



Zespół Diagnostyczny

TRUDNY KLIENT W PORADNICTWIE ZAWODOWYM

Przeprowadzenie badania ankietowego, wprowadzanie danych, wykresy, obliczenia, interpretacja, opracowanie danych badania ankietowego np. „trudny klient” wykonali członkowie Zespołu Diagnostycznego PAKTU w składzie: Adrian Godlewski (PUP Ostróda), Hanna Karczyńska (PCRE Nowe Miasto Lubawskie), Renata Kołaszewska (PUP Bartoszyce), Dorota Meszko (PUP Ława), Marta Splitt (PUP Nowe Miasto Lubawskie), Małgorzata Wendorff-Karolewska (PCRE Bartoszyce), Anna Skuzińska (WUP Olsztyn, CiPKZ Elbląg) (a.skuzinska@up.gov.pl)

Elbląg 2019

„TRUDNY KLIENT W PORADNICTWIE ZAWODOWYM”

Opracowanie wyniku ankiety pn. „Trudny klient” przeprowadzonej wśród doradców zawodowych – członków PAKTU na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego w woj.warm-mazurskim

METODOLOGIA BADANIA

Cel badania: poznanie trudności doświadczanych przez doradców zawodowych z instytucji zrzeszonych w PAKCIE na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego i w instytucjach współpracujących z instytucjami zrzeszonymi w PAKCIE w pracy z różnymi klientami.

Problemy badawcze:

1. Jakich trudności o charakterze interpersonalnym doświadczają doradcy zawodowi w pracy z klientami?
2. Jakich innych trudności (poza interpersonalnymi) doświadczają doradcy zawodowi w pracy?
3. Jakie są potrzeby merytoryczne doradców zawodowych?

Procedura badania:

- *Czas badania:* badanie przeprowadzono w miesiącu wrześniu 2018r. na terenie województwa warmińsko-mazurskiego
- *Narzędzie:* kwestionariusz ankiety opracowany przez Zespół Diagnostyczny PAKTU (w załączeniu)
- *Procedura badania:* anonimowe badanie sondażowe, uczestnicy badania otrzymali ankietę drogą elektroniczną od liderów poszczególnych zespołów roboczych PAKTU. Ankietę odesłano drogą elektroniczną i / lub pocztą zwykłą. łącznie zebrano n=91 wypełnionych ankiet.
- *Uczestnicy badania:* doradcy zawodowi z instytucji zrzeszonych i niezrzeszonych w PAKCIE na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego

Tabela nr 1. Charakterystyka osób ankietowanych

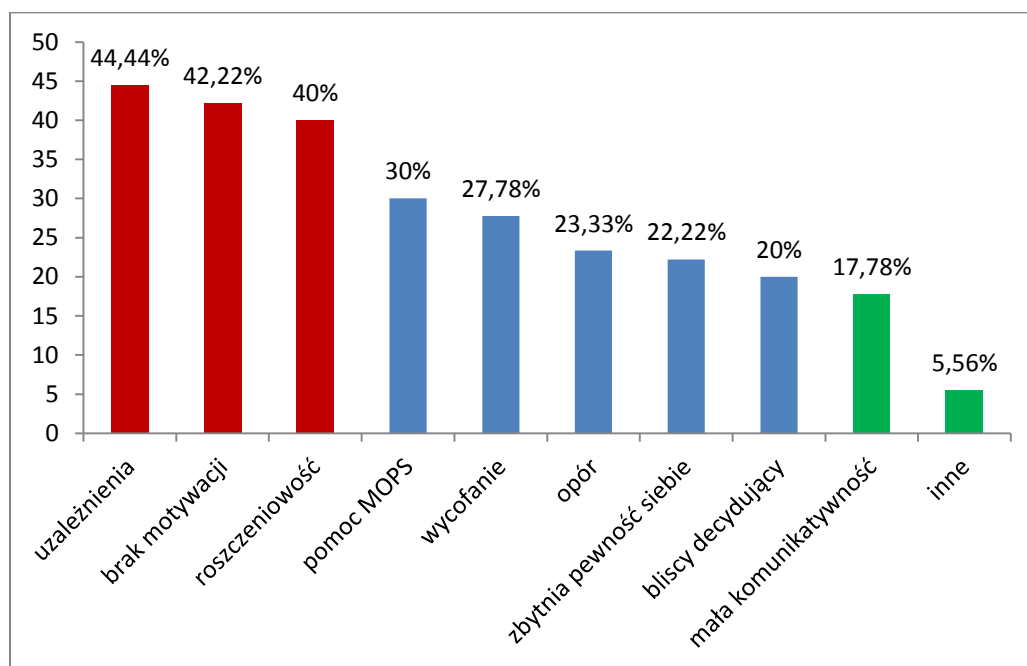
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>Osoby nie należące do PAKTU</i>
Rynek pracy	54	59,34	1
Edukacja	34	37,36	7
Inne	1	1,10	
Brak danych	2	2,2	
Razem	91	100	8

WYNIKI BADANIA

1. Trudności o charakterze interpersonalnym (związane bezpośrednio z klientem i jego charakterystykami) doświadczane przez doradców zawodowych.

Do najczęściej powtarzających się tzw. ‘trudnych klientów’ należą osoby uzależnione, z niską motywacją do działania niezależnie od tego o jaką aktywność chodzi (szukanie pracy; wybór zawodu; zmiana zawodu; wybór szkoły itp.) oraz osoby roszczeniowe. Najrzadziej badane osoby sygnalizowały jako trudnych tych klientów, którzy nie odnoszą sukcesów w nauce, klientów pracujących dorywczo, z ograniczeniami zdrowotnymi .

