkoterminowych dla osób długotrwale bezrobotnych • Dobór treści i metod nauczania odpowiadających potrzebom uczestników • Zasady elastycznego planowania czasu trwania i harmonogramu zajęć 3. Praktyczne przygotowanie wniosku o dofinansowanie: • Elementy niezbędne we wniosku i dokumentacja • Studium przypadku – przygotowanie przykładowego wniosku • Najczęstsze błędy i jak ich unikać 4. Monitorowanie i raportowanie efektów: • Metody oceny skuteczności szkoleń finansowanych z zewnętrznych źródeł • Dokumentacja wyników i wskaźników efektywności • Wnioski z realizacji kursów – wykorzystanie do kolejnych projektów	
3. Rozwój kompetencji kadry instytucji szkoleniowej – KFS, fundusze UE, dofinansowania egzaminów i kształcenia	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wskazać źródła finansowania działań rozwojowych kadry instytucji szkoleniowej • Opracować plan podnoszenia kompetencji pracowników w oparciu o KFS i fundusze UE • Przygotować wnioski o dofinansowanie egzaminów i szkoleń • Monitorować realizację działań rozwojowych i oceniać ich skuteczność • Integrować dostępne środki finansowe z potrzebami instytucji i uczestników szkoleń Program szkolenia 1. Źródła finansowania rozwoju kadry: • Fundusz KFS – zasady działania, kwalifikowalność wydatków • Fundusze UE – programy regionalne i krajowe wspierające szkolenia pracowników • Dofinansowanie egzaminów i kształcenia uzupełniającego 2. Planowanie działań rozwojowych: • Analiza potrzeb kompetencyjnych kadry	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Opracowanie planu rozwoju zgodnego z możliwościami finansowania • Priorytetyzacja działań szkoleniowych w instytucji 3. Przygotowanie i realizacja wniosków: • Elementy formalne wniosków o dofinansowanie • Praktyczne przykłady i studia przypadków • Raportowanie i ewaluacja efektów szkoleń finansowanych zewnętrznymi 4. Integracja działań rozwojowych z praktyką instytucji: • Wdrażanie wiedzy zdobytej w szkoleniu w codziennej pracy • Harmonizacja szkoleń kadry z potrzebami uczestników kursów i rynku pracy • Optymalizacja wykorzystania środków i dokumentacji	
4. Efektywna współpraca instytucji szkoleniowych z urzędami pracy – poznanie oczekiwań, budowanie partnerstwa	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zidentyfikować kluczowe oczekiwania urzędów pracy wobec instytucji szkoleniowych • Nawiązywać i utrzymywać efektywne relacje partnerskie z lokalnymi urzędami pracy • Projektować wspólne działania i inicjatywy odpowiadające potrzebom rynku pracy • Rozwiązywać konflikty i nieporozumienia wynikające ze współpracy • Monitorować i oceniać efektywność współpracy z urzędami pracy Program szkolenia 1. Zrozumienie roli urzędów pracy: • Funkcje i zadania urzędów pracy w lokalnym rynku pracy • Oczekiwania urzędów pracy wobec instytucji szkoleniowych • Przykłady dobrych praktyk współpracy 2. Budowanie partnerstwa i komunikacja: • Nawiązywanie kontaktów z urzędami pracy – formalne i nieformalne kanały • Utrzymywanie trwałych relacji – regularne spotkania, wymiana informacji	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	- Narzędzia wspierające komunikację i współpracę 3. Projektowanie wspólnych działań: - Analiza potrzeb szkoleniowych lokalnych grup docelowych - Planowanie wspólnych szkoleń i projektów z urzędami pracy - Monitorowanie rezultatów i ewaluacja efektów współpracy 4. Rozwiązywanie trudności we współpracy: - Identyfikacja potencjalnych konfliktów i barier komunikacyjnych - Techniki negocjacji i mediacji w kontekście instytucjonalnym - Praktyczne ćwiczenia case study	
5. Sprzedaż usług szkoleniowych i techniki negocjacji – klient indywidualny i instytucjonalny	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: - Identyfikować potrzeby klientów indywidualnych i instytucjonalnych w zakresie szkoleń - Skutecznie prezentować ofertę szkoleniową i argumentować jej wartość - Stosować techniki negocjacyjne dopasowane do różnych typów klientów - Radzić sobie z obiekcjami i trudnymi sytuacjami sprzedażowymi - Monitorować efektywność działań sprzedażowych i dostosowywać strategię Program szkolenia 1. Analiza potrzeb klienta: - Rozpoznawanie potrzeb osób bezrobotnych i biernych zawodowo - Identyfikacja potrzeb instytucji i pracodawców w zakresie szkoleń - Budowanie profilu klienta i dopasowanie oferty 2. Prezentacja oferty szkoleniowej: - Skuteczne przedstawienie korzyści wynikających z udziału w szkoleniu - Techniki storytellingu w sprzedaży usług edukacyjnych - Dostosowanie języka i treści do odbiorcy 3. Negocjacje i argumentacja:	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Podstawowe techniki negocjacyjne w kontaktach z klientami • Radzenie sobie z obiekcjami i wątpliwościami • Praktyczne ćwiczenia w negocjacjach indywidualnych i grupowych 4. Monitorowanie i doskonalenie strategii sprzedażowej: • Analiza skuteczności sprzedaży i satysfakcji klientów • Dostosowanie podejścia do różnych grup docelowych • Wnioski i rekomendacje do poprawy procesu sprzedaży	
6. Praca z trudnym klientem i uczestnikiem szkolenia – narzędzia komunikacyjne i zarządzanie sytuacjami konfliktowymi	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać trudne zachowania i reakcje uczestników szkoleń • Stosować skuteczne techniki komunikacji w sytuacjach konfliktowych • Zarządzać emocjami własnymi i uczestników w trakcie zajęć • Budować pozytywne relacje z uczestnikami szkoleń mimo trudnych sytuacji • Opracowywać strategie prewencji i rozwiązywania problemów w grupie Program szkolenia 1. Rozpoznawanie trudnych sytuacji i zachowań: • Identyfikacja typów trudnych uczestników szkoleń • Analiza przyczyn trudnych zachowań i postaw • Wpływ postaw trenera na dynamikę grupy 2. Techniki komunikacji i interwencji: • Asertywność i aktywne słuchanie • Praktyczne narzędzia radzenia sobie z konfliktami • Komunikacja niewerbalna i jej rola w sytuacjach trudnych 3. Zarządzanie emocjami i stresem: • Techniki kontroli własnych emocji • Wsparcie uczestników w trudnych momentach • Ćwiczenia praktyczne w symulowanych sytuacjach	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	4. Strategie prewencji i rozwiązywania problemów: • Tworzenie zasad grupy i regulaminów uczestnictwa • Praca z grupą jako całością w sytuacjach kryzysowych • Analiza przypadków i wypracowanie rozwiązań	
7. Metodyka pracy z osobami z niepełnosprawnościami – wsparcie edukatorów w pracy z osobami w spektrum autyzmu, z Zespołem Aspergera i innymi szczególnymi potrzebami edukacyjnymi	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznać specyficzne potrzeby edukacyjne osób z niepełnosprawnościami i różnymi zaburzeniami rozwojowymi • Dostosować metody i materiały szkoleniowe do możliwości percepcyjnych uczestników • Nawiązywać skuteczny kontakt i budować zaufanie w grupach zróżnicowanych pod względem potrzeb edukacyjnych • Prowadzić ćwiczenia i zajęcia w sposób inkluzywny i wspierający rozwój uczestników • Planować działania edukacyjne zgodnie z zasadami indywidualizacji nauczania Program szkolenia 1. Wprowadzenie do potrzeb edukacyjnych osób z niepełnosprawnościami: • Charakterystyka spektrum autyzmu, Zespołu Aspergera i innych zaburzeń • Bariery w przyswajaniu wiedzy i strategia ich pokonywania • Indywidualizacja procesu edukacyjnego 2. Metody pracy z grupami mieszanymi: • Adaptacja materiałów dydaktycznych i ćwiczeń • Techniki angażowania uczestników z różnymi potrzebami • Praca w parach i małych grupach – praktyczne scenariusze 3. Budowanie relacji i komunikacja wspierająca: • Strategie budowania zaufania i poczucia bezpieczeństwa • Asertywna i empatyczna komunikacja	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Symulacje interakcji z uczestnikami o specjalnych potrzebach 4. Praktyczne ćwiczenia dydaktyczne: • Prowadzenie mini-zajęć z uwzględnieniem indywidualnych potrzeb • Analiza studiów przypadków i opracowywanie planów zajęć • Warsztaty tworzenia inkluzywnych materiałów szkoleniowych	
8. Nowoczesne metody dydaktyczne w szkoleniach stacjonarnych i online – dynamika zajęć, aktywizacja uczestników, praca grupowa	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Projektować zajęcia stacjonarne i online w sposób angażujący uczestników • Stosować techniki aktywizujące grupę i zwiększające efektywność uczenia się • Planować i prowadzić pracę grupową z uwzględnieniem różnorodnych potrzeb uczestników • Wykorzystać praktyczne narzędzia dydaktyczne w pracy z osobami bezrobotnymi i poszukującymi pracy • Oceniać skuteczność prowadzonych zajęć i wprowadzać usprawnienia Program szkolenia 1. Planowanie zajęć stacjonarnych i online: • Różnice i podobieństwa w prowadzeniu zajęć stacjonarnych i online • Dobór metod i narzędzi w zależności od grupy uczestników • Tworzenie angażujących scenariuszy zajęć 2. Techniki aktywizujące uczestników: • Metody interaktywne i gry edukacyjne • Praca w parach i zespołach – praktyczne ćwiczenia • Symulacje sytuacji zawodowych i case study 3. Praca grupowa i integracja uczestników: • Budowanie współpracy i motywacji w grupie • Eliminowanie nieufności i wspieranie uczestników w trudnych sytuacjach • Ćwiczenia praktyczne w moderowaniu dyskusji i pracy zespołowej	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	4. Ewaluacja i doskonalenie procesu dydaktycznego: • Obserwacja postępów uczestników i analiza wyników • Modyfikacja programu zajęć w oparciu o feedback • Studia przypadków i omówienie wniosków	
9. Integracja cudzoziemców na poszczególnych etapach procesu szkoleniowego – komunikacja, motywacja, eliminowanie nieufności	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać bariery kulturowe i językowe utrudniające uczestnictwo cudzoziemców w szkoleniach • Stosować skuteczne techniki komunikacji i motywowania uczestników z różnych kultur • Organizować działania integracyjne i budować zaufanie w grupach wielokulturowych • Dostosowywać metody dydaktyczne do potrzeb osób cudzoziemskich • Oceniać efektywność działań integracyjnych i wprowadzać usprawnienia w procesie szkoleniowym Program szkolenia 1. Bariery kulturowe i językowe w procesie szkoleniowym: • Charakterystyka uczestników cudzoziemskich i typowe trudności • Analiza wpływu różnic kulturowych na komunikację • Strategie pokonywania barier językowych i kulturowych 2. Techniki komunikacji i motywacji uczestników: • Empatyczna i asertywna komunikacja • Metody wzmacniające poczucie wartości uczestników • Praktyczne ćwiczenia motywacyjne i role-play 3. Działania integracyjne i budowanie zaufania: • Ćwiczenia grupowe wspierające współpracę i interakcję • Tworzenie przestrzeni bezpiecznej i otwartej dla wszystkich uczestników	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	• Analiza studiów przypadków i scenariusze zajęć integracyjnych 4. Dostosowanie metod dydaktycznych i ewaluacja działań: • Modyfikacja ćwiczeń i materiałów w zależności od potrzeb grupy • Obserwacja i analiza skuteczności integracji • Warsztaty praktyczne: tworzenie planu działań integracyjnych	
10. Komunikacja interkulturowa i prawo migracyjne w pracy instytucji szkoleniowych	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznawać i minimalizować bariery komunikacyjne wynikające z różnic kulturowych • Stosować zasady efektywnej komunikacji z uczestnikami i klientami z różnych kultur • Interpretować podstawowe przepisy prawa migracyjnego istotne w działalności instytucji szkoleniowej • Integrować wiedzę prawną i kompetencje komunikacyjne w codziennej pracy z cudzoziemcami • Przygotowywać dokumenty i procedury zgodnie z obowiązującymi przepisami Program szkolenia 1. Podstawy komunikacji interkulturowej: • Zasady efektywnej komunikacji w środowisku wielokulturowym • Rozpoznawanie różnic kulturowych i ich wpływ na proces edukacyjny • Ćwiczenia praktyczne w komunikacji międzykulturowej 2. Prawo migracyjne w kontekście instytucji szkoleniowych: • Aktualne przepisy dotyczące legalizacji pobytu i zatrudnienia cudzoziemców • Obowiązki instytucji szkoleniowej w zakresie dokumentacji i zaświadczeń • Analiza przypadków i praktyczne scenariusze zastosowania prawa 3. Łączenie komunikacji i prawa w praktyce: • Strategie budowania zaufania w grupach wielokulturowych	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Symulacje sytuacji zawodowych z udziałem cudzoziemców • Opracowywanie procedur i wytycznych dla instytucji 4. Ewaluacja działań i doskonalenie praktyki: • Ocena skuteczności komunikacji i zgodności działań z przepisami • Analiza studiów przypadków i wnioski praktyczne • Ćwiczenia warsztatowe: tworzenie planu działań dla grup wielokulturowych	
