

# Pośrednik pracy

333301

Inna nazwa zawodu: nie występują

## Zadania i czynności

**Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.**

Praca pośrednika pracy ukierunkowana jest na przeciwdziałanie bezrobociu i ograniczenie jego skali w obrębie danego regionu i kraju. Do głównych zadań pośrednika pracy należy udzielanie pomocy poszczególnym osobom w znalezieniu pracy odpowiadającej ich oczekiwaniom i możliwościom oraz pracodawcom w pozyskiwaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach, pozyskiwanie i upowszechnianie ofert pracy, udzielanie pracodawcom informacji o kandydatach do pracy w związku ze zgłoszoną ofertą pracy, a także inicjowanie i organizowanie kontaktów osób poszukujących odpowiedniego zatrudnienia z pracodawcami.

Niezbędnym warunkiem do udzielenia skutecznej pomocy poszukującym pracy oraz pracodawcom jest dobra znajomość rynku pracy, dlatego pośrednik pracy zbiera i analizuje informacje o zmieniających się trendach i potrzebach rynku pracy, nowych inicjatywach oraz podmiotach gospodarczych. Obejmują one m.in. tendencje w zatrudnieniu i bezrobociu, popyt na określone zawody, podaż miejsc pracy. Zbierając informacje o rynku pracy tworzy bazy danych o klientach (pracodawcach i poszukujących pracy) w formie elektronicznej, najczęściej z podziałem na branże. Umieszcza w nich podstawowe dane, w przypadku pracodawcy są to dane adresowe, rodzaj działalności – branża, krótka charakterystyka działalności, aktualny stan zatrudnienia, przewidywane potrzeby na określonych pracowników, a w przypadku poszukującego pracy, informacje o poziomie wykształcenia, kwalifikacjach, umiejętnościach, doświadczeniu zawodowym.

Pośrednik pracy w celu pozyskiwania informacji o wolnych miejscach pracy wysyła maile do potencjalnych pracodawców, również zagranicznych. Odbywa z nimi rozmowy telefoniczne oraz ostatnio coraz bardziej popularne, spotkania na skype z kamerą i mikrofonem tzw. telekonferencje. Bardzo często udaje się bezpośrednio do zakładów pracy, gdzie w działach zatrudnienia zbiera najważniejsze informacje o firmie. W celu nawiązania współpracy z zagranicznymi pracodawcami wyjeżdża za granicę, gdzie uczestniczy w międzynarodowych targach pracy promując usługi pośrednictwa pracy. Sam również zajmuje się organizacją regionalnych targów pracy, które są zbiorową prezentacją ofert pracy różnych pracodawców. Organizuje także giełdy pracy umożliwiające bezpośredni kontakt pracodawcy z kandydatami z danego regionu. Sporządza materiały informacyjne i biuletyny służące promocji pośrednictwa pracy wśród pracodawców i poszukujących zatrudnienia.

Pozyskane oferty pracy pośrednik pracy upowszechnia poprzez zamieszczenie na stronach internetowych firmy, w której pracuje, portalach branżowych, portalach z ofertami pracy, w prasie branżowej o zasięgu regionalnym i ogólnokrajowym. Pośrednik pracy nawiązuje również bezpośrednie kontakty z poszukującymi zatrudnienia. W trakcie rozmowy poznaje oczekiwania zawodowe klienta i dokonuje analizy ofert pracy

będących w jego dyspozycji, pomaga mu sporządzić dokumenty aplikacyjne oraz przygotowuje go do rozmowy kwalifikacyjnej z pracodawcą.