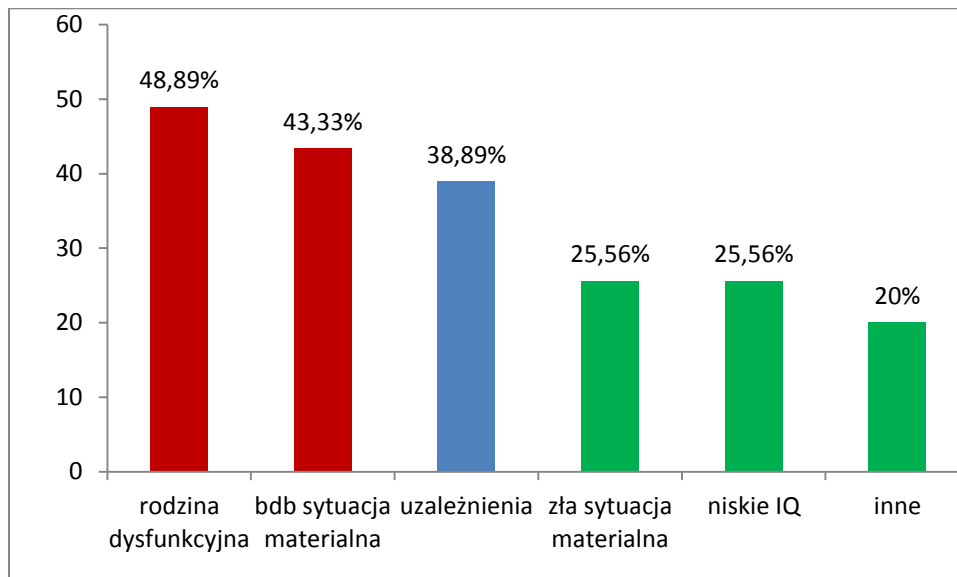
Wykres 1. Najczęściej spotykani w pracy doradców zawodowych tzw. trudni klienci (odsetki nie sumują się do 100: każdy badany był proszony o wskazanie 3 typów trudnych klientów).



Klienci tzw. „trudni” stanowią około 1/3 wszystkich klientów doradców zawodowych (32,9%).

Przyczyn powyższych trudności respondenci upatrują przede wszystkim w dysfunkcjach rodziny, uzależnieniach i dobrej lub wręcz bardzo dobrej sytuacji materialnej klientów. Trudna sytuacja materialna okazała się być – w opinii doradców zawodowych – przyczyną około ¼ przypadków ‘trudnych’ klientów – podczas gdy dobra sytuacja materialna była wskazywana blisko dwa razy częściej jako przyczyna trudności klientów (por. Wykres 2).

Wykres 2. Przyczyny trudności klientów – w ocenie uczestników badania (odsetki nie sumują się do 100: badani byli proszeni o wskazanie przyczyn trudności swoich klientów – mogli wskazać kilka przyczyn)



Uczestnicy badania wskazywali także liczne inne możliwe ich zdaniem przyczyny trudności klientów. Motywy te były tak liczne, że poniżej zdecydowano się połączyć je w grupy:

a) Przyczyny związane ze stylem życia, wartościami

- * niechęć do podnoszenia kwalifikacji, niechęć do działania i robienia czegokolwiek-"nie opłaca się"
- * wybór "luźnego" stylu życia
- *wzmówienie ludziom młodym, że są świetni we wszystkim
- *przekonanie, że wszystko można zdobyć i osiągnąć bez starania się, zaburzona hierarchia wartości
- *brak potrzeby zmiany sytuacji
- *nieefektywne zarządzanie czasem wolnym
- *możliwości utrzymania się ze świadczeń pomocy społecznej demotywią do podjęcia pracy

b) Przyczyny związane z osobą, jej trudnościami społeczno-emocjonalnymi

- *osoby z różnymi zaburzeniami psychicznymi: lęki, depresja, psychozy
- *brak wiary we własne możliwości, strach przed kompromitacją, niedoszacowanie własnych

talentów/możliwości

- * strach przed odrzuceniem, brak akceptacji własnego ciała, cechy osobowości, zaburzenia rozwoju
- * lęk przed zmianą, znikoma świadomość, że można inaczej
- * ukrywanie prawdziwych powodów bierności zawodowej - kłamanie
- * niskie poczucie wartości klienta
- * bezradność życiowa
- * brak wykształcenia
- * niedostosowanie kwalifikacji do wymogów rynku pracy
- * niewystarczająca wiedza nt. rynku pracy, brak doświadczenia zawodowego, niewłaściwa samoocena
- * brak umiejętności identyfikacji swoich mocnych i słabych stron

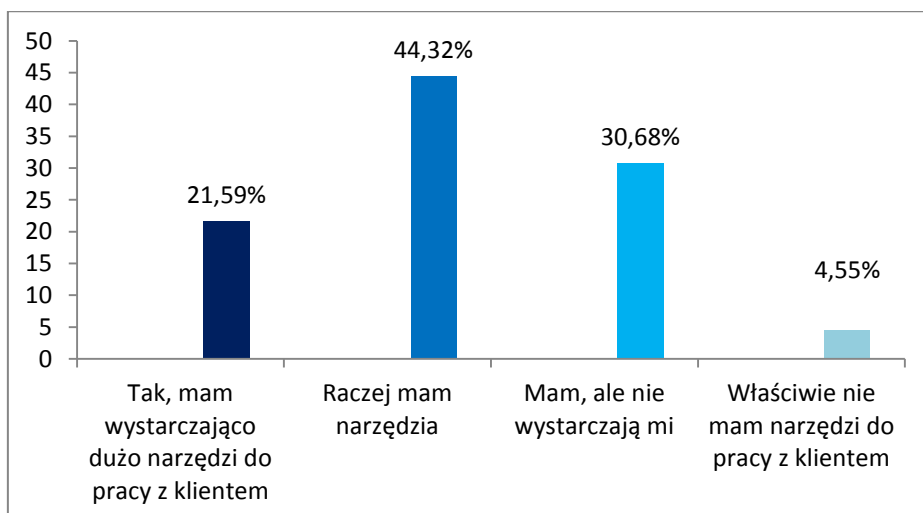
c) Przyczyny związane ze środowiskiem życia klientów

- * kwestie wychowawcze w rodzinie
- * złe wzorce w rodzinie

2. Inne trudności w pracy doradców zawodowych

Kolejnym celem badania było określenie jakich innych trudności w pracy doradczej doświadczają ankietowani doradcy. Następnie – jak bardzo trudności te są uciążliwe dla badanych. Niewiele ponad 1/3 uczestników badania doświadcza niedostatku narzędzi do pracy z klientem (testy, scenariusze zajęć, ćwiczenia itp.), nieliczni twierdzą, że nie posiadają w ogóle narzędzi do pracy z klientem (Wykres 3).