11. Metodyka nauczania języka polskiego jako obcego – certyfikacja, standardy egzaminacyjne	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rozpoznać różne metody nauczania języka polskiego jako obcego oraz ocenić ich przydatność w pracy z uczestnikami o różnych poziomach językowych • Zapoznać się ze strukturą egzaminów certyfikacyjnych i standardami obowiązującymi w Polsce • Opracować przykładowe materiały dydaktyczne i scenariusze lekcji dostosowane do potrzeb grupy • Wykorzystać ćwiczenia i techniki wspierające naukę języka w praktycznych zajęciach stacjonarnych i online • Ocenić, które metody dydaktyczne najlepiej wspierają postępy uczestników i planować ich wdrożenie w ograniczonym zakresie Program szkolenia 1. Podstawy metodyki nauczania języka polskiego jako obcego: • Przegląd metod nauczania i ich zalety w pracy z różnymi grupami • Dobór materiałów dydaktycznych w zależności od poziomu uczestników • Praktyczne ćwiczenia: mini-scenariusze lekcji 2. Certyfikacja i standardy egzaminacyjne: • Struktura egzaminów i wymagania dla różnych poziomów biegłości językowej • Analiza przykładowych testów i typów zadań egzaminacyjnych	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Dyskusja i ćwiczenia: planowanie zajęć wspierających przygotowanie do egzaminów 3. Dostosowanie metod do grup o zróżnicowanych potrzebach: • Praca z uczestnikami o różnych poziomach i możliwościach percepcyjnych • Strategie wspierania osób z trudnościami edukacyjnymi lub niepełnosprawnościami • Warsztaty praktyczne: opracowywanie mini-ćwiczeń i materiałów dydaktycznych 4. Ewaluacja i praktyczne wnioski: • Analiza efektywności proponowanych metod dydaktycznych • Planowanie wdrożenia poznanych technik w pracy z własnymi grupami • Omówienie studiów przypadków i praktyczne rekomendacje	
12. Organizacja szkoleń wyjazdowych dla mieszkańców obszarów wiejskich poprzedzona analizą potrzeb szkoleniowych	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił • Przeprowadzić analizę potrzeb szkoleniowych mieszkańców obszarów wiejskich z wykorzystaniem praktycznych narzędzi • Zaplanować i zorganizować szkolenie wyjazdowe dostosowane do specyfiki grupy i warunków lokalnych • Rozwiązywać problemy logistyczne i organizacyjne związane z wyjazdową formą zajęć • Ocenić efektywność przeprowadzonych szkoleń i wyciągać wnioski do dalszej pracy Program szkolenia 1. Analiza potrzeb szkoleniowych mieszkańców wsi: • Narzędzia i metody diagnozowania potrzeb (ankiety, wywiady, spotkania fokusowe) • Identyfikacja barier w uczestnictwie w szkoleniach (transport, czas, brak motywacji)	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Ćwiczenia praktyczne: tworzenie prostego kwestionariusza diagnozującego potrzeby 2. Projektowanie szkoleń wyjazdowych: • Kryteria wyboru miejsca i czasu organizacji szkolenia • Dobór tematyki i formy zajęć do specyfiki grupy docelowej • Warsztaty: przykładowe scenariusze szkoleń wyjazdowych 3. Logistyka i organizacja: • Organizacja transportu i zapewnienie dostępności miejsca • Zapewnienie zaplecza technicznego i materiałów dydaktycznych • Zarządzanie ryzykiem: problemy najczęściej występujące i sposoby ich rozwiązywania 4. Ewaluacja i efektywność szkoleń: • Narzędzia badania satysfakcji uczestników i oceny nabytych kompetencji • Analiza kosztów a efekty • Warsztaty: tworzenie krótkiego planu ewaluacji	
13. Organizacja szkoleń wyjazdowych i hybrydowych dla osób studiujących – logistyka, integracja grup	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zaplanować i zorganizować szkolenie wyjazdowe lub hybrydowe dla studentów, uwzględniając specyfikę grupy i warunki logistyczne • Integrować grupę uczestników, eliminować bariery w komunikacji i budować współpracę w grupach stacjonarnych i online • Stosować praktyczne narzędzia i techniki organizacyjne ułatwiające prowadzenie zajęć w trybie mieszanym • Ocenić przebieg zajęć i wyciągać wnioski do dalszego usprawniania procesu dydaktycznego Program szkolenia 1. Planowanie i logistyka szkoleń wyjazdowych i hybrydowych:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Wybór odpowiedniego miejsca i terminów, dostosowanie do potrzeb studentów • Organizacja transportu, zakwaterowania i zaplecza dydaktycznego • Warsztaty: tworzenie planu logistycznego i harmonogramu szkolenia 2. Integracja grupy uczestników: • Techniki wprowadzające uczestników i przełamywanie nieufności • Ćwiczenia integracyjne stacjonarne i online • Praktyczne ćwiczenia: scenariusze aktywizujące grupę 3. Zarządzanie procesem dydaktycznym w trybie hybrydowym: • Narzędzia wspierające prowadzenie zajęć online i stacjonarnych • Praca z grupą rozproszoną: moderacja, komunikacja, angażowanie uczestników • Ćwiczenia praktyczne: prowadzenie fragmentu zajęć hybrydowych 4. Ewaluacja i doskonalenie szkoleń: • Narzędzia do oceny satysfakcji i osiągniętych efektów • Analiza mocnych stron i obszarów do poprawy • Praktyczne ćwiczenia: przygotowanie planu usprawnień dla własnej instytucji	
14. Nowe technologie w dydaktyce: wykorzystanie AI i awatarów w procesie nauczania	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wykorzystać narzędzia AI i awatary w procesie dydaktycznym w sposób praktyczny i efektywny • Przygotować interaktywne materiały dydaktyczne wspierające naukę stacjonarną i online • Integrować nowe technologie w codzienną pracę edukatora, zwiększając atrakcyjność zajęć i zaangażowanie uczestników • Ocenić skuteczność zastosowania narzędzi AI i awatarów oraz wprowadzać usprawnienia w procesie nauczania Program szkolenia 1. Wprowadzenie do technologii AI w dydaktyce:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• Przegląd dostępnych narzędzi AI i awatarów edukacyjnych • Możliwości zastosowania w procesie nauczania języków i innych szkoleń zawodowych • Ćwiczenia praktyczne: identyfikacja przydatnych funkcji w kontekście własnych zajęć 2. Tworzenie materiałów dydaktycznych z wykorzystaniem AI i awatarów: • Projektowanie zadań, ćwiczeń i symulacji dla uczestników • Personalizacja procesu nauczania dzięki awatarom i AI • Warsztaty praktyczne: przygotowanie krótkiej interaktywnej lekcji 3. Integracja AI i awatarów w pracy stacjonarnej i online: • Techniki angażowania uczestników poprzez nowe technologie • Praktyczne scenariusze: wykorzystanie awatarów do powtórek, konwersacji i interaktywnych zadań • Ćwiczenia: prowadzenie fragmentu zajęć z użyciem AI i awatarów 4. Ewaluacja i doskonalenie wykorzystania nowych technologii: • Monitorowanie efektywności narzędzi w pracy dydaktycznej • Analiza mocnych stron i obszarów wymagających poprawy • Ćwiczenia praktyczne: opracowanie planu wprowadzenia nowych technologii w własnej instytucji	
15. Organizacja procesu dydaktycznego online dla osób starszych	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Zaplanować i prowadzić zajęcia online dostosowane do potrzeb osób starszych • Stosować praktyczne techniki angażowania i motywowania uczestników w wieku dojrzałym • Rozwiązywać typowe problemy techniczne i organizacyjne w trakcie szkoleń online • Ocenić efektywność prowadzonych zajęć i wprowadzać usprawnienia w procesie dydaktycznym	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Specyfika grupy uczestników starszych: • Bariery w nauce i uczestnictwie online (techniczne, poznawcze, motywacyjne) • Metody wspierające koncentrację i zaangażowanie • Ćwiczenia praktyczne: identyfikacja potrzeb grupy 2. Planowanie i przygotowanie szkoleń online: • Dobór platform i narzędzi cyfrowych dostosowanych do grupy • Opracowanie struktury zajęć i materiałów dydaktycznych • Warsztaty praktyczne: tworzenie prostego scenariusza zajęć 3. Prowadzenie zajęć online dla osób starszych: • Techniki angażowania uczestników i utrzymania aktywności • Zarządzanie grupą i moderacja dyskusji • Ćwiczenia praktyczne: prowadzenie fragmentu lekcji online 4. Rozwiązywanie problemów i ewaluacja zajęć: • Najczęstsze trudności techniczne i metody ich eliminacji • Ewaluacja efektywności zajęć i feedback od uczestników • Warsztaty: przygotowanie planu usprawnień dla własnej instytucji	
16. Zaawansowane umiejętności sprzedażowe i obsługa klienta w sekretariacie instytucji szkoleniowej – rola sekretariatu i lektorów jako handlowców	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić proces sprzedaży usług szkoleniowych w sposób profesjonalny i efektywny • Stosować techniki negocjacji i komunikacji dostosowane do klientów indywidualnych i instytucjonalnych • Obsługiwać trudnych klientów i sytuacje konfliktowe w sposób skuteczny i empatyczny • Przygotowywać ofertę szkoleniową, uwzględniając potrzeby rynku i oczekiwania klientów	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Rola sekretariatu i lektorów w sprzedaży usług szkoleniowych: • Podział zadań i odpowiedzialności w procesie sprzedaży • Budowanie wizerunku profesjonalnego punktu obsługi klienta • Warsztaty praktyczne: analiza własnych kompetencji sprzedażowych 2. Techniki sprzedaży i negocjacji: • Skuteczne metody prezentacji oferty i dopasowania jej do potrzeb klienta • Techniki negocjacyjne dla klientów indywidualnych i instytucjonalnych • Ćwiczenia praktyczne: symulacje rozmów sprzedażowych 3. Obsługa trudnych klientów i sytuacji konfliktowych: • Rozpoznawanie typów trudnych klientów i reagowanie adekwatnie do sytuacji • Techniki komunikacji wspierającej i negocjacji w sytuacjach trudnych • Warsztaty praktyczne: odgrywanie scenariuszy konfliktowych 4. Przygotowanie i prezentacja oferty szkoleniowej: • Analiza potrzeb klientów i dopasowanie oferty szkoleniowej • Tworzenie atrakcyjnych materiałów informacyjnych i ofertowych • Ćwiczenia praktyczne: opracowanie własnej oferty i prezentacja w grupie	
17. Budowanie oferty szkoleniowej a terytorialne (powiatowe) zróżnicowanie rynku pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Analizować lokalne potrzeby szkoleniowe w kontekście powiatowego rynku pracy • Projektować ofertę szkoleniową dostosowaną do specyfiki różnych grup odbiorców i regionów • Wykorzystywać dane dotyczące niedopasowania kompetencyjnego do planowania działań instytucji szkoleniowej • Współpracować z lokalnymi instytucjami rynku pracy w celu podnoszenia efektywności szkoleń	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Analiza lokalnego rynku pracy i potrzeb szkoleniowych: • Źródła informacji o lokalnym rynku pracy i niedopasowaniu kompetencyjnym m.in. Barometr Zawodów, Kwalifikacje szkolnictwa branżowego a potrzeby lokalnych rynków pracy • Techniki badania potrzeb edukacyjnych i oczekiwań uczestników • Ćwiczenia praktyczne: przygotowanie mini-analazy potrzeb w wybranym powiecie 2. Projektowanie oferty szkoleniowej dostosowanej do regionu: • Kryteria dopasowania treści szkoleń do lokalnych potrzeb • Selekcja form kształcenia i tematów szkoleń dla różnych grup odbiorców • Warsztaty: opracowanie propozycji kursu dla konkretnej grupy i regionu 3. Wykorzystanie danych i współpraca z instytucjami rynku pracy: • Jak interpretować dane o bezrobociu i kwalifikacjach w powiecie • Budowanie partnerstwa z urzędami pracy i organizacjami lokalnymi • Ćwiczenia praktyczne: scenariusze współpracy i prezentacja propozycji oferty 4. Monitorowanie i ewaluacja oferty szkoleniowej: • Metody oceny skuteczności szkoleń w regionie • Wprowadzanie zmian w ofercie w oparciu o zebrane dane i feedback • Warsztaty praktyczne: plan doskonalenia istniejącej oferty szkoleniowej	
--	--	--