Ważnym zadaniem pośrednika pracy zatrudnionego w urzędzie pracy jest motywowanie bezrobotnych do podjęcia trudnienia. Zadanie to realizuje przedstawiając im oferty pracy, które są w posiadaniu urzędu. Informuje ich o możliwości skorzystania z innej formy pomocy oferowanej przez urząd (np. szkoleń, warsztatów aktywnego poszukiwania pracy, przyuczenia do zawodu, dotacji na rozpoczęcie działalności gospodarczej). Wszelkie swoje działania na rzecz bezrobotnych pośrednik pracy dokumentuje w karcie rejestracyjnej bezrobotnego. Analizując, co najmniej raz na trzy miesiące karty rejestracyjne, zawierające informacje o proponowanych bezrobotnemu ofertach pracy i innych formach wsparcia, pośrednik pracy ma możliwość obserwacji danego bezrobotnego i jego rzeczywistej chęci podjęcia zatrudnienia. Pozwala mu to przygotować dla niego odpowiednią ofertę pracy, ewentualnie zaproponować inną formę pomocy w uzyskaniu zatrudnienia. W swojej pracy pośrednik pracy ściśle współpracuje z doradcą zawodowym, specjalistą ds. rozwoju zawodowego oraz liderem klubu pracy.

Innym, niezwykle ważnym obecnie zadaniem pośrednika pracy zatrudnionego w publicznych służbach zatrudnienia, jest prowadzenie pośrednictwa pracy związanego ze swobodnym przepływem pracowników na terenie UE /EOG, które realizowane jest wyłącznie przez sieć EURES. Jego zadania koncentrują się na udzielaniu pomocy bezrobotnym i poszukującym pracy w uzyskaniu odpowiedniego zatrudnienia zgodnie z prawem swobodnego przepływu pracowników w UE. Polega to na udzielaniu pomocy pracodawcom z kraju i z państw UE/EOG w uzyskaniu pracowników o poszukiwanych kwalifikacjach zawodowych, inspirowaniu i organizowaniu kontaktów bezrobotnych i poszukujących pracy z pracodawcami z krajów UE/EOG, informowaniu bezrobotnych i poszukujących pracy o możliwościach zatrudnienia, warunkach życia i pracy oraz o sytuacji na europejskich rynkach pracy, w tym występujących tam zawodach nadwyżkowych i deficytowych. Realizując powyższe zadania pośrednik pracy prowadzi elektroniczny rejestr ofert pracy pracodawców z kraju i państw UE/EOG i umieszcza je w internetowej bazie ofert pracy. Przeprowadza rekrutację pracowników poprzez zebranie CV kandydatów, ich wstępną selekcję oraz pomoc w przeprowadzaniu rozmów kwalifikacyjnych z kandydatami. Umieszcza CV poszukujących pracy w bazach życiorysów w urzędach pracy oraz przekazuje zainteresowanym ulotki i materiały informacyjne z zakresu międzynarodowego pośrednictwa pracy.

Należy podkreślić, iż zadania i czynności pośrednika pracy zatrudnionego w publicznych służbach zatrudnienia wynikają z przepisów prawnych, zawartych w standardach pośrednictwa pracy, co ma znaczący wpływ na sformalizowanie zakresu jego obowiązków. Natomiast zakres zadań pośrednika pracy zatrudnionego w prywatnej agencji pośrednictwa pracy nie zawsze jest taki jednoznaczny. Często dochodzi do sytuacji, kiedy zadania pośrednika pracy i specjalisty ds. rekrutacji powierza się jednej osobie.

## **Środowisko pracy**

**Ostatnia aktualizacja - 09.2009 r.**

## **ŚRODOWISKO PRACY**

### **Warunki materialne**

Miejszem pracy pośrednika pracy są pomieszczenia biurowe. W biurze przyjmuje klientów (pracodawców, poszukujących pracy) i wykonuje swoje czynności zawodowe. Praca pośrednika pracy związana jest z częstymi wyjazdami. Uczestnicząc w targach pracy przebywa w dużych halach, gdzie prezentowane są poszczególne stoiska. Dokumentując swoją pracę oraz nawiązując kontakty z pracodawcami posługuje się sprzętem komputerowym i biurowym. Wprowadzając dane wiele godzin spędza przy komputerze, co powoduje osłabienie narządu wzroku i kręgosłupa. W zawodzie pośrednika pracy pracującego z osobami bezrobotnymi występuje prawdopodobieństwo zaburzeń emocjonalnych i stanów depresyjnych. Związane to jest ze stresem spowodowanym codziennymi kontaktami z rozdrażnionymi ludźmi, często nie widzącymi szans znalezienia zatrudnienia, przerażonymi utratą pracy, a także brakiem odpowiednich dla nich ofert pracy.