Wykres 3. Wyposażenie merytoryczne stanowisk pracy doradców zawodowych (wykres przedstawia odsetek [%] wybieranych przez respondentów odpowiedzi)

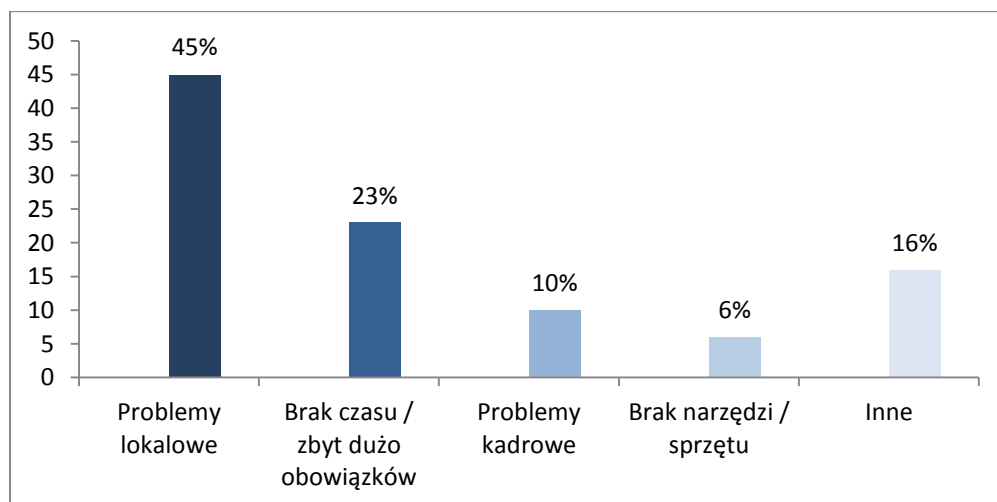


Respondenci wskazywali rodzaj doświadczanych braków, stwierdzili, że brakuje im:

- Narzędzi do diagnozy motywacji
- Narzędzi do diagnozy predyspozycji osób niepełnosprawnych intelektualnie, osób z całościowymi zaburzeniami rozwoju, osób niepełnosprawnych
- Informatorów o zawodach
- Gier szkoleniowych, zestawów typu LUMICO, FRIS
- Zaktualizowanych filmów szkoleniowych
- Testów behawioralnych np. PerformanSe
- Nowych metod pracy, bardziej innowacyjnych „(...) gdyż testy nie są już tak atrakcyjne dla klientów, gdyż każda wizyta u doradcy kojarzy im się z wypełnianiem formularzy (...)”
- Możliwości wyjazdu z uczniami na konferencje, udziału w e-konferencjach
- Wizyt pracowników urzędów pracy i pracodawców w szkołach

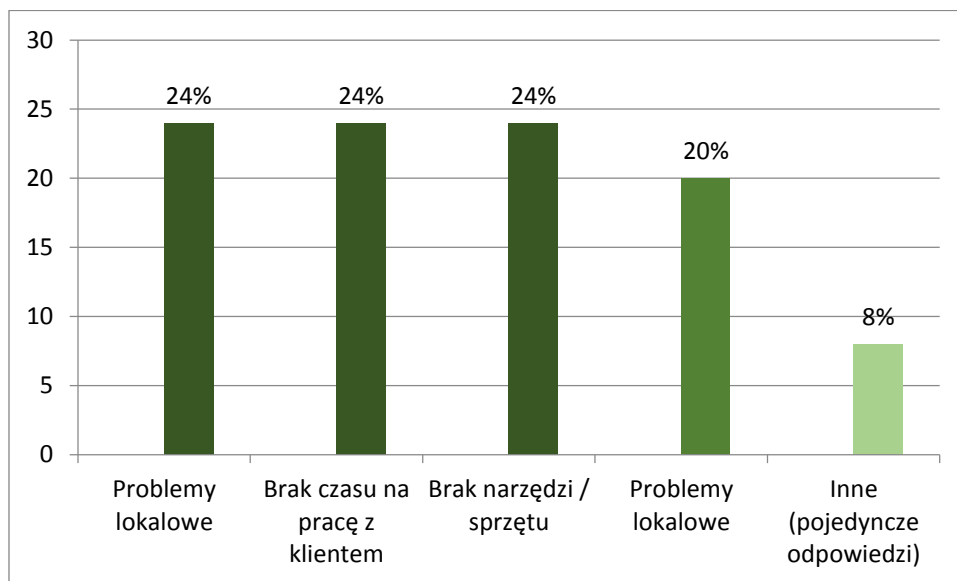
Wśród czynników zewnętrznych utrudniających pracę doradców zawodowych respondenci związani z rynkiem pracy, zdecydowanie najczęściej wskazywali na problemy lokalowe (dzielenie pokoju z innym pracownikiem, brak intymności, brak miejsca na porady grupowe – aż 14 na 31 wskazanych problemów). Drugim z sygnalizowanych przez respondentów problemów był brak dostatecznej ilości czasu na efektywną pracę z klientem, wynikający często z połączenia funkcji doradcy zawodowego i doradcy klienta (łącznie 7 wskazań). Troje badanych wśród deficytów wymieniło problemy kadrowe, dwoje problemy z dostępnością narzędzi i sprzętu technicznego (Wykres 4a). Inne wskazywane odpowiedzi to: np. brak miejsca na tablice informacyjne, brak poczekalni; wykonywanie innych obowiązków niż tylko doradztwo zawodowe.

Wykres 4a. Trudności pozamerytoryczne w pracy doradców zawodowych w instytucjach rynku pracy (% wskazań poszczególnych trudności).



Odpowiedzi respondentów związanych z sektorem edukacji wskazują najczęściej na problemy lokalowe (6/25 odpowiedzi), brak dostatecznej ilości czasu na pracę z klientem (6/25), brak dostępności narzędzi i sprzętu technicznego (6/25) oraz problemy kadrowe (5/25).