4. Inne instytucje rynku pracy: fundacje, instytucja dialogu społecznego

Młodzież bezrobotna

Respondenci zostali poproszeni o szerokie potraktowanie pojęcia „młodzież” - jako nie tylko osoby zarejestrowane w urzędzie pracy, ale także osoby właśnie wchodzące na rynek pracy. Pytano o potrzebę lepszego przygotowania, by wspierać młodzież w wejściu na rynek pracy i o największe trudności w pracy z osobami młodymi.

Wyzwania wskazane przez respondentów:

Przekonanie osób młodych do zakładania własnych działalności gospodarczych

Jeśli chodzi o nasze wsparcie, które oferujemy dla młodych to np. realizujemy od co najmniej 15 lat spotkania z młodzieżą ostatnich klas szkół średnich, kiedy stoją przed ścieżkami wyboru i mówimy im o tym, że niekoniecznie muszą iść do pracy i liczyć na pracę urzędnika. Mogą wziąć sprawy w swoje ręce i otwierać własne działalności. W tym obszarze potrzebujemy szkoleń dla mojej kadry.

Niskie kompetencje komunikacyjne osób młodych

Ucząc w szkole widzę z roku na rok dramatyczne obniżanie się poziomu komunikacji.

Długotrwale bezrobotni

Osoby pozostające bez pracy przez ponad 12 miesięcy stanowią ponad połowę bezrobotnych w regionie. Są to często osoby z barierami społecznymi, zdrowotnymi i motywacyjnymi. Moderator wywiadu zadawał pytania o największe trudności napotykane w działaniach na rzecz osób długotrwale bezrobotnych oraz o przygotowanie zespołów pracowniczych do pracy z osobami np. z barierami zdrowotnymi, niską motywacją, doświadczeniem wykluczenia.

To specyficzna grupa. Zauważam u długotrwale bezrobotnych chroniczny brak motywacji. I bardzo niskie poczucie sprawczości. W mojej ocenie kluczowym w tej grupie byłoby przeprowadzenie spotkań motywacyjnych, aktywujących wiarę, że mogą sobie w życiu poradzić, nie tylko przez rejestrację w urzędzie pracy. W tych ludziach drzemie ogromny potencjał, tylko oni są niedowartościowani, nie mają w ogóle pojęcia jakie mają potencjały. Ja każde zajęcia, niezależnie od zakresu szkolenia, pierwsze godziny, zaczynam od tego, żeby uczestnicy uświadomili sobie jaki mają cel w życiu. Ludzie nie widzą celu we współczesnym świecie. Moi uczestnicy szkoleń w większości nie wiedzą po co przychodzą i co robią w życiu. To jest moim zdaniem duży problem. Po co chcą to robić? I czy

jedynym celem są tylko kwestie materialne. Po przejściu przez ten proces nie ma niskich ocen w ankietach na koniec szkolenia. Oni wtedy rozumieją po co tam są.

Kluczowe kompetencje kadr: stosowanie technik motywacyjnych, diagnozowanie mocnych stron, wzbudzanie dobrej motywacji do kształcenia i rozwoju zawodowego, przełamywanie barier, zachęcanie do poznania swoich możliwości.

Cudzoziemcy, migranci i uchodźcy

Województwo lubelskie ma wysoki przepływ migrantów. Obsługa cudzoziemców wymaga znajomości procedur i dużej elastyczności. Jest wielu studentów – obcokrajowców. Wsparcie szkoleniowe kadr jest potrzebne:

Mogę podzielić się taką refleksją. Mieliśmy okazję właśnie z migrantami współpracować i z naszej perspektywy przydałyby się pewne szkolenia.

Miałem przyjemność prowadzić szkolenia dla obywateli z Ukrainy. Towarzyszyła im Pani, która była łącznikiem ze stroną polską. To usprawniało przebieg szkolenia. Znajomość języka wśród uczestników jest kluczowa, inaczej potrzebna jest pomoc. Ponadto będziemy odczuwać nacjonalizację sytuacji w krajach europejskich. Ona będzie się poszerzać i będzie dużo osób wracających do kraju. Uważam, że trzeba przygotować rynek regionalny na zwiększoną ilość fachowców specjalistów, którzy będą wracali do Polski i będą chcieli zaistnieć na rynku na nowo, w tym miejscu. To jest duży plus i pewne niebezpieczeństwo, dlatego, że osoby, które były słabsze w okresie ostatnich dwóch lat, które otwierały działalność, spotkają się za chwilę z bardzo dużym napływem ludzi, którzy mają naprawdę duże doświadczenie branżowe, kompetencyjne i będą bardzo duże dysproporcje. Trzeba bardzo duży nacisk położyć na jakość szkolenia tych osób, żeby te osoby miały szansę przetrwać. Druga sprawa zaadaptować tych ludzi, którzy przybędą na rynek polski.

Oczekiwane obszary do szkolenia: Warsztaty trenerskie z przedsiębiorczości dla trenerów wdrażających osoby powracające z emigracji do realiów prawnych i branżowych prowadzenia firmy, różnych aspektów prowadzenia biznesu, spraw formalnych, sposobów zdobywania i utrzymywania klientów, utrzymywania i prowadzenia bezpośredniego kontaktu z klientem, marketingu w polskich realiach. Prawne aspekty migracji, w tym niezbędne i możliwe rejestracje, krajowe prawa i obowiązki. Język ukraiński, język angielski.

Niedopasowanie kompetencyjne

W tym obszarze problemowym przedstawiono następujące rekomendacje:

Zauważam w szkoleniach bazowanie na kadrze doświadczonej z jakiejś perspektywy, która robiła coś już długie lata. Tymczasem uważam, że

musimy bardzo duży nacisk położyć na nowe rozwiązania, bo będziemy zostawać jako region w tyle.

Mamy bazę zawodów deficytowych. Według mnie urząd pracy nie tylko powinien ją promować, ale powinien być aktywnym połączeniem między potrzebą pracodawcy a poszukującym pracy. Przez swoje życie miałem takie doświadczenia, że potencjał ludzi nie był i nie jest wykorzystywany. Może warto byłoby się zastanowić, czy ten piekarz, który był zawsze piekarzem, nie ma predyspozycji do czegoś innego, dać mu rozwiązanie, które byłoby w zakresie możliwości urzędu pracy. Trzeba wyciągnąć to, co najlepsze jest u ludzi, żeby oni nie traktowali tego jako pracę, tylko jako przyjemność. Bo gdy coś sprawia nam przyjemność, to wtedy najwięcej rzeczy dobrych możemy zrobić i nie męczymy się tak bardzo.

Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Tematyka nie była obszarem istotnych trudności dla uczestników wywiadu grupowego. Nie przedstawiono komentarzy ani rekomendacji.

Obszary wiejskie i rolnicy

Wyzwania dostrzegane w tym obszarze powtarzają się w podsumowaniach wyników badań wśród większości grup respondentów. Są to wąskie możliwości kierowania działań rozwojowych do mieszkańców wsi. Przekłada się to faktycznie na ograniczenia w dostępie do rynku pracy.

To środowisko jest bardzo specyficzne, jest zupełnie inne, nie ma czasu tak naprawdę oprócz okresu zimowego. Nawet późna jesień jest pracochłonna. Więc na tym rynku zostaje okienko, jeśli chodzi o okres, kiedy mieszkańcy obszarów wiejskich mają swobodę, myślenie o rozwoju, podejmowanie strategicznych decyzji. Najlepiej byłoby gdyby szkolenia przyjeżdżały do wsi. Albo przedstawiana była oferta możliwości, np. firmy szkoleniowej czy urzędu. Ten obszar wymaga pokazania rozwiązań. Na przykład takiego, że całe miejscowości, gminy stają się konkurencyjne z dużymi sieciami. Ja myślę, że tutaj urząd pracy mógłby być takim początkiem, zalążkiem pewnych zmian, nawet ogólnokrajowych.

Aby skuteczniej realizować działania w środowisku wiejskim przedstawiciele badanych instytucji rynku pracy potrzebowaliby szkolenia facylitatorów prezentujących na obszarach wiejskich wachlarz możliwości, dofinansowań, możliwych aktywności i działań mieszkańców wsi. Z takiego szkolenia korzystałoby przede wszystkim nowi pracownicy tych IRP.

Bierność zawodowa

Na pytanie jakie umiejętności warto byłoby wzmocnić wśród pracowników, by skuteczniej pracować z osobami wycofanymi z rynku pracy odpowiadano, że kluczowymi kompetencjami kadr muszą być: biegłe stosowanie technik motywacyjnych, diagnozowanie mocnych stron, wzbudzanie dobrej motywacji do kształcenia i rozwoju zawodowego, przełamywanie barier, zachęcanie do poznania swoich możliwości.

Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Kompetencje, które wymagają rozwinięcia i pogłębienia dotyczą narzędzi do prowadzenia zajęć, aby lepiej planować działania dostosowane do lokalnych realiów rynku pracy. Jest również problem dostępności szkoleń.

Mam wrażenie, że brakuje tu, na wschodnich obszarach, kadry szkoleniowej, która jest wykwalifikowana, mocno zaangażowana, odpowiada na lokalną sytuację. Nie powinno być tak, że w 2025 r. ktoś prowadzi szkolenie i nawet nie ma prezentacji. A wiele narzędzi do prowadzenia zajęć jest w prosty sposób do zdobycia. O dostępności szkoleń w województwie lubelskim z kolei mam negatywne zdanie. Najgorzej jest poza Lublinem, we wschodnich powiatach. Trzeba postawić na jakość kadr.

Niska mobilność przestrzenna i zawodowa

Często zdarza się, że poszukujący pracy nie chcą zmieniać zawodu lub miejsca pracy. To ogranicza skuteczność różnych interwencji/projektów. Uczestnicy badania nie zdecydowali się na istotne komentarze do tej sytuacji.

Niewystarczające kompetencje cyfrowe

Spostrzeżenia respondentów dotyczyły możliwości sztucznej inteligencji oraz problemów w obsłudze narzędzi cyfrowych wśród starszych pracowników:

Nie ma takiego zawodu, który nie byłby jakoś związany z możliwościami AI. Ja korzystam na co dzień z około 10 rodzajów narzędzi opartych na AI tylko dlatego, że jeden rodzaj jest lepszy w tym, drugi w czymś innym. Liczy się umiejętność promptów.

Współpracujemy z podmiotami podstawowej opieki zdrowotnej. Wśród pracowników podstawowej opieki zdrowotnej, szczególnie tych starszych, można zauważyć trudności w obsłudze narzędzi cyfrowych. A jest im potrzebne do systemów takich jak E-recepty, E-skierowania, elektronicznej dokumentacji medycznej. Część starszego personelu, zmagająca się z barierami, nie będzie przez to zachęcała pacjentów do korzystania z usług w tym zakresie.