## **Warunki społeczne**

Praca pośrednika pracy ma dwojaki charakter. Z jednej strony jest to praca indywidualna (w momencie, gdy wprowadza dane do komputera, negocjuje z pracodawcą lub przeprowadza rozmowę z klientem) z drugiej strony może być członkiem zespołu pracując przy realizacji projektów łączonych. Kontakty z ludźmi w pracy pośrednika pracy są bardzo intensywne i różnorodne. Są to kontakty zarówno z poszukującymi zatrudnienia, którym udziela rad, wyjaśnień, odpowiada na ich pytania, jak i z pracodawcami, do których kieruje odpowiednich kandydatów do pracy oraz organizuje ich spotkania z poszukującymi zatrudnienia w formie targów i giełd pracy.

## **Warunki organizacyjne**

Pośrednik pracy pracuje zazwyczaj od 6 do 9 godzin dziennie. Swoją pracę wykonuje tylko w dzień. Godziny pracy zależą od ustaleń obowiązujących w danej firmie. W ramach pozyskiwania nowych ofert pracy oraz promocji swoich usług odbywa częste podróże służbowe, również zagraniczne. Trudno jest określić jakąkolwiek systematyczność tych wyjazdów. Mając na uwadze charakter pracy (negocjacje z pracodawcami, reprezentowanie firmy na zewnątrz) pośrednik pracy musi dbać o swój wygląd i ubiór. Najbardziej wskazana jest klasyczna elegancja.

Praca pośrednika pracy jest okresowo nadzorowana przez kierownika komórki organizacyjnej pośrednictwa pracy (w przypadku zatrudnienia w urzędzie pracy) lub kierownictwo firmy, w której pracuje (w przypadku zatrudnienia w agencji pośrednictwa pracy). W zależności od miejsca pracy, w hierarchii organizacyjnej może być podwładnym i podlegać bezpośrednio kierownikowi komórki organizacyjnej pośrednictwa pracy lub, prowadząc własną agencję pośrednictwa pracy, posiadać pełną swobodę organizacyjną i samemu decydować o charakterze swoich działań.

Czynności wykonywane przez pośrednika pracy mają z jednej strony charakter zrutynizowany, gdy wprowadza dane do komputera, wypełnia dokumentację, a z drugiej niezrutynizowany, gdy negocjuje z pracodawcami czy rozmawia z klientami, ponieważ każda osoba, z którą ma kontakt jest inna i wymaga od niego indywidualnego podejścia.

Praca pośrednika pracy związana jest z odpowiedzialnością społeczno-moralną, gdyż zdaje on sobie sprawę z konsekwencji swojego postępowania w stosunku do osób pozostających bez pracy oraz odpowiedzialnością za urządzenia biurowe, które obsługuje.