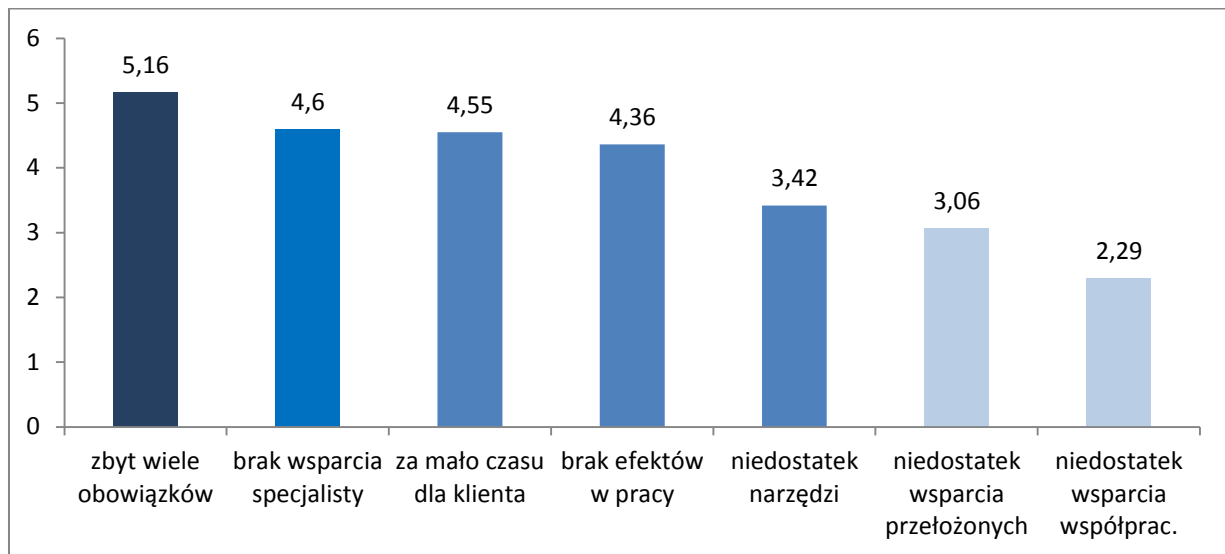
Wykres 4b. Trudności pozamerytoryczne w pracy doradców zawodowych w instytucjach oświaty (% wskazań poszczególnych trudności).



Zauważyć można pewne podobieństwo najczęściej sygnalizowanych problemów pozamerytorycznych: niedostatki lokalowe oraz brak czasu na pracę doradczą z klientem (bezrobotnym lub uczniem). Do najrzadziej pojawiających się trudności należą m.in. brak miejsca na korytarzach na prowadzenie tablic informacyjnych o poradnictwie zawodowym; usytuowanie instytucji na obrzeżach miasta – z dala od centrum miasta; brak przekonania wśród pośredników pracy o potrzebie doradztwa zawodowego; brak WC dla klientów.

Analiza uciążliwości różnych czynników w pracy doradcy wykazała, że za najbardziej uciążliwe w pracy badanych doradców zawodowych (wszystkich) uznać można przeciążenie obowiązkami, brak wsparcia specjalistów (np. psychologa, terapeuty) oraz niedostatek czasu, jaki doradca ma na pracę doradczą z klientem (Wykres 5).

Wykres 5. Czynniki uciążliwe w pracy w ocenie doradców zawodowych (średnie rang).



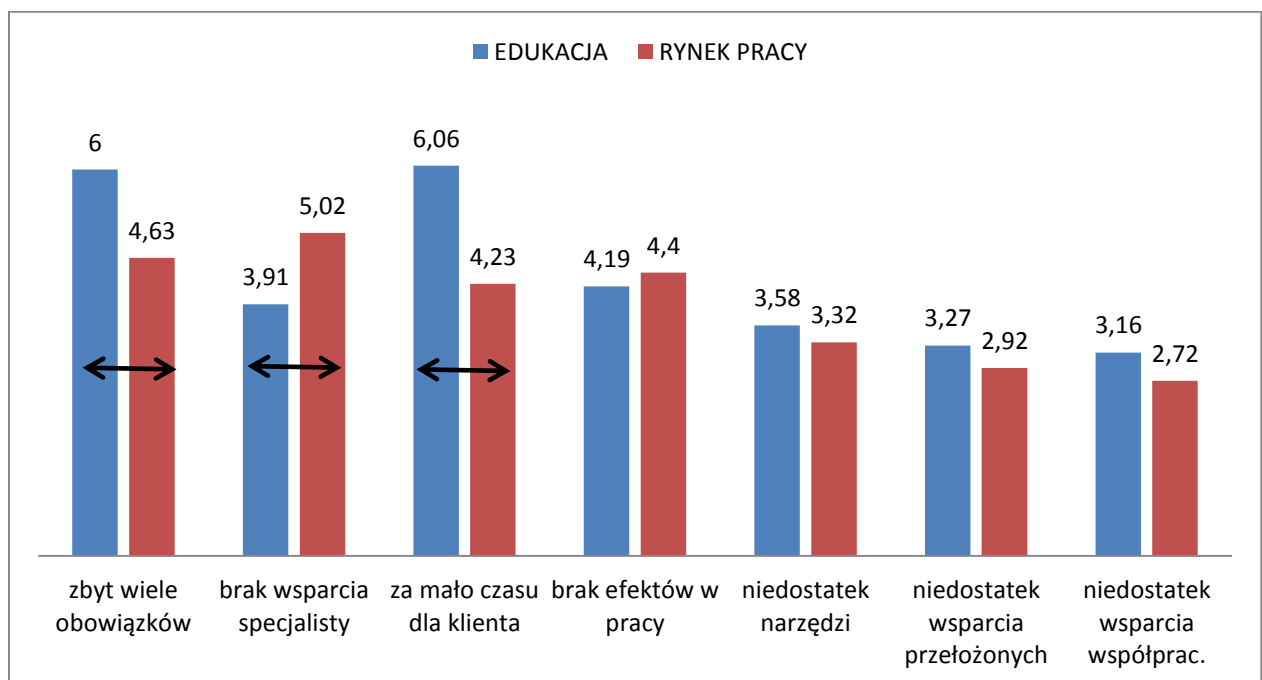
Zauważono, że niedostatek czasu, jaki można poświęcić jednemu klientowi dodatnio korelował z poczuciem, że ma się ‘na głowie’ zbyt dużo obowiązków ($r_s = .25$, $p < .05$). Związek ten wydaje się naturalnie zrozumiały: im więcej obowiązków ma doradca, tym bardziej uciążliwy staje się brak czasu dla klienta. Stwierdzono także istnienie ujemnego, istotnego statystycznie związku między brakiem wsparcia specjalisty a przeciążeniem obowiązkami ($r_s = -.31$, $p < .01$) i niedostatkiem narzędzi ($r_s = -.27$; $p < .05$). W im większym stopniu doradca odczuwa obciążenie obowiązkami, w tym mniejszym stopniu odczuwa potrzebę wsparcia ze strony specjalisty. Być może zapracowany (odczuwalne „zbyt wiele obowiązków”) doradca zawodowy wykonuje obowiązki nie tylko związane z poradnictwem zawodowym ale również inne zadania w urzędzie, szkole itp. Gdyby tak było, wtedy jego zapotrzebowanie na pomoc specjalisty (psycholog, terapeuta) w procesie doradczym mogłoby być mniejsze (mniej czasu poświęca na poradnictwo = ma mniej klientów jako doradca = mniej potrzebuje pomocy doradczej od specjalistów dla swoich nielicznych klientów). Można powiedzieć również, że im bardziej doradca odczuwa brak wsparcia specjalisty, tym mniej odczuwa brak narzędzi. Ten paradoksalny wynik można tłumaczyć na przykład tym, że doradcy zawodowi wykorzystują posiadane narzędzia, ale w konfrontacji z problemem klienta testy te są niewystarczające (mimo, że doradca nimi dysponuje) i odczuwalna jest wtedy pomoc specjalisty.

