Polski Instytut Ekonomiczny

4/2021

WORKING PAPER



Ageizm w Polsce

– podsumowanie eksperymentalnego badania terenowego

Cytowanie:
Baszczak, Ł., Mokrzycki, R., Trojanowska, M., Wincewicz-Price, A., Zyzik, R. (2021), *Ageizm w Polsce – podsumowanie eksperymentalnego badania terenowego*, Working Paper, nr 4, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa.

Autorzy opracowania konsultowali metodologię badania i wykorzystane narzędzia badawcze z ekspertami ds. rekrutacji i doradztwa osobom poszukującym pracy. Dziękujemy szczególnie Pani Agnieszce Bełz i Pani Karinie Tokarskiej za pomoc w zaprojektowaniu CV wykorzystanych w eksperymencie oraz wskazówki niezbędne dla ustalenia właściwych parametrów badania.

Warszawa, grudzień 2021 r.
Autorzy: Łukasz Baszczak, Rafał Mokrzycki, Maja Trojanowska,
Agnieszka Wincewicz-Price, Radosław Zyzik
Współpraca: Maciej Litewski
Redakcja: Jakub Nowak, Małgorzata Wieteska
Projekt graficzny: Anna Olczak
Skład i łamanie: Sławomir Jarząbek
Polski Instytut Ekonomiczny
Al. Jerozolimskie 87
02-001 Warszawa
© Copyright by Polski Instytut Ekonomiczny

ISBN 978-83-66698-64-2

Spis treści

Kluczowe liczby 4

Kluczowe wnioski 5

Wprowadzenie 6

1. Pojęcie i problem dyskryminacji ze względu na wiek 8

2. Formy dyskryminacji w procesie rekrutacyjnym 10

3. Jakimi metodami bada się dyskryminację? 14

4. Eksperyment terenowy – projekt 16
4.1. Kandydaci – etap pierwszy 18
4.2. Kandydaci – etap drugi 19
4.3. Ograniczenia metody eksperymentalnej 21
4.4. Wymiar etyczny badania 21

5. Wyniki eksperymentu terenowego 22
5.1. Podstawowe wartości CR 22
5.2. Callback rate. Warszawa a reszta kraju 25

6. Język w ofertach pracy 27
6.1. Konteksty zwrotów o charakterze dyskryminacyjnym 28
6.2. Jak opisywany jest zespół i środowisko pracy? 31

7. Dyskusja 32

Podsumowanie 36

Bibliografia 37

Aneks 39

Kluczowe liczby

2 razy częściej	zaproszenie na rozmowę rekrutacyjną otrzymywali młodsi kandydaci niż starsi
4 razy częściej	zaproszenie na rozmowę rekrutacyjną otrzymywali młodsi kandydaci ubiegający się o pracę w Warszawie niż konkurujący z nimi starsi kandydaci
1,76 razy częściej	zaproszenie na rozmowę rekrutacyjną otrzymywali młodsi kandydaci ubiegający się o pracę poza Warszawą niż konkurujący z nimi starsi kandydaci
15,13 proc. wobec 10,25 proc.	różnica w odsetku pozytywnych odpowiedzi na zgłoszenia mężczyzn i kobiet ubiegających się o pracę poza Warszawą
2,38 razy częściej	zaproszenie na rozmowę rekrutacyjną otrzymywała kobieta w wieku 28 lat posiadająca specjalistyczne doświadczenie w branży finansów i bankowości niż kobieta w wieku 52 lat o podobnych kwalifikacjach
1,48 razy częściej	zaproszenie na rozmowę rekrutacyjną otrzymywał mężczyzna w wieku 28 lat posiadający specjalistyczne doświadczenie w branży ubezpieczeń niż mężczyzna w wieku 52 lat o podobnych kwalifikacjach
1260	liczba wysłanych zgłoszeń do pracy analizowanych w badaniu

Kluczowe wnioski

- Opracowanie jest podsumowaniem wyników badania eksperymentalnego identyfikującego problem dyskryminacji ze względu na wiek (stosowane wymiennie z popularnym w literaturze pojęciem ageizm) na polskim rynku pracy. Badanie objęło preferencje pracodawców na poziomie wstępnej selekcji kandydatów oraz język publikowanych ogłoszeń.
- Eksperyment terenowy polegający na wysyłaniu zgłoszeń do pracy przez fikcyjne osoby w wieku 28 lat i 52 lat wykazał istotne różnice w zakresie współczynnika pozytywnych odpowiedzi na aplikacje (*callback rate*, CR).
- Wyniki przeprowadzonego eksperymentu wskazują na występowanie zjawiska ageizmu na polskim rynku pracy – tak w przypadku ofert zawierających minimalne wymagania stawiane kandydatom (etap 1), jak i w przypadku procesów rekrutacyjnych na stanowiska, na które wymagane jest posiadanie doświadczenia branżowego (etap 2). Młodsi kandydaci byli znacznie częściej zapraszani do dalszego etapu rekrutacji. Wyniki te są zgodne z literaturą przedmiotu i badaniami przeprowadzonymi w innych państwach.
- Na kolejne etapy rekrutacji na stanowiska niewymagające specjalistycznego doświadczenia kandydaci w wieku 28 lat byli zapraszani 2 razy częściej niż kandydaci w wieku 52 lat, bez względu na płeć.
- W przypadku stanowisk wymagających doświadczenia branżowego różnica w proporcjach pozytywnych odpowiedzi na zgłoszenie do pracy dla kobiet zwiększyła się a dla mężczyzn zmniejszyła się, jednak wciąż młodszy mężczyzna był zapraszany na rozmowę rekrutację niemal dwa razy częściej niż starszy.
- Ageizm wydaje się wykazywać powiązania z dyskryminacją ze względu na płeć, a połączone efekty tych dwóch szkodliwych zjawisk społecznych sprawiają, że pozycja starszych kobiet na polskim rynku pracy jest wyjątkowo trudna.
- Zauważalny jest znaczny wzrost preferencji do kontaktowania się z młodszym kandydatem lub młodszą kandydatką, gdy oferowana praca jest na terenie Warszawy.
- Wśród kontaktów z kandydatami ubiegającymi się o pracę w Warszawie zanikły różnice między płciami obserwowane w pozostałych regionach Polski. Na terenie reszty kraju mężczyźni otrzymywali znacznie więcej zaproszeń do dalszej części etapu rekrutacyjnego niż kobiety.
- Na podstawie treści analizowanych ofert pracy nie można precyzyjnie stwierdzić, że język ogłoszeń jednoznacznie powiela stereotypy dotyczące wieku, a pracodawcy byli nastawieni na młode zespoły. W analizowanych ofertach pracy określenia takie jak „dynamiczny", „energiczny" czy też „młody" pojawiały się stosunkowo rzadko (choć należy mieć na uwadze specyfikę branż, których dotyczyły oferty).