Osoby bez doświadczenia zawodowego

Kluczowe kompetencje kadr, jak w przypadku długotrwale bezrobotnych i biernych zawodowo, to: biegłe stosowanie technik motywacyjnych, diagnozowanie mocnych stron, wzbudzanie dobrej motywacji do kształcenia i rozwoju zawodowego, przełamywanie barier, zachęcanie do poznania swoich możliwości.

Nowa ustawa o rynku pracy

Od 1.06.2025 r. obowiązuje nowa ustawa (o rynku pracy i służbach zatrudnienia). Rozszerzyła grupę klientów powiatowego urzędu pracy i zwiększyła zakres jego usług. Jedna z uczestniczek wywiadu grupowego zgłosiła potrzebę szkoleniową powiązaną z tym zagadnieniem.

Z naszej fundacji chętnie wzięłoby udział w szkoleniu kilka osób z przedmiotu ustawy o służbach zatrudnienia i rynku pracy, która właśnie weszła w życie. Ważnym aspektem szkolenia byłaby poszerzona definicja bezrobotnego i konsekwencji tego.

Odpływ kapitału ludzkiego

W tym obszarze problemowym rekomendowano jedynie prowadzenie analiz scenariuszowych dla rynku pracy i edukacji, bez wskazywania na bieżące potrzeby szkoleniowe instytucji.

Musimy zrobić wszystko, żeby mieć informację wyprzedzającą o różnych popytach. To jest najważniejsze. Zaraz będziemy mieli paczkomaty z jedzeniem, tak jak już są automaty z kwiatami. Kształćmy ludzi w kierunkach popytowych. Żebyśmy znowu nie kształcili w profesjach, które wkrótce przestaną istnieć.

Proponowane formy doskonalenia zawodowego

Uczestnicy wywiadu grupowego wskazali na kilkanaście obszarów doskonalenia zawodowego, gdzie podnoszenie kwalifikacji i pogłębianie kompetencji wynika pośrednio lub bezpośrednio z potrzeb regionalnego i lokalnych rynków pracy. Studia podyplomowe nie były rekomendowane przez respondentów, zdecydowanie opowiadali się za krótkimi formami kształcenia.

Studia podyplomowe moim zdaniem nie mają dużo sensu w realiach szybkich zmian na świecie, na rynku pracy, w technologiach.

Katalog proponowanych form doskonalenia zawodowego dedykowanych pracownikom pomagającym bezrobotnym, biernym zawodowo, poszukującym pracy zaprezentowano w tabeli 4. Każdy z proponowanych tematów szkolenia ma oparcie w artykułowanych spostrzeżeniach, uwagach podczas wywiadu grupowego.

Tabela 4. Doskonalenie zawodowe pracowników innych instytucji rynku pracy (fundacje, instytucja dialogu społecznego) – rekomendowane szkolenia/kursy

Proponowany temat szkolenia	Efekty szkolenia i główne zagadnienia	Forma podnoszenia kwalifikacji ⁴
1. Wystąpienia publiczne i komunikacja z grupą – radzenie sobie z treścią i przełamywanie barier	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Przygotować i przeprowadzić wystąpienie publiczne dostosowane do odbiorców • Stosować techniki radzenia sobie z treścią i stresem • Budować pozytywny kontakt i angażować grupę uczestników • Korzystać z narzędzi wspierających prezentację i komunikację Program szkolenia 1. Rola wystąpień publicznych w pracy instytucji rynku pracy: • znaczenie jasnej i skutecznej komunikacji w pracy z klientem i partnerami • typowe sytuacje wymagające wystąpień publicznych w działalności zawodowej • najczęstsze obawy i bariery w wystąpieniach publicznych 2. Przygotowanie do wystąpienia: • określenie celu, odbiorców i kontekstu wystąpienia • struktura prezentacji – wprowadzenie, rozwinięcie, zakończenie • dobór języka i argumentów do poziomu grupy 3. Techniki komunikacji z grupą: • elementy mowy werbalnej i niewerbalnej – ton głosu, gesty, kontakt wzrokowy • sposoby utrzymywania uwagi i aktywizowania słuchaczy • radzenie sobie z trudnymi pytaniami i sytuacjami 4. Radzenie sobie ze stresem i treścią:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

⁴ Każde szkolenie może być podzielone na inną liczbę dni, przy zachowaniu niezbędnej liczby godzin dydaktycznych.

	• źródła stresu w wystąpieniach publicznych • techniki relaksacyjne i oddechowe • ćwiczenia wzmacniające pewność siebie 5. Warsztat praktyczny: • przygotowanie krótkich wystąpień przez uczestników • nagranie i analiza wystąpień w grupie • informacja zwrotna i wskazówki rozwojowe	
2. Podstawy księgowości i rozliczania projektów finansowanych ze środków UE – poprawność dokumentów i kwalifikowalność kosztów	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Stosować zasady księgowości projektów finansowanych ze środków UE • Prawidłowo przygotowywać dokumenty projektowe pod kątem kwalifikowalności kosztów • Identyfikować typowe błędy w dokumentacji i wprowadzać korekty • Zapewnić zgodność działań z wymogami programów finansujących projekty Program szkolenia 1. Podstawy księgowości projektowej: • zasady finansowania projektów unijnych • obowiązkowe dokumenty księgowe i ich przechowywanie • rodzaje kosztów i klasyfikacja wydatków • kontrola i audyt wewnętrzny 2. Kwalifikowalność kosztów: • wydatki bezpośrednie i pośrednie • koszty wyłączone i limity w projektach UE • przykłady praktyczne z instytucji rynku pracy 3. Przygotowanie dokumentów projektowych: • faktury, raporty i zaświadczenia uczestników • zestawienia finansowe i wnioski o refundację	Szkolenie 3 dni (21 godzin dydaktycznych)

	• standardy sprawozdawczości i archiwizacja 4. Ćwiczenia praktyczne: • analiza dokumentów pod kątem błędów i poprawności • przygotowanie zestawienia kosztów projektu • case study: rozliczenie konkretnego projektu	
3. Prawne aspekty migracji – rejestracje, prawa i obowiązki cudzoziemców w Polsce	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Wyjaśniać zasady legalizacji pobytu cudzoziemców w Polsce • Prowadzić dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami • Informować cudzoziemców o ich prawach i obowiązkach w Polsce • Stosować procedury administracyjne w praktyce instytucji rynku pracy Program szkolenia 1. Podstawy prawa migracyjnego: • rodzaje zezwoleń na pobyt i pracę • obowiązki pracodawców wobec cudzoziemców • dokumenty niezbędne w procesie legalizacji 2. Rejestracje i dokumentacja: • prowadzenie ewidencji cudzoziemców • wypełnianie wniosków i formularzy • kontrola poprawności dokumentacji 3. Prawa i obowiązki cudzoziemców: • dostęp do rynku pracy i świadczeń społecznych • prawa pracownicze i ochrona przed dyskryminacją • obowiązki meldunkowe i podatkowe 4. Ćwiczenia praktyczne: • analiza przypadków rzeczywistych • przygotowanie dokumentów i formularzy	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• symulacje rozmów z cudzoziemcami w instytucji rynku pracy	
4. Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia – nowe regulacje i ich konsekwencje	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Interpretować nowe przepisy ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia • Stosować regulacje w codziennej pracy instytucji rynku pracy • Wyjaśniać konsekwencje nowych regulacji dla bezrobotnych i pracodawców • Przygotowywać dokumenty i raporty zgodnie z wymogami ustawy Program szkolenia 1. Podstawy nowej ustawy: • cele i zakres regulacji • definicje kluczowych pojęć, w tym definicja bezrobotnego • zmiany w obowiązkach instytucji rynku pracy 2. Konsekwencje dla instytucji: • procedury i dokumentacja • zasady współpracy z innymi podmiotami rynku pracy • monitorowanie zgodności z przepisami 3. Obsługa przypadków praktycznych: • przykłady wdrożenia przepisów w codziennej pracy • analiza trudnych sytuacji • symulacje decyzji administracyjnych 4. Raportowanie i sprawozdawczość: • przygotowanie raportów i statystyk zgodnie z ustawą • prawidłowe archiwizowanie dokumentacji • wykorzystanie systemów informatycznych wspierających pracę	Szkolenie 2 dni (12 godzin dydaktycznych)
5. Warsztaty trenerskie nauczania osób powracających	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

z emigracji w zakresie przedsiębiorczości, marketingu, specyfiku polskiego ryнку i formalności	• Projektować i prowadzić zajęcia z zakresu formalności prawnych i podatkowych dla osób powracających z emigracji • Uczyć planowania i prowadzenia działalności gospodarczej w Polsce • Instruować w zakresie metod pozyskiwania i utrzymywania klientów • Prowadzić szkolenia dotyczące narzędzi marketingowych i promocyjnych adekwatnych do lokalnych realiów Program szkolenia 1. Nauczanie formalności i przepisów prawnych: • metody prezentacji przepisów i wymogów prawnych w sposób przystępny • ćwiczenia w tłumaczeniu dokumentów i procedur dla uczestników • techniki angażowania grup w dyskusję o obowiązkach podatkowych i ubezpieczeniowych 2. Nauczanie planowania i prowadzenia działalności gospodarczej: • metody pracy z uczestnikami w tworzeniu biznesplanów • ćwiczenia praktyczne w przekazywaniu wiedzy o rynku i konkurencji • scenariusze nauczania identyfikacji grup docelowych klientów 3. Nauczanie marketingu i pozyskiwania klientów: • metody prezentacji narzędzi marketingowych online i offline • prowadzenie warsztatów z budowania relacji z klientami • ćwiczenia w opracowywaniu lokalnych strategii promocyjnych 4. Praktyczne warsztaty trenerskie: • symulacje prowadzenia lekcji i instruktażu • feedback i coaching trenerski • analiza i poprawa sposobu przekazywania wiedzy uczestnikom	
--	--	--

6. Facylitacja spotkań na obszarach wiejskich – prezentowanie możliwości rozwojowych i dofinansowań	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić spotkania informacyjne dla mieszkańców wsi w sposób angażujący i zrozumiały • Przekazywać wiedzę o dostępnych formach wsparcia i dofinansowania dla lokalnych społeczności • Stosować metody aktywizujące grupę i motywujące uczestników do korzystania z dostępnych programów • Organizować i moderować dyskusje oraz odpowiadać na pytania uczestników Program szkolenia 1. Przygotowanie spotkań na obszarach wiejskich: • analiza potrzeb lokalnej społeczności • planowanie harmonogramu i treści spotkania • dobór materiałów informacyjnych i wizualnych 2. Metodyka prezentowania informacji: • techniki angażowania uczestników • sposoby przedstawiania ofert wsparcia w przystępnej formie • ćwiczenia w prowadzeniu mini-prezentacji 3. Aktywizacja i motywacja uczestników: • ćwiczenia w prowadzeniu dyskusji grupowej • strategie motywowania do korzystania z programów i dofinansowań • rozwiązywanie problemów i odpowiadanie na trudne pytania 4. Praktyczne warsztaty trenerskie: • symulacje spotkań i facylitacja w małych grupach • feedback i coaching uczestników prowadzących spotkania • analiza i poprawa sposobu przekazywania wiedzy	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)
--	---	--