Dało się także zauważyć, że im dłuższy był staż pracy doradców zawodowych, w tym mniejszym stopniu sygnalizowali oni niedostatek narzędzi ($r_s = -.26$, $p < .05$). Starsi doradcy zawodowi nie odczuwali tego czynnika („niedostatek narzędzi”) jako uciążliwego w tym samym stopniu co młodzi pracownicy. Mogło to wynikać ze zdobytych przez lata pracy umiejętności zawodowych. Co ciekawe badanie ujawniło także relację między odczuwanym brakiem wsparcia ze strony przełożonych

i współpracowników: im bardziej rośnie poczucie braku wsparcia ze strony współpracowników, tym bardziej odczuwalny był także niedostatek wsparcia ze strony przełożonych ($r_s = .41, p < .001$).

Zestawienie czynników uciążliwych w pracy doradczej w obu badanych typach instytucji: edukacji i rynku pracy ukazało istnienie istotnych statystycznie różnic w przeciętnym sygnalizowanym przez uczestników badania nasileniu takich czynników jak: przeciążenie obowiązkami, brak wsparcia specjalisty oraz niedostatek czasu na pracę doradczą z klientem (Wykres 6). Dla doradców zawodowych pracujących w instytucjach oświaty bardziej niż dla doradców pracujących w instytucjach rynku pracy uciążliwe jest nadmierne obciążenie obowiązkami w pracy ($U=494; p < .001$) oraz zbyt mała ilość czasu który mogą poświęcić na pracę doradczą z klientem ($U=632,5, p < .05$). Doradcy z instytucji rynku pracy natomiast w istotnie większym stopniu niż doradcy z instytucji edukacji cierpią na brak wsparcia specjalisty ($U=556,5, p < .01$). Pozostałe czynniki uciążliwe uwzględnione w badaniu nie różnicowały istotnie porównywanych grup.

Wykres 6. Zestawienie czynników uciążliwych w pracy doradcy zawodowego w edukacji i w resorcie pracy (zestawienie średnich rang).



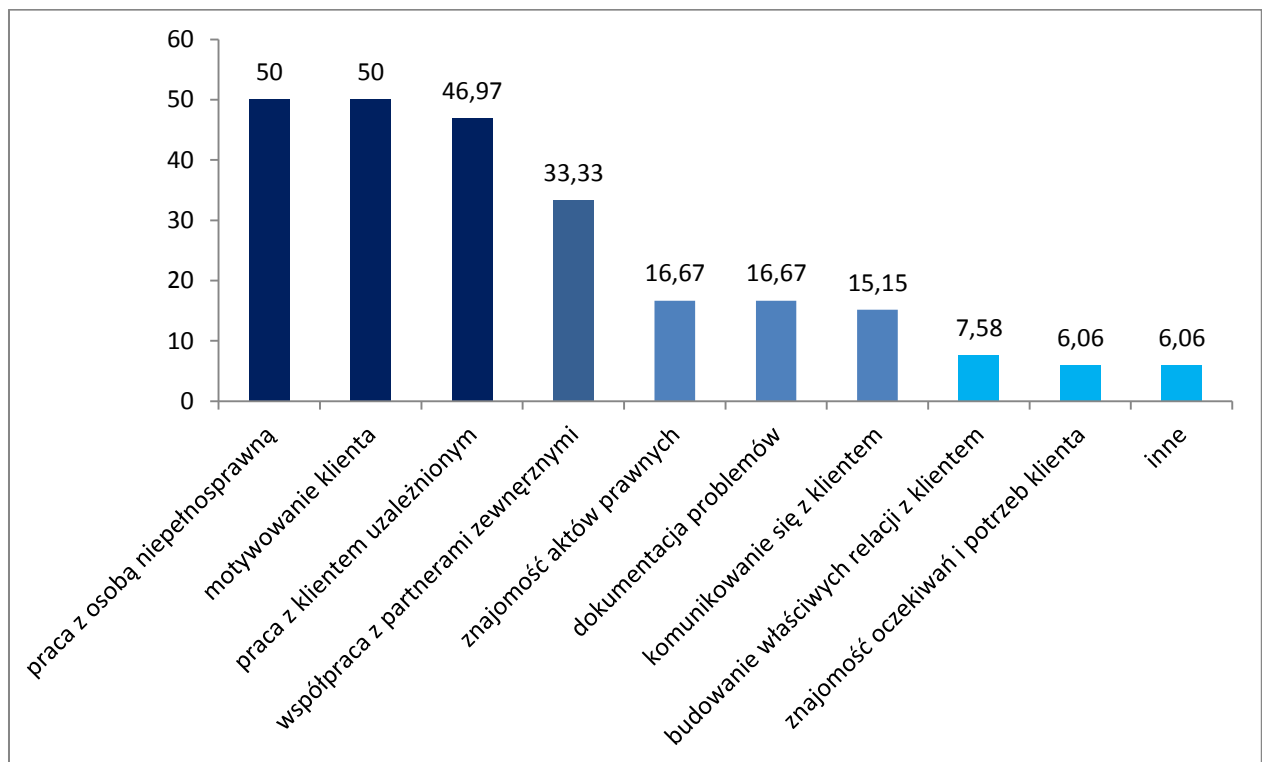
Przy formułowaniu wniosków dotyczących uciążliwości poszczególnych czynników w oparciu o zebrane dane należy zachować ostrożność, gdyż – mimo wielokrotnych dyskusji i prób w ramach Zespołu Diagnostycznego - sposób udzielania odpowiedzi poprzez przypisywanie odpowiedniej cyfry do czynnika – tworzenie hierarchii czynników od najbardziej do najmniej uciążliwych – nie był przez

wszystkich respondentów rozumiany (niektóre osoby przypisywały więcej niż jednemu czynnikowi tą samą pozycję w hierarchii).