## **Wymagania psychologiczne**

Praca pośrednika pracy jest związana z ludźmi. Wynika to z charakteru zadań, które związane są ze zbieraniem informacji od pracodawców oraz prowadzeniem z nimi negocjacji, poszukiwaniem ofert pracy, a także bezpośrednimi kontaktami z klientami. Od tego, czy potrafi on w sposób umiejętny nawiązać rozmowę i właściwie ją poprowadzić zależy dalszy rozwój kontaktu i w efekcie pozyskanie nowych ofert pracy oraz partnerów do współpracy. Dlatego niezbędną umiejętnością w pracy pośrednika pracy jest łatwość nawiązywania kontaktu z ludźmi i postępowania z nimi, dopasowywania sposobu i stylu rozmowy do rozmówcy (sprzyjać temu będzie używanie języka zrozumiałego dla klienta), uważne śledzenie toku wypowiedzi rozmówcy, cierpliwe słuchanie. W nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z ludźmi pomaga mu komunikatywność, posiadanie dużego zasobu słów, łatwość argumentowania oraz wypowiadania się w mowie i piśmie. Ze względu na intensywne kontakty z osobami zestresowanymi brakiem pracy, bardzo często potrzebne jest wspieranie klienta, łagodzenie napięcia, nie reagowanie na zaczepki. Dlatego również ważna jest duża odporność emocjonalna, utrzymywanie spokoju, samokontrola, nie okazywanie zmęczenia, cierpliwość. Ponieważ z usług pośrednika pracy korzystają osoby ze zróżnicowanych grup społecznych, pośrednik pracy powinien cechować się wysoką kulturą osobistą, otwartością i życzliwością, a także tolerancją i głębokim szacunkiem dla odmienności i indywidualności innych ludzi. W jego pracy ważne są zdolności organizacyjne i menadżerskie przejawiające się w umiejętności organizowania giełd i targów pracy oraz przekonywania klientów (pracodawców, poszukujących pracy) do swoich racji.

Przy wprowadzaniu do komputera danych o pracodawcach i pozyskanych ofertach pracy oraz codziennym ich aktualizowaniu ważna jest także umiejętność pracy w warunkach monotonnych oraz związana z nią zdolność do koncentracji uwagi. Ponieważ jego praca polega z jednej strony na kontaktach z ludźmi, a z drugiej na pracy z danymi, również ważną umiejętnością jest łatwość przerzucania się z jednej czynności na drugą.

W swojej pracy pośrednik pracy powinien wykazywać się wysoką samodzielnością w organizowaniu i planowaniu własnych działań oraz przejawiać dużą aktywność w celu poszukiwania jak największej liczby ofert pracy.

Pośrednika pracy obowiązuje zachowanie tajemnicy, szczególnie w zakresie danych uzyskanych w trakcie przeprowadzania wywiadu z pracodawcami oraz indywidualnej pracy nad dokumentami aplikacyjnymi z poszukującymi zatrudnienia.

W związku z szybko zmieniającą się sytuacją na rynku pracy oraz częstą nowelizacją przepisów prawnych, pośrednik pracy powinien nieustannie podnosić i aktualizować swoją wiedzę i kwalifikacje.

## **Wymagania fizyczne i zdrowotne**

W zawodzie pośrednika pracy w zasadzie nie istnieją przeciwwskazania fizyczne. Pod względem obciążenia fizycznego praca na tym stanowisku należy do prac lekkich.

Wskazane jest, aby osoba zatrudniona posiadała ogólnie dobry stan zdrowia. Do zdrowotnych, względnych przeciwwskazań do podjęcia pracy w tym zawodzie należą ostre stany chorobowe np. cukrzyca, padaczka oraz inne przewlekłe choroby upośledzające sprawność organizmu takie jak choroby układu oddechowego i układu krążenia. Do bezwzględnych przeciwwskazań należą choroby psychiczne i upośledzenie umysłowe. Ze względu na częste, bezpośrednie kontakty z różnymi klientami w jego pracy przydatna jest wysoka sprawność narządu słuchu oraz dobra sprawność narządu wzroku, związana z obowiązkiem wprowadzania danych do komputera oraz wypełniania wielu dokumentów. W zależności od charakteru wykonywanych czynności zawodowych możliwe jest zatrudnienie osób niepełnosprawnych, z dysfunkcją kończyn dolnych i górnych.