7. Wykorzystanie sztucznej inteligencji w diagnozach rynku pracy, raportach, obsłudze klientów instytucji rynku pracy i obsłudze projektów	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Stosować narzędzia AI do wspomagania diagnozy lokalnego rynku pracy • Wykorzystywać AI do przygotowywania raportów i analiz statystycznych • Usprawniać obsługę klientów instytucji rynku pracy z pomocą narzędzi AI • Automatyzować i kontrolować procesy związane z obsługą projektów i dokumentacji Program szkolenia 1. Podstawy sztucznej inteligencji w instytucjach rynku pracy: • wprowadzenie do AI i jej możliwości w pracy analitycznej • typowe zastosowania AI w diagnozach rynku pracy i raportowaniu • potencjalne ograniczenia i ryzyka stosowania AI 2. AI w obsłudze klientów: • przygotowanie spersonalizowanych rekomendacji dla klientów • automatyzacja komunikacji i raportowania • narzędzia wspierające monitorowanie ścieżki zawodowej klienta 3. AI w obsłudze projektów i dokumentacji: • generowanie dokumentów, wniosków i zestawień projektowych • kontrola poprawności danych i zgodności z wymogami projektowymi • praktyczne przykłady automatyzacji procesów administracyjnych 4. Warsztaty praktyczne: • tworzenie raportów przy użyciu narzędzi AI • analiza danych z lokalnego rynku pracy • symulacja obsługi klientów i projektów z wykorzystaniem AI	Szkolenie 3 dni (21 godzin dydaktycznych)
8. Organizacja szkoleń i spotkań zdalnych – narzędzia, techniki,	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Planować i prowadzić szkolenia oraz spotkania zdalne w sposób angażujący uczestników	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

angażowanie uczestników	• Dobierać odpowiednie narzędzia cyfrowe i techniki wspierające nauczanie online • Moderować interakcje w grupie zdalnej i skutecznie wspierać współpracę • Oceniać efektywność zajęć i wprowadzać usprawnienia w organizacji szkoleń online Program szkolenia 1. Przygotowanie i planowanie zajęć zdalnych: • określanie celów i rezultatów szkolenia online • wybór platform i narzędzi komunikacyjnych (Zoom, Teams, Google Meet) • harmonogram i struktura zajęć zdalnych 2. Techniki angażowania uczestników: • metody interaktywne: quizy, ankiety, burze mózgów • aktywizacja grupy i motywowanie uczestników do udziału • radzenie sobie z barierami i trudnościami w komunikacji online 3. Moderacja i zarządzanie spotkaniami zdalnymi: • zasady moderacji dyskusji i pracy grupowej • zarządzanie czasem i dynamiką zajęć online • monitorowanie postępów i wsparcie indywidualne uczestników 4. Warsztaty praktyczne: • symulacja prowadzenia zajęć online • ćwiczenia z moderacji i interakcji w grupie • analiza nagrań sesji w celu wprowadzania usprawnień	
9. Zarządzanie rozproszonym zespołem w trybie zdalnym	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • skutecznie organizować pracę zespołu w trybie zdalnym • stosować narzędzia i metody wspierające komunikację i koordynację działań • monitorować postępy pracy i efektywność zespołu • rozwiązywać konflikty i wspierać motywację pracowników w rozproszonym środowisku	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	Program szkolenia 1. Planowanie pracy zespołu zdalnego: • określanie ról i odpowiedzialności w zespole • harmonogramy, priorytety i zarządzanie zadaniami • definiowanie celów krótko- i długoterminowych 2. Narzędzia wspierające zarządzanie zespołem: • platformy do komunikacji i współpracy (Teams, Slack, Trello, Asana) • monitorowanie postępów i raportowanie zadań • wykorzystanie cyfrowych kalendarzy i systemów powiadomień 3. Komunikacja i motywacja w zespole rozproszonym: • techniki efektywnej komunikacji online • motywowanie pracowników i budowanie zaangażowania • rozwiązywanie konfliktów i wspieranie współpracy 4. Warsztaty praktyczne: • symulacja zarządzania rozproszonym zespołem • ćwiczenia z komunikacji, delegowania zadań i rozwiązywania problemów • omówienie studiów przypadków i praktycznych scenariuszy	
10. Obsługa pakietu MS Office – praktyczne wskazówki ułatwiające codzienną pracę na rzecz klientów instytucji rynku pracy	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Sprawnie korzystać z aplikacji pakietu MS Office w codziennej pracy biurowej • Tworzyć i formatować dokumenty, arkusze kalkulacyjne i prezentacje zgodnie z potrzebami instytucji • Automatyzować zadania i wykorzystywać narzędzia ułatwiające zarządzanie informacją • Przygotowywać raporty, zestawienia i dokumenty Program szkolenia 1. Word – dokumenty i raporty:	Szkolenie 3 dni (21 godzin dydaktycznych)

	• tworzenie i formatowanie dokumentów • szablony i style dokumentów • narzędzia sprawdzania poprawności i konsolidacja informacji 2. Excel – zestawienia i analizy: • wprowadzanie i formatowanie danych • funkcje, formuły i tabele przestawne • tworzenie wykresów i wizualizacja danych 3. PowerPoint – prezentacje i szkolenia: • projektowanie atrakcyjnych slajdów • wstawianie grafiki, multimediów i animacji • przygotowanie prezentacji do szkoleń i spotkań z klientami 4. Outlook – komunikacja i organizacja pracy: • zarządzanie pocztą i kalendarzem • ustawianie przypomnień i automatyzacja powiadomień • współdzielenie zasobów i współpraca w zespole 5. Warsztaty praktyczne: • ćwiczenia z tworzenia dokumentów, zestawień i prezentacji • symulacje codziennych sytuacji biurowych • wskazówki dotyczące efektywnego korzystania z pakietu MS Office	
11. Funkcjonowanie Bazy Usług Rozwojowych – zasady rejestracji, statusy uczestników, karty usług rozwojowych	Efekty szkolenia Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Rejestrować uczestników szkoleń w Bazie Usług Rozwojowych zgodnie z obowiązującymi zasadami • Prawidłowo aktualizować statusy uczestników i wypełniać wymagane dokumenty • Tworzyć i weryfikować karty usług rozwojowych zgodnie z regulaminem • Instruować klientów i współpracowników w zakresie korzystania z BUR Program szkolenia 1. Rejestracja uczestników:	Szkolenie 2 dni (16 godzin dydaktycznych)

	• tworzenie kont i profili uczestników • wprowadzanie danych zgodnie z wymogami BUR • poprawne przypisywanie usług i projektów 2. Statusy uczestników: • typy statusów i ich znaczenie w procesie rozliczeń • aktualizacja statusów w trakcie realizacji szkolenia • raportowanie statusów dla operatora projektu 3. Karty usług rozwojowych: • wymagania formalne i merytoryczne kart • wypełnianie i zatwierdzanie kart • kontrola jakości danych w kartach 4. Obsługa narzędzi wspomagających w BUR: • korzystanie z modułów raportowych • generowanie zestawień i analiz • praktyczne ćwiczenia na przykładach rzeczywistych danych	
12. Język ukraiński w pracy instytucji rynku pracy	Wymagana znajomość języka: Poziom podstawowy lub komunikatywny (A2–B1) – uczestnik potrafi prowadzić proste rozmowy i rozumie podstawowe komunikaty w języku ukraińskim Efekty kursu Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić podstawową komunikację z klientami ukraińskojęzycznymi w kontekście usług rynku pracy • Tłumaczyć i wyjaśniać procedury administracyjne oraz dokumenty dla klientów ukraińskojęzycznych • Stosować adekwatne słownictwo i zwroty w kontaktach indywidualnych i grupowych • Instruować klientów w zakresie korzystania z dostępnych form wsparcia i szkoleń	Kurs 48 godzin dydaktycznych

	Program kursu 1. Podstawy językowe i komunikacyjne: • zwroty i frazy używane w instytucjach, w tym IRP • formy powitania, wprowadzania w procedury, wyjaśnianie dokumentów • praktyczne scenki i symulacje rozmów 2. Słownictwo specjalistyczne: • nazwy dokumentów, formularzy i zaświadczeń • terminy związane z bezrobociem, szkoleniami, dofinansowaniami • ćwiczenia praktyczne z tłumaczenia materiałów 3. Komunikacja w różnych sytuacjach: • prowadzenie konsultacji indywidualnych • prowadzenie spotkań grupowych i warsztatów • radzenie sobie z trudnościami językowymi i kulturowymi 4. Instruktaż i edukacja klientów: • nauka przekazywania informacji w sposób jasny i zrozumiały • symulacje udzielania wsparcia w wypełnianiu formularzy • praktyczne wskazówki ułatwiające codzienną pracę z klientem	
13. Język angielski w pracy instytucji rynku pracy	Wymagana znajomość języka: Poziom podstawowy lub komunikatywny (A2–B1) – uczestnik potrafi prowadzić proste rozmowy i rozumie podstawowe komunikaty w języku angielskim Efekty kursu Po ukończeniu szkolenia uczestnik będzie potrafił: • Prowadzić podstawową komunikację z klientami anglojęzycznymi w kontekście usług rynku pracy • Tłumaczyć i wyjaśniać procedury administracyjne oraz dokumenty dla klientów anglojęzycznych	Kurs 48 godzin dydaktycznych

	• stosować adekwatne słownictwo i zwroty w kontaktach indywidualnych i grupowych • instruować klientów w zakresie korzystania z dostępnych form wsparcia i szkoleń Program kursu 1. Podstawy językowe i komunikacyjne: • zwroty i frazy używane w instytucjach, w tym IRP • formy powitania, wprowadzania w procedury, wyjaśnianie dokumentów • praktyczne scenki i symulacje rozmów 2. Słownictwo specjalistyczne: • nazwy dokumentów, formularzy i zaświadczeń • terminy związane z bezrobociem, szkoleniami, dofinansowaniami • ćwiczenia praktyczne z tłumaczenia materiałów 3. Komunikacja w różnych sytuacjach: • prowadzenie konsultacji indywidualnych • prowadzenie spotkań grupowych i warsztatów • radzenie sobie z trudnościami językowymi i kulturowymi 4. Instruktaż i edukacja klientów: • nauka przekazywania informacji w sposób jasny i zrozumiały • symulacje udzielania wsparcia w wypełnianiu formularzy • praktyczne wskazówki ułatwiające codzienną pracę z klientem	
--	---	--

IV. Podsumowanie

Diagnoza potrzeb doskonalenia zawodowego pracowników IRP pokazała, że stoją one wobec złożonych i dynamicznych wyzwań. Zmieniający się rynek pracy, procesy migracyjne, transformacje technologiczne, różnice pokoleniowe czy rosnące oczekiwania pracodawców sprawiają, że tradycyjne metody wsparcia okazują się niewystarczające. Aby IRP mogły skutecznie pełnić swoją rolę, konieczne jest konsekwentne podnoszenie kwalifikacji oraz pogłębianie kompetencji ich kadr. W trakcie badań zidentyfikowano kluczowe obszary wymagające rozwoju, do których należą w szczególności:

- kompetencje cyfrowe, umożliwiające sprawną obsługę klientów i wykorzystanie nowych narzędzi komunikacji;
- umiejętności komunikacyjne i doradcze, pozwalające na efektywną współpracę z osobami młodymi, długotrwale bezrobotnymi, cudzoziemcami oraz pracodawcami;
- wiedza merytoryczna dotycząca przepisów prawa pracy, instrumentów wsparcia i trendów gospodarczych;
- umiejętności związane z animowaniem współpracy instytucjonalnej i wykorzystywaniem innowacyjnych metod aktywizacji.

Wnioski z diagnozy jednoznacznie wskazują, że punkt wyjścia powinny stanowić potrzeby klientów IRP. To one determinują kierunki rozwoju kompetencji kadr – tylko dzięki ich lepszemu rozpoznaniu i zaspokajaniu można zapewnić wysoką jakość usług i realne wsparcie osobom poszukującym zatrudnienia.

Raport podkreśla również, że rozwój zawodowy pracowników IRP powinien mieć charakter systematyczny i długofalowy, uwzględniać zróżnicowanie zadań poszczególnych instytucji oraz bazować na nowoczesnych, praktycznych formach szkoleń. Niezbędne jest także wzmacnianie współpracy między instytucjami rynku pracy oraz wymiana dobrych praktyk.

Podsumowując, doskonalenie zawodowe kadr IRP nie jest jedynie kwestią rozwoju indywidualnych umiejętności pracowników, ale strategicznym elementem budowania nowoczesnego, skutecznego i dostępnego systemu wsparcia na rynku pracy. To inwestycja, która bezpośrednio przekłada się na szanse osób poszukujących zatrudnienia oraz na konkurencyjność i rozwój gospodarczy regionu lubelskiego.