3. Potrzeby wsparcia merytorycznego doradców zawodowych

Blisko trzy czwarte uczestników badania odczuwa potrzebę pomocy w swojej pracy (!). Nie wszyscy jednak precyzują na czym ta pomoc mogłaby polegać. Te jednak osoby, które zdecydowały się wskazać czego w swojej pracy potrzebowałyby (około 2/3 badanych) wskazują najczęściej na takie obszary pracy i takich klientów jak praca z osobą niepełnosprawną, praca z osobą uzależnioną oraz motywowanie klienta. Zauważyć można że osoby uzależnione i niezmotywowane stanowią jednocześnie najliczniejszą grupę klientów wskazanych przez respondentów jako tzw. klienci trudni.

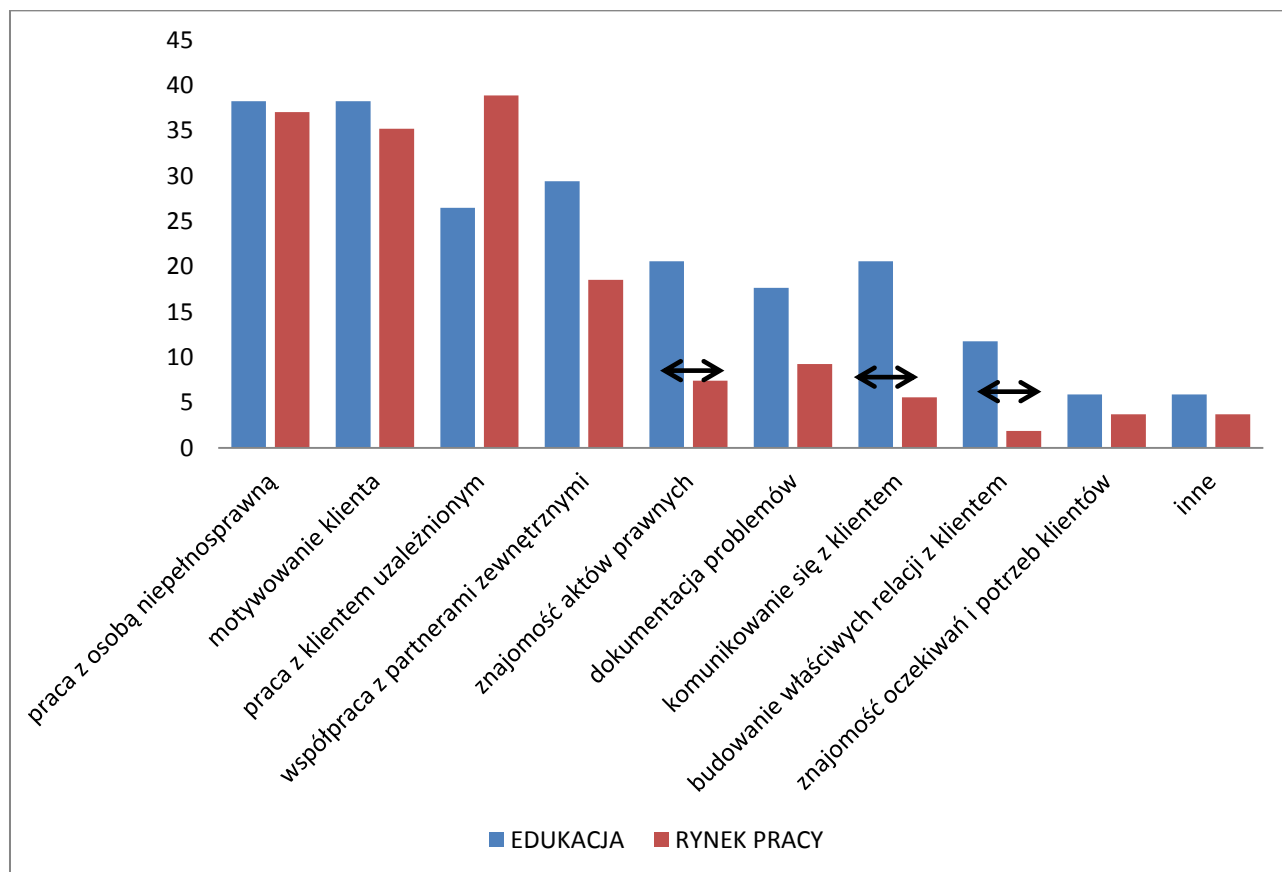
Wykres 7. Obszary, w których uczestnicy badania potrzebują wsparcia (cyfry nad kolumnami oznaczają % wskazań respondentów, nie sumują się do 100)



Zauważyć można także że jedna trzecia osób informujących o swoich potrzebach w pracy wskazuje na potrzebę umiejętności/wiedzy/kompetencji dotyczących współpracy z partnerami zewnętrznymi. Nieliczni zaznaczają potrzebę znajomości aktów prawnych oraz potrzebę umiejętności dokumentowania problemów klientów – mogą to być obszary ewentualnych spotkań szkoleniowych.

Potrzeby merytoryczne doradców zawodowych pracujących w edukacji i w instytucjach rynku pracy nieznacznie różnią się w zakresie: znajomości aktów prawnych (U=768; p=.065), komunikowania się z klientem (U=780, p<.05) oraz w budowaniu właściwych relacji z klientem (U=827, p=.052) (porównano przeciętne ilości wskazań poszczególnych obszarów) (Wykres 8).

Wykres 8. Zestawienie potrzeb wsparcia doradców zawodowych w instytucjach edukacji i rynku pracy (cyfry nad kolumnami oznaczają % wskazań respondentów, nie sumują się do 100)



Doradcy zawodowi – uczestnicy badania – pracujący w instytucjach związanych z edukacją nieznacznie bardziej potrzebują wsparcia w zakresie budowania relacji z klientem, komunikowania się z klientem oraz znajomości aktów prawnych niż doradcy z instytucji rynku pracy. Pozostałe widoczne na Wykresie 6 różnice między badanymi grupami doradców nie są istotne statystycznie.