## **Warunki podjęcia pracy w zawodzie**

Zgodnie z wymaganiami ustawowymi pośrednikiem pracy zatrudnionym w urzędzie pracy oraz w agencji zatrudnienia może zostać osoba z wykształceniem minimum średnim. Jednak praktycznie, obecnym kandydatom na stanowiska pośrednika pracy stawiane są wyższe wymagania. Aby podjąć pracę na tym stanowisku, zarówno w urzędzie pracy, jak i w agencji zatrudnienia, należy legitymować się wykształceniem wyższym. Pracodawcy najbardziej preferują absolwentów psychologii, socjologii, doradztwa zawodowego. Akceptowane jest również inne wykształcenie, lecz istnieje wymóg, szczególnie w publicznych służbach zatrudnienia, by było ono poszerzone w ramach studiów podyplomowych na kierunku pośrednictwa pracy. Pracodawcy często zwracają uwagę na dodatkowe formy kształcenia, w jakich uczestniczył kandydat (kursy specjalistyczne, szkolenia). Dużym atutem jest również posiadane doświadczenie w prowadzeniu pośrednictwa pracy. Kandydat na stanowisko pośrednika pracy powinien znać bardzo dobrze, co najmniej jeden zachodni język obcy. Najczęściej jest to język angielski. Coraz częściej pojawia się wymóg posiadania prawa jazdy kat. B z praktyczną umiejętnością prowadzenia samochodu, co związane jest z częstymi podróżami służbowymi.

Ponadto wymagana jest bardzo dobra znajomość obsługi komputera (edytorów, baz danych, poczty elektronicznej, internetu) i urządzeń biurowych.

## **Możliwości awansu w hierarchii zawodowej**

W zawodzie pośrednika pracy istnieją różne możliwości awansu zawodowego, może on być zarówno poziomy, jak i pionowy. Jeżeli pośrednik pracy pracuje na samodzielnym stanowisku w niedużej firmie, posiadającej niezbyt rozbudowaną strukturę organizacyjną, jego awans zwykle polega na zwiększeniu zakresu kompetencji i odpowiedzialności za powierzone zadania (awans poziomy). Inaczej przedstawia się sytuacja w dużych firmach o szerokim zasięgu działania, z rozbudowanym działem personalnym. Tutaj możliwy jest zarówno awans poziomy, polegający na zdobywaniu kolejnych stopni specjalizacji w obrębie danego stanowiska, jak i pionowy, związany z awansem od stanowiska pracowniczego poprzez kierownika działu aż do stanowiska dyrektorskiego. Hierarchia takiego awansu jest specyficzna dla każdej firmy. Jednak zazwyczaj określone są ramy czasowe, w których można spodziewać się awansu oraz zakres umiejętności, które są przypisane do danego poziomu.

Pośrednik pracy zatrudniony w publicznych służbach zatrudnienia ma ograniczone możliwości awansu. Jedyną formą awansu poziomego jest możliwość otrzymania licencji zawodowej pośrednika pracy, a w dalszej kolejności pośrednika pracy I stopnia i pośrednika pracy II stopnia. Licencja nadawana jest przez wojewodę, na wniosek zainteresowanej osoby, w drodze decyzji administracyjnej. Uzyskanie licencji zawodowej pośrednika pracy I stopnia wiąże się z koniecznością podniesienia kwalifikacji (w przypadku posiadania przez pośrednika wykształcenia średniego), ponieważ na tym stanowisku istnieje wymóg wyższego wykształcenia. Jego awans może polegać także na objęciu funkcji kierownika komórki organizacyjnej pośrednictwa pracy (awans pionowy).

Ponadto pośrednik pracy może założyć własną prywatną agencję pośrednictwa pracy i prowadzić ją jednoosobowo lub, podejmując się realizacji bardziej skomplikowanych i trudniejszych zadań, zatrudniać w niej innych pośredników pracy.