V. Aneks - narzędzia badawcze

Scenariusz FGI z pracownikami PUP i WUP

Wprowadzenie ogólne

- Powitanie uczestników i krótkie przedstawienie celu badania.
- Przypomnienie o dobrowolności udziału, zasadzie anonimowości i swobody wypowiedzi.
- Prośba o krótkie przedstawienie się (imię, stanowisko, nazwa PUP, specjalizacja).

1. Młodzież bezrobotna

Wprowadzenie:

Województwo lubelskie od wielu lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży w strukturze bezrobotnych (27,7%). Klienci ci oczekują szybkich, cyfrowych rozwiązań, ale często brakuje im motywacji, doświadczenia i zaufania do instytucji.

Pytania:

- Jakie potrzeby mają młodzi klienci w Waszych powiatach?
 - Jak wpływa to na Wasze zadania i relację doradczą?
 - Jakie umiejętności są niezbędne, by skutecznie im pomagać?
 - Jakie kompetencje warto rozwijać? Jakie kwalifikacje warto zdobywać?
- Chciałbym żebyśmy w odniesieniu do tego problemu stworzyli pewien katalog pożądanых form wsparcia, określili tematykę oraz orientacyjny czas potrzebny na kształcenie.

2. Długotrwale bezrobotni

Wprowadzenie:

Odsetek osób pozostających bez pracy powyżej 12 miesięcy wynosi ok. 54% to najwyższy poziom w kraju. Praca z tą grupą często wymaga podejścia kompleksowego.

Pytania:

- Jakie są najczęściej potrzeby takich osób?
 - Jakie są najczęstsze trudności w kontakcie z tą grupą?
 - Czy zauważacie Państwo braki narzędzi i kompetencji?
 - Jakie umiejętności są niezbędne, by skutecznie im pomagać?
 - Jakie kompetencje warto rozwijać? Jakie kwalifikacje warto zdobywać?
- Chciałbym żebyśmy w odniesieniu do tego problemu stworzyli pewien katalog pożądanых form wsparcia, określili tematykę oraz orientacyjny czas potrzebny na kształcenie.

3. Migranci i uchodźcy

Wprowadzenie:

Region graniczy z Ukrainą i notuje wysoki udział migrantów, którzy często nie znają języka, realiów prawnych ani rynku pracy.

Pytania:

- Jak obsługa tej grupy wygląda w praktyce, o ile występuje?
- Czy Wasz zespół ma kompetencje, by działać skutecznie?
- W jakich obszarach potrzebujecie wzmocnienia? (np. komunikacja międzykulturowa, legalizacja zatrudnienia) Podobnie jak poprzednio przygotujemy rekomendacje odnośnie kształcenia.

4. Niedopasowanie kompetencyjne

Wprowadzenie:

Barometr Zawodów wskazuje wiele zawodów deficytowych (np. kierowcy, nauczyciele zawodu, elektrycy), jak i nadwyżkowych (np. ekonomiści, technicy mechanicy). Klienci często nie znają realiów rynku.

Pytania:

- Jakie problemy napotykacie przy dopasowywaniu klientów do ofert pracy?
- Czy macie dostęp do danych i umiejętność ich wykorzystywania?
- W jakich obszarach potrzebujecie się rozwijać? Podobnie jak poprzednio przygotujemy rekomendacje odnośnie kształcenia.

5. Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Wprowadzenie:

15,4% bezrobotnych to absolwenci szkół wyższych. Są wykształceni, ale często zagubieni zawodowo i oczekują „czegoś więcej”.

- Jakie potrzeby i oczekiwania mają absolwenci?
- Jakie kompetencje Waszego zespołu są tu kluczowe? Czy odczuwają Państwo jakieś deficyty kompetencyjne?
- Ponownie proszę o dyskusję na temat form niwelowania luk kompetencyjnych.

6. Obszary wiejskie i rolnicy

Wprowadzenie:

80% województwa to tereny wiejskie. Klienci często nie widzą alternatywy poza rolnictwem. Od czerwca 2025 r. część rolników zyska status bezrobotnego.

Pytania:

- Czy widać zwiększone zainteresowanie usługami PUP na wsi? Jak skutecznie docierać do klientów?
- Czy istnieją jakieś szczególne wyzwania związane z obsługą klientów z obszarów wiejskich?
- Podsumujmy ten obszar zastanawiając się nad potencjalnym podnoszeniem kwalifikacji i rozwijaniem kompetencji.

7. Bierność zawodowa

Wprowadzenie:

Opieka nad osobami zależnymi, niepełnosprawność i izolacja społeczna to powody bierności zawodowej. Klienci są oddaleni od rynku pracy.

Pytania:

- Jak wygląda aktywizacja tej grupy?
- Czy czujecie się przygotowani do jej prowadzenia? Jakich narzędzi Państwu brakuje?
- Podsumujmy ten obszar zastanawiając się nad potencjalnym podnoszeniem kwalifikacji i rozwijaniem kompetencji.

8. Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Wprowadzenie:

Województwo ma ogromne dysproporcje odnośnie stopy bezrobocia. Istnieją powiaty o stosunkowo niskim natężeniu tego wskaźnika (np. powiat łukowski, lubelski), ale również takie, gdzie jego wartość jest wysoka (powiat włodawski, hrubieszowski).

Pytania:

- Czy podejmujecie działania „szyte na miarę”? Czy podejmowanie działań planowane jest z uwzględnieniem specyfiki lokalnych potrzeb?
- Jakie narzędzia i dane wspierają Waszą diagnozę lokalną?

Podsumowanie:

- Podobnie jak poprzednio, podsumujmy ten obszar dyskutując o możliwości podnoszenia kwalifikacji.

9. Niska mobilność przestrzenna i zawodowa (osoby z zawodami nadwyżkowymi)

Wprowadzenie:

Klienci nie chcą zmieniać zawodu ani dojeżdżać do pracy. Słaba komunikacja lokalna to również bariera do podejmowania pracy poza miejscem zamieszkania.

Pytania:

- Jak wspieracie klientów w przełamywaniu barier?
- Jakie metody pracy są skuteczne?
- Jakie kompetencje należałoby rozwijać, żeby oferowane wsparcie jeszcze lepiej sprzyjało mobilności kapitału ludzkiego – zarówno w perspektywie przekwalifikowania jak i zmiany lokalizacji miejsca pracy? Proszę odnieść to do form kształcenia itd.

10. Kompetencje cyfrowe

Wprowadzenie:

Zarówno pracownicy urzędu, jak i klienci często mają niski poziom kompetencji cyfrowych.

Pytania:

- Jakie trudności występują przy korzystaniu z systemów itp.? Dotyczy to zarówno Państwa, jak i klientów
- Czy możecie pracować z klientem zdalnie? Czy związane są z tym jakieś trudności? Co byście rekomendowali?

11. Osoby bez doświadczenia zawodowego

Wprowadzenie:

27,2% bezrobotnych w regionie nigdy nie pracowało. Często nie znają reguł rynku pracy, brakuje im wiary w siebie.

Pytania:

- Jak wygląda pierwsza rozmowa z takim klientem? Jakie są ich postawy i motywacje?
- Czy praca z takim klientem wymaga jakiś wyjątkowych kompetencji?
- Podsumujmy ten obszar rozmawiając o możliwościach rozwijania kompetencji.

12. Nowa ustawa o rynku pracy (2025)

Wprowadzenie:

1 czerwca 2025 r. wchodzi w życie nowa ustawa. Zmienia definicję bezrobotnego, rozszerza dostęp do usług (np. dla rolników) i zwiększa orientację na efektywność.

Pytania:

- Czy jesteście przygotowani do tych zmian? Jakie nowe wyzwania pojawią się w związku z tym?
- Czego brakuje, by móc wdrożyć nowe przepisy?

Podsumowanie:

- Podsumujmy ten obszar zastanawiając się nad potencjalnym podnoszeniem kwalifikacji i rozwijaniem kompetencji.

13. Odływ kapitału ludzkiego z regionu

Wprowadzenie:

Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne posiadające przygotowanie odpowiednie do pracy w zawodach deficytowych. Wyjeżdżają one do większych ośrodków miejskich w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach pracy, ale przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności.

Pytania:

- Jakie działania są możliwe w takiej sytuacji?
- Czy Wasze instytucje mają narzędzia, żeby zatrzymać potencjał lokalny? Może macie Państwo jakieś pomysły w tym zakresie?
- Czy w tym przypadku potrzebne są jakieś unikalne umiejętności, kompetencje?
- Zastanówmy się nad katalogiem szkoleń, kursów itp., które przyczyniłyby się do rozwoju pracowników Państwa instytucji w omawianych obszarach.

14. Inne

- Czy istnieją może jakieś narzędzia, które moglibyście Państwo wykorzystywać, żeby lepiej odpowiadać potrzebom klientów? Jeśli tak to proszę rozwinąć, łącznie z informacją czy ich wykorzystanie wymaga przeszkolenia.
- Proszę powiedzieć, co pomogłoby Państwu w dotarciu do większej liczby klientów i zwiększenie dostępności Państwa usług?
- Proszę powiedzieć, w których zdefiniowanych obszarach są największe deficyty w Państwa organizacji? Co należałoby w pierwszej kolejności poprawić?

Omówiliśmy już wszystkie przewidziane w scenariuszu bloki pytań. Na koniec chciałbym zapytać czy istnieją jeszcze jakieś szczególne problemy, zjawiska charakterystyczne dla naszego regionalnego i lokalnego rynku pracy, o których jeszcze nie rozmawialiśmy? Jeśli dostrzegają Państwo takie to porozmawiamy o tym. Dla każdego z takich problemów wskażmy potencjalne obszary do doskonalenia w Publicznych Służbach Zatrudnienia.

- **Podziękowanie za udział**
- **Krótkie podsumowanie**

Scenariusz FGI z pracownikami agencji zatrudnienia

Wprowadzenie ogólne

- Powitanie uczestników i krótkie przedstawienie celu badania. Przypomnienie o dobrowolności udziału, zasadzie poufności i swobody wypowiedzi.
- Prośba o krótkie przedstawienie się (imię, stanowisko, nazwa agencji, zakres działania).

1. Młodzież bezrobotna

Wprowadzenie: Województwo lubelskie od lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży wśród bezrobotnych (27,7%). Młodzi kandydaci są wymagający, ale często niedoświadczeni i pozbawieni wiedzy o rynku pracy.

Pytania:

- Jakie specyficzne potrzeby mają młodzi klienci, z którymi współpracujecie?
- Jakie trudności pojawiają się przy ich rekrutacji i zatrudnianiu?
- Jakie umiejętności są potrzebne pracownikom agencji?
- Jakie kompetencje warto rozwijać? Jakie kwalifikacje warto zdobywać?

Stwórzmy katalog pożądanых form wsparcia, tematykę oraz orientacyjny czas trwania.

2. Długotrwale bezrobotni

Wprowadzenie: Osoby pozostające bez pracy przez ponad 12 miesięcy stanowią ponad połowę bezrobotnych w regionie. Są to często osoby złożone – z barierami społecznymi, zdrowotnymi i motywacyjnymi.

Pytania:

- Czy Wasze agencje obsługują osoby długotrwale bezrobotne?

Jakie wyzwania się z tym wiążą?

- Jakie kompetencje są niezbędne, aby skutecznie wspierać ich aktywizację?
- Stwórzmy katalog potrzebnych form doskonalenia.

3. Migranci i uchodźcy

Wprowadzenie: Ze względu na położenie przygraniczne, woj. lubelskie ma wysoki udział migrantów. Obsługa cudzoziemców wymaga znajomości procedur i dużej elastyczności. Także na uczelniach wyższych studiuje dużo obcokrajowców, którzy mogą poszukiwać zatrudnienia

Pytania:

- Czy obsługujecie klientów z zagranicy?

Jakie są wyzwania?

- Jakie kompetencje są potrzebne w Waszym zespole?
- Jakie formy kształcenia byłyby pomocne?

4. Niedopasowanie kompetencyjne

Wprowadzenie: Na rynku występuje wiele zawodów deficytowych i nadwyżkowych. Trudno dopasować kandydatów do oczekiwań pracodawców.

Pytania:

- Jakie macie doświadczenia w tym zakresie?
- Jak można poprawić skuteczność dopasowania?
- Jakie kompetencje i dane powinny być dostępne dla pracowników agencji?