4. Wnioski

Celem przedstawionego powyżej badania było określenie trudności doświadczanych przez doradców zawodowych w pracy z tak zwanym trudnym klientem. Badanie ankietowe miało dostarczyć odpowiedzi na pytanie o to jakie są najczęstsze trudności w bezpośrednim kontakcie z klientem oraz

trudności wynikające z innych, w tym organizacyjnych przyczyn, a także dostarczyć odpowiedzi na pytanie o merytoryczne potrzeby doradców zawodowych.

Uzyskane dane wskazują, że tzw. trudni klienci nie są przypadkami odosobnionymi - w opinii respondentów stanowią oni blisko jedną trzecią wszystkich klientów doradców zawodowych. Do najczęściej występujących tzw. trudnych klientów zaliczają się osoby z uzależnieniami, roszczeniowe i z deficytem motywacji. Nie wykluczone, że u pojedynczego klienta trudności te mogą występować łącznie. Przyczyną przynajmniej niektórych z nich (roszczeniowość, deficyt motywacji) może być, paradoksalnie, nie tyle zła co dobra sytuacja materialna klientów doradców. Dobra sytuacja materialna prawdopodobnie może ograniczać potrzebę zmiany własnej sytuacji edukacyjnej, zawodowej, życiowej. Zrozumiałe jest, że praca doradcza z osobą niezmotywowaną do zmiany jest nie tylko trudna, ale też obciążająca dla osoby motywującej (doradcy). Wśród innych zaobserwowanych przez doradców przyczyn trudności klientów znajduje się dysfunkcyjność rodzin, a także przyczyny związane ze stylem życia, z trudnościami emocjonalno-społecznymi oraz ze środowiskiem w którym żyją klienci. Szczególnie trudne i odporne na zmiany wydają się przyczyny związane ze stylem życia. Zmiana wartości klientów, zmiana ich postaw, uwarunkowanych nie tylko osobowością ale warunkami życia jest zadaniem wymagającym długoterminowego i szerokiego zaangażowania wielu osób (doradcy; rodzina; wychowawcy; terapeuci itp.) – doradca zawodowy w pojedynkę może nie być w stanie podołać zadaniu tego typu. Aby zmierzyć się z takim problemem (zmiana postaw, wartości) doradca musiałby nawiązać z klientem relację typu mentorskiego (stać się swego rodzaju mentorem, wzorem) – jest to teoretycznie wykonalne, ale bardzo czasochłonne, a biorąc pod uwagę kolejny uzyskany w niniejszym badaniu wynik - duże obciążenie obowiązkami i małą ilość czasu na pracę doradczą – wydaje się być mało realne. Ogólnie powiedzieć można, że przyczyny trudnego zachowania klientów raczej nie są ‘doraźne’, sytuacyjne, lecz kształtowane są przez wiele lat w środowisku klientów i mają charakter postaw.

Wśród innych trudności najczęściej przewijają się braki lokalowe, brak czasu – przeciążenie obowiązkami i problemy kadrowe. Większość respondentów (66%) dysponuje niezbędnymi narzędziami do pracy doradczej (testy, ankiety, scenariusze zajęć, doradcze programy, gry komputerowe itp.), a niedostatki narzędzi do pracy doradczej występują w większym stopniu wśród doradców z instytucji oświaty niż rynku pracy, mimo, iż poczucie uciążliwości tego braku jest dla doradców z obu branż porównywalne. Wydaje się więc, że niedostatek narzędzi nie jest obecnie najistotniejszym problemem (wśród tych nie związanych bezpośrednio z osobą klienta), chociaż nadal jest obecny i nadal wymaga uwagi. Przeciążenie obowiązkami i brak czasu na pracę doradczą z klientem nie tylko występują najczęściej ale także są najbardziej uciążliwe dla doradców, szczególnie dla doradców w szkołach, instytucjach oświatowych. Być może związane to jest z małą liczbą godzin

na doradztwo zawodowe w szkołach (?). Uciążliwy jest również brak wsparcia ze strony specjalisty (psychologa, terapeuty itp.) ale jest on bardziej odczuwalny przez doradców zawodowych z instytucji rynku pracy niż instytucji oświaty. Może jest to spowodowane większą dostępnością do specjalistów w szkołach ? Może różnica ta wynikać też z innego rodzaju problemów osób dorosłych – klientów urzędów pracy (np. uzależnienia, choroby itp.). Rozstrzygnięcie tej kwestii wymagałoby innego badania, nie było uwzględnione w ankiecie ‘Trudny klient’. Jako czwarty w kolejności wymieniania przez badanych, uciążliwy jest brak efektów w pracy. Warto zwrócić uwagę na ten czynnik, gdyż jest on jednym z istotnych uwarunkowań wypalenia zawodowego.

W obszarze zapotrzebowania na wsparcie merytoryczne daje się zauważyć duże zapotrzebowanie doradców zawodowych na umiejętności i wiedzę z zakresu pracy doradczej z osobą niepełnosprawną, uzależnioną, umiejętność motywowania. Jest to spójne z opisywanymi na początku najczęściej występującymi tzw. trudnymi klientami. Co ciekawe, doradcy zawodowi potrzebują umiejętności współpracy z partnerami zewnętrznymi (jedna trzecia respondentów). Z zebranych danych zarysowuje się także nieznacznie większa u doradców z sektora edukacji potrzeba wsparcia w umiejętnościach komunikowania się z klientem i budowania właściwych z nim relacji a także pomoc w nabyciu wiedzy z zakresu prawa (nie wiadomo, niestety, o znajomość jakich aktów prawnych chodzi, ankieta nie dostarczyła w tym względzie szczegółowych informacji, można jedynie przypuszczać, że są to regulacje dotyczące sektora edukacji).

Opisane powyżej dane zebrane w badaniu sondażowym przeprowadzonym przez członków Zespołu Diagnostycznego PAKTU na Rzecz Rozwoju Poradnictwa Zawodowego mogą być wykorzystane do ulepszania metod pracy i warunków prowadzenia poradnictwa, a także mogą stanowić punkt wyjścia do dalszych badań.