### **Możliwości podjęcia pracy przez dorosłych**

Możliwość podjęcia pracy w zawodzie pośrednika pracy jest praktycznie niezależna od wieku. Bardziej istotne jest to, czy kandydat posiada odpowiednie kwalifikacje i umiejętności oraz doświadczenie zawodowe. Ważne jest również, jaką politykę personalną prowadzą firmy, ponieważ niektóre z nich same wewnętrznie ustalają górne granice wiekowe kandydatów do pracy. Są firmy, które preferują zatrudnianie osób młodych, bezpośrednio po studiach, nierzadko tych, które odbywały w ich strukturach staż, w innych dużą wagę przywiązuje się do doświadczenia zawodowego.

Generalnie od kandydatów dorosłych oczekuje się większych umiejętności, profesjonalizmu, wysokich kwalifikacji oraz lepszego obycia z obowiązkami służbowymi.

### **Możliwości zatrudnienia**

Pośrednik pracy jest zawodem coraz częściej spotykanym na rynku pracy. W ostatnich latach rynek usług pośrednictwa pracy systematycznie się rozwija. Związane to jest z wprowadzeniem gospodarki rynkowej, sytuacją gospodarczą kraju, a także przystąpieniem Polski do Unii Europejskiej i całkowitym otwarciem niektórych zagranicznych rynków pracy. Zwiększyło to szansę bezrobotnych na poszukiwanie i podejmowanie pracy w krajach Wspólnoty oraz w sposób istotny wpłynęło na zapotrzebowanie na usługi pośrednictwa pracy. Rosną tym samym szanse zatrudnienia w zawodzie pośrednika pracy. Pośrednicy pracy zatrudniani są w publicznych służbach zatrudnienia (wojewódzkich urzędach pracy, gdzie realizowane jest pośrednictwo pracy w ramach sieci EURES i powiatowych urzędach pracy), ochotniczych hufcach pracy, realizujących pośrednictwo pracy dla młodzieży oraz w prywatnych agencjach pośrednictwa pracy, które realizują pośrednictwo pracy na terenie kraju i za granicę, a także pośrednictwo pracy tymczasowej. Pośrednicy pracy pracują również przy realizacji projektów unijnych współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego, mogą też zdecydować się na podjęcie własnej działalności gospodarczej.

### **Zawody pokrewne**

specjalista analizy rynku  
specjalista ds. rekrutacji pracowników  
analityk pracy  
doradca zawodowy  
specjalista ds. szkolenia i rozwoju zawodowego  
doradca personalny,  
kierownik działu pośrednictwa pracy  
właściciel agencji pośrednictwa pracy

### **Polecana literatura**

- Ustawa o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy z dnia 20.04.2004r. (jednolity tekst: Dz. U. z 2008r. Nr 69 poz. 415 z późn. zm),
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 02.03.2007r. w sprawie standardów usług rynku pracy (Dz. U. z 2007r. Nr 47, poz. 314),
- Rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 02.03.2007r. w sprawie szczegółowych warunków prowadzenia przez publiczne służby zatrudnienia usług rynku pracy (Dz. U. z 2007r. Nr 47, poz. 314),
- M. Witoszyński „Pośrednictwo pracy. Zarys problematyki” FRPS, Warszawa 2000,
- M. Witoszyński, W. Trzeciak „Pośrednictwo pracy zarys problematyki z elementami doradztwa zawodowego” Warszawa 2002,
- J. Marciniak „Rekrutacja i zatrudnienie według standardów Unii Europejskiej” ALPHA pro Wydawnictwa Profesjonalne Sp. z o.o. Ostrołęka 2004,
- Redakcja P. Błędowski „Efektywność usług i instrumentów rynku pracy służących podnoszeniu kwalifikacji bezrobotnych w Polsce i wybranych krajach Unii Europejskiej” MPiPS Warszawa 2008,
- Rynek Pracy kwartalnik MPiPS.