Udział w jakich formach kształcenia mógłby podnieść te kompetencje?

5. Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Wprowadzenie: 15,4% bezrobotnych to osoby z wykształceniem wyższym, często nieposiadające doświadczenia zawodowego.

Pytania:

- Jakie oczekiwania mają absolwenci? Czy coś ich wyróżnia na tle osób z innym wykształceniem?
- Jakich kompetencji potrzebują pracownicy agencji, aby skutecznie wspierać tę grupę? Jakie są rekomendacje w zakresie zdobywania tych kompetencji?

6. Obszary wiejskie i rolnicy

Wprowadzenie: 80% regionu to tereny wiejskie. Od 2025 r. rolnicy mogą uzyskać status bezrobotnego. Pytania:

- Czy docierają do Was klienci z terenów wiejskich? W jaki sposób Państwo do nich próbują dotrzeć?
- Jakie mają potrzeby? Jakie są ich ograniczenia?
- Jakie kompetencje pomogłyby w ich lepszym wsparciu? Jak je zdobywać?

7. Bierność zawodowa

Wprowadzenie: Kobiety i osoby z niepełnosprawnościami napotykają wiele barier aktywizacyjnych. Są też inne grupy osób biernych zawodowo – np. sprawujące opiekę nad osobami zależnym.

Pytania:

- Czy macie doświadczenie we współpracy z grupą osób biernych zawodowo, które są oddalone od rynku pracy? Jak do nich dotrzeć?
- Jakie działania się sprawdzają? Jakie są ograniczenia?
- Jakie kwalifikacje i narzędzia mogłyby zwiększyć skuteczność wsparcia? W jaki sposób je zdobywać.

8. Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Wprowadzenie: Wskaźniki bezrobocia w regionie są silnie zróżnicowane terytorialnie. Z perspektywy agencji zatrudnienia jest to istotne wyzwanie. Z jednej strony trudności ze znalezieniem kandydatów do pracy na jednych obszarach, z drugiej duża podaż pracy w innych.

Pytania:

- Czy zauważacie różnice w dostępności kandydatów i usług?
- Czy strategie działania powinny się różnić lokalnie?
- Jakie kwalifikacje i narzędzia mogłyby zwiększyć skuteczność wsparcia w odniesieniu do działań lokalnych? W jaki sposób je zdobywać.

9. Niska mobilność przestrzenna i zawodowa (osoby z zawodami nadwyżkowymi)

Wprowadzenie: Często kandydaci nie chcą zmieniać miejsca zamieszkania lub branży. Brak rozbudowanej siatki połączeń komunikacyjnych na niektórych obszarach stanowi istotną barierę w podejmowaniu zatrudnienia poza miejscem zamieszkania. To ogranicza ich zatrudnialność.

Pytania:

- Jak wspieracie mobilność kandydatów – zarówno zawodową, jak i przestrzenną?
- Jakie działania są skuteczne?
- Jakie kompetencje warto rozwijać w Waszym zespole? W jaki sposób to robić?

10. Kompetencje cyfrowe

Wprowadzenie: Zarówno kandydaci, jak i pracownicy agencji mogą mieć braki w zakresie kompetencji cyfrowych.

Pytania:

- Jakie trudności cyfrowe napotykacie?
- Czy Wasz zespół potrzebuje wsparcia w tym zakresie?
- Proszę opowiedzieć jak mogłoby wyglądać takie podnoszenie kompetencji.

11. Osoby bez doświadczenia zawodowego

Wprowadzenie: Ok. 27 % bezrobotnych w województwie lubelskim nigdy nie pracowało. Może to stanowić barierę w ich zatrudnianiu.

Pytania:

- Czy brak doświadczenia zawodowego przekłada się jeszcze na jakiś inne deficyty? Proszę o tym opowiedzieć
- Jak wygląda proces rekrutacyjny takich osób?
- Jak można go udoskonalić?
- Jakie kompetencje z tym związane są potrzebne doradcom, rekruterom i innym pracownikom agencji zatrudnienia? Jak je zdobywać?

12. Nowa ustawa o rynku pracy

Wprowadzenie: Od 1 czerwca 2025 r. obowiązuje nowa ustawa. Rozszerza definicję bezrobotnego i zwiększa zakres usług. Pytania:

- Jakie zmiany zauważacie?
- Co z Państwa perspektywy jest najważniejszą zmianą w ustawie?
- Czy jesteście przygotowani do nowych wyzwań?
- Jakie szkolenia są potrzebne, żeby skutecznie realizować działania?

13. Odpływ kapitału ludzkiego

Wprowadzenie: Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne posiadające przygotowanie odpowiednie do pracy w zawodach deficytowych.

Wyjeżdżają one do większych ośrodków miejskich w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach pracy, ale przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności.

Pytania: • Jakie działania mogą zatrzymać potencjał ludzki?

Jakie pomysły warto wdrażać?

• Jakie kompetencje mogą w tym pomóc? Jakie są rekomendacje odnośnie form ich podnoszenia?

14. Inne

- Czy istnieją może jakieś narzędzia, które moglibyście Państwo wykorzystywać, żeby lepiej odpowiadać potrzebom klientów? Jeśli tak to proszę rozwinąć, łącznie z informacją czy ich wykorzystanie wymaga przeszkolenia.
- Proszę powiedzieć, co pomogłoby Państwu w dotarciu do większej liczby klientów i zwiększenie dostępności Państwa usług?
- Proszę powiedzieć, w których zdefiniowanych obszarach są największe deficyty w Państwa organizacji? Co należałoby w pierwszej kolejności poprawić?

Omówiliśmy już wszystkie przewidziane w scenariuszu bloki pytań. Na koniec chciałbym zapytać czy istnieją jeszcze jakieś szczególne problemy, zjawiska charakterystyczne dla naszego regionalnego i lokalnego rynku pracy, o których jeszcze nie rozmawialiśmy? Jeśli dostrzegają Państwo takie to porozmawiamy o tym. Dla każdego z takich problemów wskażmy potencjalne luki kompetencyjne w agencjach zatrudnienia i zastanówmy się nad możliwościami ich niwelowania.

- **Podziękowanie za udział**
- **Krótkie podsumowanie**

Scenariusz FGI z pracownikami instytucji szkoleniowych

Wprowadzenie ogólne

- Powitanie uczestników i krótkie przedstawienie celu badania. Przypomnienie o dobrowolności udziału, zasadzie poufności i swobody wypowiedzi.
- Prośba o krótkie przedstawienie się (imię, stanowisko, nazwa instytucji, typ szkoleń, grupy odbiorców).

1. Młodzież bezrobotna

Wprowadzenie: Województwo lubelskie od lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży wśród bezrobotnych (27,7%). Młodzi kandydaci są wymagający, ale często niedoświadczeni i pozbawieni wiedzy o rynku pracy. Może to generować ich specyficzne potrzeby.

Pytania:

- Jakie potrzeby mają młodzi uczestnicy szkoleń?
- Jak instytucje szkoleniowe mogą skutecznie wspierać tę grupę?
- Jakie kompetencje kadry szkoleniowej warto rozwijać?
- Jakie kwalifikacje są kluczowe w pracy z tą grupą- zarówno pod kątem prowadzenia zajęć, jak i ich organizacji, stworzeniu oferty itp.?
- Stwórzmy katalog pożądanych form wsparcia, tematykę oraz orientacyjny czas trwania.

2. Długotrwale bezrobotni

Wprowadzenie: Osoby pozostające bez pracy przez ponad 12 miesięcy stanowią ponad połowę bezrobotnych w regionie. Są to często osoby złożone – z barierami społecznymi, zdrowotnymi i motywacyjnymi.

Pytania:

- Jakie trudności napotyka Państwo przy realizacji szkoleń dla tej grupy?
- Jakie podejścia szkoleniowe się sprawdzają?
- Jakie umiejętności i postawy są potrzebne prowadzącym, a jakie organizatorom szkoleń?
- Jakie formy doskonalenia tych kompetencji są najwłaściwsze?

3. Migranci i uchodźcy

Wprowadzenie: Ze względu na położenie przygraniczne, woj. lubelskie ma wysoki udział migrantów. Obsługa cudzoziemców wymaga znajomości procedur i dużej elastyczności. Także na uczelniach wyższych studiuje dużo obcokrajowców, którzy mogą poszukiwać zatrudnienia.

Pytania: • Czy w Państwa szkoleniach uczestniczą osoby z zagranicy?

- Jakie wyzwania towarzyszą prowadzeniu szkoleń w tak zróżnicowanej grupie?
- Jakie kompetencje są potrzebne trenerom/szkoleniowcom a jakie organizatorom?
- Jakie formy kształcenia w odpowiedzi na ewentualne luki kompetencyjne w tym zakresie są rekomendowane?

4. Niedopasowanie kompetencyjne

Wprowadzenie:

Na rynku występuje wiele zawodów deficytowych i nadwyżkowych. Trudno dopasować ofertę szkoleniową do zmieniających się potrzeb pracodawców.

Pytania:

- Jak monitorujecie potrzeby rynku pracy?
 - Czy Wasze programy są aktualizowane pod kątem Barometru Zawodów lub innych analiz?
 - Na ile uwzględnicie w ofercie szkoleniowej oczekiwania potencjalnych klientów?
- Czy są one zbieżne z potrzebami pracodawców?
- Jakie kompetencje powinny posiadać osoby projektujące szkolenia?
 - Jak rozwijać te kompetencje?

5. Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Wprowadzenie: Ok. 15% bezrobotnych to osoby z wykształceniem wyższym, często nieposiadające doświadczenia zawodowego.

Pytania:

- Jakie oczekiwania wobec szkoleń zgłaszają absolwenci? Czy jeszcze przed zakończeniem studiów dużo osób zgłasza się do Państwa na szkolenia?
- Jakie metody szkoleniowe są skuteczne w tej grupie?
- Jakie umiejętności są potrzebne trenerom pracującym z tą grupą, a jakie organizatorom?
- Jak można je rozwijać?

6. Obszary wiejskie i rolnicy

Wprowadzenie: 80% regionu to tereny wiejskie, a województwo lubelskie jest regionem rolniczym.

Pytania:

- Czy organizujecie szkolenia dla mieszkańców obszarów wiejskich? Jak docieracie do nich z ofertą?
- Jakie są ich potrzeby i z jakimi barierami się zmagają?
- Jakie kompetencje powinna mieć kadra szkoleniowa pracująca z tą grupą a jakie organizatorzy?
- Jak rozwijać te kompetencje?

7. Bierność zawodowa

Wprowadzenie: Kobiety i osoby z niepełnosprawnościami napotykają wiele barier aktywizacyjnych. Są też inne grupy osób biernych zawodowo – np. sprawujące opiekę nad osobami zależnymi.

Pytania:

- Jakie formy szkoleń są skuteczne w tej grupie? Czy istnieje tu jakieś istotne zróżnicowanie? Jak dotrzeć z ofertą do takich osób?

- Jak przygotować program szkoleniowy dostosowany do ich sytuacji?
- Jakie kompetencje są potrzebne prowadzącym, a jakie organizatorom? Prosimy o podzielenie się rekomendacjami w tym zakresie.

8. Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Wprowadzenie: Wskaźniki bezrobocia w regionie są silnie zróżnicowane terytorialnie. Różnice te mają znaczenie dla projektowania i lokalizacji oferty szkoleniowej.

Pytania:

- Czy dostosowujecie ofertę do specyfiki lokalnej patrząc na lokalne potencjały oraz zasoby osób bezrobotnych?
- Jakie dane są potrzebne do efektywnego planowania szkoleń?
- Jakie kompetencje analityczne lub strategiczne są potrzebne?
- Jak je rozwijać?

9. Niska mobilność przestrzenna i zawodowa (osoby z zawodami nadwyżkowymi)

Wprowadzenie:

Kandydaci nie chcą zmieniać zawodu lub miejsca pracy. To ogranicza skuteczność interwencji.

Pytania:

- Jakie działania mogą wspierać mobilność i do niej zachęcać?
- Jakie programy warto rozwijać?
- Jakie kompetencje trenerskie są potrzebne w tym kontekście, a jakie od strony organizacji szkoleń?
- Proszę o przedstawienie rekomendacji odnośnie form kształcenia.