5. Podziękowanie

*Przeprowadzający badanie członkowie **Zespołu Diagnostycznego** dziękują wszystkim osobom, które wzięły udział w badaniu i przesyłały wypełnioną ankietę, a także Liderom wszystkich zespołów zadaniowych PAKTU za pomoc w rozpowszechnieniu ankiety.*

6. Załącznik – Ankieta „Trudny klient”

ANKIETA DLA DORADCÓW ZAWODOWYCH „TRUDNY KLIENT”

Szanowni Państwo

Zwracamy się do Państwa z prośbą o wypełnienie ankiety dotyczącej pracy z tak zwanym trudnym klientem. Ankieta jest anonimowa. Udzielone przez Państwa odpowiedzi posłużą do udoskonalenia działań i oferty wsparcia dla doradców zawodowych w ramach PAKTU dla Rozwoju Poradnictwa Zawodowego w województwie warmińsko-mazurskim. Wybraną odpowiedź należy zakreślić kółkiem/krzyżykiem lub opisać.

1. Z jakim klientem najtrudniej Pani/u się pracuje? Prosimy o wskazanie MAKSYMALNIE 3 typów klientów:

- roszczeniowym
- mało komunikatywnym
- zbyt pewnym siebie i swoich możliwości
- niepewnym siebie, wycofanym, mało aktywnym
- uzależnionym (np. problem alkoholowy, uzależnienie od dopalaczy, hazardu itp)
- takim, który nie chce współpracować, jest niezmotywowany
- wykazującym opór (tzw. klient oporujący)
- uzależnionym od pomocy Ośrodka Pomocy Społecznej
- takim, któremu swoją wolę narzucają jego bliscy (np. rodzice decydują za dziecko, żona decyduje za męża itp.)
- inny (proszę opisać jaki, będziemy wdzięczni za krótki opis przypadku)

2. Prosimy o oszacowanie jaki odsetek wśród wszystkich Pani/Pana klientów stanowią tzw klienci trudni, wskazani przez Panią/Pana powyżej:

_____ %

3) Z czego Pani/Pana zdaniem wynikają najczęściej niedobory/trudności klienta?

- rodzina patologiczna
- alkoholizm
- zła sytuacja materialna
- bardzo dobra sytuacja materialna (pobieranie różnych świadczeń z pomocy społecznej; otrzymywanie pieniędzy od rodziców; dochody ‘na czarno’ itp)
- niski poziom inteligencji
- depresja
- inne jakie?.....

4. Co uważa Pan /i za najbardziej uciążliwe w swojej pracy?_Prosimy o określenie - które z poniższych trudności są najbardziej, a które najmniej uciążliwe - poprzez uszeregowanie poniższych czynników od najbardziej uciążliwego do najmniej uciążliwego w taki sposób, że przypisanie cyfry 1 oznacza czynnik najmniej uciążliwy, a przypisanie cyfry 7 - najbardziej uciążliwy czynnik.

Czynnik	Miejsce w hierarchii uciążliwości
brak efektów z pracy z klientem/ klientami	
brak wsparcia w pracy z klientami w postaci specjalisty (psycholog, terapeuta)	
zbyt mało czasu, jaki można poświęcić jednemu klientowi	
zbyt wiele obowiązków	
brak wsparcia ze strony współpracowników	
brak wsparcia ze strony przełożonych	
za mało narzędzi (testów, scenariuszy zajęć, innych pomocy)	

5) Czy ma Pan /Pani i do dyspozycji narzędzia (np. testy, scenariusze zajęć, ćwiczenia itp.) niezbędne do dobrego wykonywania pracy doradcy zawodowego?

- Tak, mam wystarczająco dużo narzędzi do pracy z klientem
- Raczej mam narzędzia
- Mam ale nie wystarczają mi
- Właściwie nie mam narzędzi do pracy z klientem

6) Jakiego rodzaju narzędzi Panu/Pani **najbardziej** brakuje w pracy (prosimy o zaznaczenie maksymalnie 3 możliwości)

- Testów predyspozycji zawodowych typu papier-ołówek
- Testów predyspozycji zawodowych w postaci elektronicznej (testy komputerowe)
- Scenariuszy zajęć z doradztwa zawodowego
- Filmów zawodoznawczych tzn przedstawiających pracę w różnych zawodach
- Filmów o tematyce związanej z poszukiwaniem pracy (np. jak napisać życiorys, jak rozmawiać z pracodawcą itp.)
- Gier i zabaw o tematyce edukacyjno-zawodowej
- Innych, jakich?

7) Czy odczuwa Pan/i potrzebę pomocy w swojej pracy?

- tak
- nie

8) Jeśli w pytaniu 7 odpowiedział/a Pan/Pani **TAK**, to w jakim zakresie potrzebuje Pan/i pomocy? (proszę podkreślić **TRZY** wybrane punkty)

- praca z osoba niepełnosprawną
 - motywowanie klienta
 - znajomość oczekiwań i potrzeb klienta
 - dokumentacja problemów
 - znajomość aktów prawnych
 - budowanie właściwych relacji z klientem
 - współpraca z partnerami zewnętrznymi
 - komunikowanie się z klientem
 - praca z klientem uzależnionym
 - inne jakie?
-

.....
9) Jakie czynniki zewnętrzne (np. problemy kadrowe, lokalowe, techniczne itp.) utrudniają Panu/i pracę z klientem?

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

METRYCZKA

Prosimy o podkreślenie właściwego:

1. Jestem pracownikiem: EDUKACJI / INSTYTUCJI RYNKU PRACY
2. Instytucja w której pracuję: **NALEŻY** / NIE NALEŻY DO PAKTU DLA ROZWOJU PORADNICTWA ZAWODOWEGO
3. Pani/Pana staż pracy na stanowisku doradcy zawodowego:

DZIĘKUJEMY ZA WYPEŁNIENIE ANKIETY

Członkowie Zespołu Diagnostycznego PAKTU dla Rozwoju Poradnictwa Zawodowego

Wypełnioną ankietę należy odesłać na adres: a.skuzinska@up.gov.pl lub przesłać pocztą zwykłą na adres: Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej ul. Bema 54 82-300 Elbląg, w terminie do 30 września 2018.

Osoba do kontaktu: Anna Skuzińska, doradca zawodowy, Wojewódzki Urząd Pracy w Olsztynie, Centrum Informacji i Planowania Kariery Zawodowej w Elblągu, tel 55-234-67-83; a.skuzinska@up.gov.pl