10. Kompetencje cyfrowe

Wprowadzenie: Zarówno uczestnicy, jak i kadra szkoleniowa mogą mieć braki cyfrowe. Pytania:

- Jak duże jest zainteresowanie szkoleniami z zakresu kompetencji cyfrowych?
- W jakich tematach najczęściej?
- Jakie są preferencje odnośnie trybu szkolenia – stacjonarny czy zdalny?
 - Jakie trudności występują w zakresie e-learningu i szkoleń online?
 - Czy Wasza kadra jest gotowa do realizacji szkoleń zdalnych?
 - Jakie formy doskonalenia są potrzebne?

11. Osoby bez doświadczenia zawodowego

Wprowadzenie: Ok. 27% bezrobotnych w regionie nigdy nie pracowało. Mają trudności z odnalezieniem się na rynku pracy.

Pytania:

- Jakie potrzeby mają uczestnicy bez doświadczenia?
- Jak konstruuje programy szkoleń dla tej grupy?
- Jakie kompetencje trenerskie są potrzebne, a jakie organizatorskie?

- Proszę o dyskusję na temat najlepszych form kształcenia kadr w tym zakresie.

12. Nowa ustawa o rynku pracy

Wprowadzenie: Od 1 czerwca 2025 r. obowiązuje nowa ustawa. Rozszerza definicję bezrobotnego, zwiększa zakres usług i wprowadza szereg innych zmian

Pytania:

- Jakie zmiany są dla Państwa najważniejsze?
- Czy planujecie dostosowanie oferty szkoleniowej do zmian ustawowych?
- Do jakich nowych grup klientów możecie Państwo skierować ofertę?
- Jak przygotowujecie się do tych zmian?
- Czy generuje to jakieś potrzeby podnoszenie kwalifikacji czy kompetencji? Proszę o tym szczegółowo opowiedzieć.

13. Odływ kapitału ludzkiego

Wprowadzenie: Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne posiadające odpowiednie przygotowanie do pracy w zawodach deficytowych.

Wyjeżdżają one do większych ośrodków miejskich w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach pracy, ale przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności.

Pytania:

- Czy ma to jakiś wpływ na Państwa działalność?
- Jakie działania można podejmować, aby przeciwdziałać temu zjawisku?
- Jakie programy szkoleniowe mogą przyciągać i zatrzymywać ludzi?
- Jakie kompetencje są potrzebne kadrze szkoleniowej oraz organizatorom? Jak je rozwijać?

14. Inne

- Czy istnieją może jakieś narzędzia, które moglibyście Państwo wykorzystywać, żeby lepiej odpowiadać potrzebom klientów? Jeśli tak to proszę rozwinąć, łącznie z informacją czy ich wykorzystanie wymaga przeszkolenia.
- Proszę powiedzieć, co pomogłoby Państwu w dotarciu do większej liczby klientów i zwiększenie dostępności Państwa usług?
- Proszę powiedzieć, w których zdefiniowanych obszarach są największe deficyty w Państwa organizacji? Co należałoby w pierwszej kolejności poprawić?

Omówiliśmy już wszystkie przewidziane w scenariuszu bloki pytań. Na koniec chciałbym zapytać czy istnieją jeszcze jakieś szczególne problemy, zjawiska charakterystyczne dla naszego regionalnego i lokalnego rynku pracy, o których jeszcze nie rozmawialiśmy? Jeśli dostrzegają Państwo takie to porozmawiajmy o tym. Dla każdego z takich problemów wskażmy potencjalne luki kompetencyjne.

- **Podziękowanie za udział**
- **Krótkie podsumowanie**

Scenariusz FGI z pracownikami innych instytucji rynku pracy (fundacje, instytucja dialogu społecznego)

Wprowadzenie ogólne

- Powitanie uczestników i krótkie przedstawienie celu badania.
- Przypomnienie o dobrowolności udziału, zasadzie poufności i swobody wypowiedzi.
- Prośba o krótkie przedstawienie się (imię, stanowisko, nazwa instytucji, typ działań, grupa klientów).

1. Młodzież bezrobotna

Wprowadzenie: Województwo lubelskie od wielu lat notuje najwyższy w kraju udział młodzieży w strukturze bezrobotnych (27,7%). Młodzi klienci oczekują szybkich, cyfrowych rozwiązań, ale często brakuje im motywacji, doświadczenia i zaufania do instytucji. IRP mają znaczący potencjał w pracy z tą grupą.

Pytania:

- Jakie potrzeby mają młodzi klienci w kontakcie z Państwa instytucjami?
- Jakiego rodzaju wsparcia oczekują?
- Jakie kompetencje są kluczowe w pracy z tą grupą?
- Jakie formy kształcenia, tematyka i czas trwania byłyby adekwatne dla przedstawicieli Państwa instytucji?

2. Długotrwale bezrobotni

Wprowadzenie: Odsetek osób pozostających bez pracy powyżej 12 miesięcy wynosi ok. 54% – to najwyższy poziom w kraju. Praca z tą grupą często wymaga podejścia kompleksowego.

Pytania:

- Czy obsługujecie tę grupę klientów?
- Jakie macie doświadczenia i wyzwania?
- Jakie umiejętności warto rozwijać w Państwa instytucjach?
- Proszę wskazać pożądane formy wsparcia szkoleniowego.

3. Migranci i uchodźcy

Wprowadzenie: Region graniczy z Ukrainą i notuje wysoki udział migrantów, którzy często nie znają języka, realiów prawnych ani rynku pracy. Jednocześnie na rynku pracy pojawiają się również obcokrajowcy innych narodowości. Wsparcie tej grupy wymaga wiedzy i umiejętności z zakresu interkulturowości.

Pytania:

- Czy macie kontakt z migrantami i uchodźcami?
- Jakie działania są podejmowane?
- Jakie kompetencje są potrzebne, aby świadczyć wsparcie?
- Jakie formy doskonalenia byłyby przydatne dla Państwa współpracowników i w jakich obszarach?

4. Niedopasowanie kompetencyjne

Wprowadzenie: Barometr Zawodów wskazuje wiele zawodów deficytowych (np. kierowcy, nauczyciele zawodu, elektrycy), jak i nadwyżkowych (np. ekonomiści, technicy mechanicy). Klienci często nie znają realiów rynku.

Pytania:

- Czy dostrzegacie to zjawisko w swojej pracy?
- Jak wpływa to na prowadzoną działalność?
- Jakie kompetencje warto rozwijać w odpowiedzi na ten problem z perspektywy Państwa instytucji?
- Jakie formy podnoszenia kwalifikacji rekomendujecie?

5. Bezrobocie absolwentów szkół wyższych

Wprowadzenie: 15,4% bezrobotnych to absolwenci szkół wyższych – często zagubieni zawodowo i oczekują „czegoś więcej”.

Pytania:

- Czy Państwa instytucje wspierają tę grupę?
- Jakie kompetencje kadry są przydatne?
- Jakie działania można realizować?
- Jakie własne potrzeby szkoleniowe widzicie? Jak je realizować?

6. Obszary wiejskie i rolnicy

Wprowadzenie: 80% województwa to tereny wiejskie. Klienci często nie widzą alternatywy poza rolnictwem.

Pytania:

- Jak wygląda sytuacja klientów z obszarów wiejskich? Jaki jest sposób dotarcia do nich?
- Jakie mają potrzeby?
- W jaki sposób ich wspieracie?
- Jakie umiejętności są niezbędne do skutecznego działania?
- Jakie formy podnoszenia kwalifikacji i obszary tematyczne Państwo rekomendują?

7. Bierność zawodowa

Wprowadzenie: Opieka nad osobami zależnymi, niepełnosprawność i izolacja społeczna to powody bierności zawodowej. Klienci są oddaleni od rynku pracy.

Pytania:

- Czy pracujecie z tą grupą?
- Jakie metody są skuteczne we współpracy z nimi?
- Jakie kompetencje są potrzebne Państwa współpracownikom, aby skutecznie świadczyć wsparcie?
- Jak je rozwijać?

8. Zróżnicowanie terytorialne bezrobocia

Wprowadzenie: Województwo ma ogromne dysproporcje odnośnie stopy bezrobocia. Istnieją powiaty o stosunkowo niskim natężeniu tego wskaźnika (np. powiat łukowski, lubelski), ale również takie, gdzie jego wartość jest wysoka (powiat włodawski, hrubieszowski).

Pytania:

- Jak dostosowujecie działania do lokalnych warunków?
- Jakie dane są potrzebne?
- Jakie umiejętności są kluczowe?
- Jak mogliby je rozwijać pracownicy Państwa instytucji?

9. Niska mobilność przestrzenna i zawodowa

Wprowadzenie: Klienci nie chcą zmieniać zawodu ani dojeżdżać do pracy. Słaba komunikacja lokalna to również bariera do podejmowania pracy poza miejscem zamieszkania.

Pytania:

- Jak wspieracie klientów w zwiększaniu mobilności?
- Jakie kompetencje są potrzebne, aby robić to skutecznie?
- Jak je rozwijać?

10. Kompetencje cyfrowe

Wprowadzenie: Zarówno pracownicy instytucji, jak i klienci często mają niski poziom kompetencji cyfrowych. Utrudnia to zarówno pracę z klientem, jak i organizację działań.

Pytania:

- Jakie trudności napotykacie?
- Jakie potrzeby szkoleniowe zauważacie?
- Jakie rekomendacje możecie wskazać?

11. Osoby bez doświadczenia zawodowego

Wprowadzenie: Ok. 27% bezrobotnych w regionie nigdy nie pracowało. Często nie znają reguł rynku pracy, brakuje im wiary w siebie.

Pytania:

- Jak wygląda praca z tą grupą?
- Jakie kompetencje są potrzebne, aby skutecznie im pomagać?
- Jakie obszary tematyczne i w jakiej formie warto uwzględnić w ofercie szkoleniowej skierowanej do Państwa?

12. Nowa ustawa o rynku pracy

Wprowadzenie: 1 czerwca 2025 r. wchodzi w życie nowa ustawa. Zmienia definicję bezrobotnego, rozszerza dostęp do usług (np. dla rolników) i zwiększa orientację na efektywność.

Pytania:

- Czy ustawa wpłynie na Państwa działania?
- Jakie kompetencje w związku z tym powinni rozwijać Państwa pracownicy?
- Jakie działania szkoleniowe będą konieczne?

13. Odpływ kapitału ludzkiego

Wprowadzenie: Z mniejszych miejscowości odpływają osoby wykształcone i mobilne posiadające odpowiednie przygotowanie do pracy w zawodach deficytowych.

Wyjeżdżają one do większych ośrodków miejskich w województwie oraz poza jego granice. Powoduje to deficyty na lokalnych rynkach pracy, ale przyczynia się też do starzenia lokalnej społeczności.

Pytania:

- Jak można przeciwdziałać temu zjawisku?
- Jakie działania Państwo realizujecie?
- Jakie kompetencje są potrzebne do skutecznego realizowania tych działań?
- Jakie formy doskonalenia rekomendujecie?

14. Inne

- Czy istnieją może jakieś narzędzia, które moglibyście Państwo wykorzystywać, żeby lepiej odpowiadać potrzebom klientów? Jeśli tak to proszę rozwinąć, łącznie z informacją czy ich wykorzystanie wymaga przeszkolenia.
- Proszę powiedzieć, co pomogłoby Państwu w dotarciu do większej liczby klientów i zwiększenie dostępności Państwa usług?
- Proszę powiedzieć, w których zdefiniowanych obszarach są największe deficyty w Państwa organizacji? Co należałoby w pierwszej kolejności poprawić?

Omówiliśmy już wszystkie przewidziane w scenariuszu bloki pytań. Na koniec chciałbym zapytać czy istnieją jeszcze jakieś szczególne problemy, zjawiska charakterystyczne dla naszego regionalnego i lokalnego rynku pracy, o których jeszcze nie rozmawialiśmy? Jeśli dostrzegają Państwo takie to porozmawiamy o tym.

- **Podziękowanie za udział**
- **Krótkie podsumowanie**