Wprowadzenie

Starzenie się społeczeństwa oraz postępująca wraz z nim dyskryminacja osób starszych to dwa istotne problemy, z którymi mierzymy się współcześnie. Skala tego pierwszego – w Polsce i na świecie – jest dość dobrze rozpoznana. Coraz więcej wiemy też o potencjalnych skutkach gospodarczych rosnącej liczby starszych członków społeczeństwa. Zdecydowanie mniej zbadany jest problem dyskryminacji osób starszych (tzw. ageizm). Może on przejawiać się w negatywnym podejściu, powielaniu stereotypów czy nierównym traktowaniu, a nawet generalizowaniu pewnych charakterystyk względem całej grupy w określonym wieku, w tym zwłaszcza uprzedzeń dotyczących stylu życia lub umiejętności przystosowywania się do zmian (Palmore, 1999). Należy przy tym wspomnieć, że nie istnieje sztywna granica rozróżniająca zachowania akceptowalne od tych, które mogą zostać uznane za dyskryminacyjne i to właśnie powoduje złożoność omawianego problemu, gdyż te same zachowania mogą zostać różnie odebrane w zależności od kontekstu sytuacji. Taka forma dyskryminacji zazwyczaj dotyka osoby starsze, choć może dotyczyć również młodszych kandydatów (Ayalon i in., 2019).

Obecnie osoby powyżej 60. roku życia stanowią ponad 25 proc. populacji w Polsce, jest to o 10 pkt. proc. więcej niż w 1989 r., natomiast szacuje się, że do 2050 r. grupa ta będzie stanowić niemal 40 proc. ludności naszego społeczeństwa (GUS, 2014). Liczby te powinny uświadomić z jak ogromnymi zmianami społeczno-demograficznymi mierzymy się oraz jak ważną grupą w naszym otoczeniu są i będą osoby starsze. Jednym z istotnych wymiarów tych procesów jest zatrudnienie i rynek pracy. Kontynuacja aktywności zawodowej w wieku okołoemerytalnym i późniejszym będzie miała istotne znaczenie dla samych pracujących, jak i dla całej gospodarki. Z jednej strony pozwoli na wydłużenie samodzielności i niezależności finansowej osób dojrzałych, z drugiej zaś pomoże zapobiec niedoborom siły roboczej oraz ograniczyć rosnące problemy systemu emerytalnego, w którym coraz więcej osób będzie jego beneficjentami, a coraz mniej będzie się do niego dokładało. Dlatego właśnie aktywizacja seniorów, poprawa ich wizerunku społecznego oraz walka ze szkodliwymi stereotypami na polskim rynku pracy jest obecnie tak ważna.

W niniejszym opracowaniu podsumowujemy wyniki badania eksperymentalnego przybliżającego skalę zjawiska ageizmu w procesach rekrutacyjnych w Polsce. Zastosowana w badaniu metodologia jest dobrze znana w naukach behawioralnych i często wykorzystywana do identyfikacji różnych form dyskryminacji (m.in. etnicznej, rasowej, płciowej). Eksperymentowi opisanemu w tym opracowaniu przyświecały następujące pytania badawcze:

- Czy zjawisko ageizmu występuje w procesach rekrutacyjnych na polskim rynku pracy? Jeżeli tak, to jaka jest jego skala?
- Czy są różnice w skali ageizmu w zależności od poziomu i wymagań stanowiska (stanowiska niewymagające specjalistycznych kwalifikacji a stanowiska branżowe)?
- Czy skala dyskryminacji zależy od płci kandydatów?
- Czy i jakie różnice w zainteresowaniu młodszymi i starszymi kandydatami do pracy występują między Warszawą a resztą kraju?

Dodatkowo w badaniu określiliśmy częstotliwość i charakter występowania w ofertach pracy zwrotów o charakterze mogącym wzmagać dyskryminację.

Raport składa się z siedmiu części. W pierwszym rozdziale scharakteryzowaliśmy wstępnie problem ageizmu, antydyskryminacyjne regulacje prawne obowiązujące w różnych państwach oraz dane o czasie poszukiwania pracy przez osoby bezrobotne w różnych grupach wiekowych, sugerujące wstępnie, że problem ze znalezieniem pracy jest najbardziej dotkliwy w przypadku starszych osób.

W drugim rozdziale wyjaśniliśmy pojęcia dyskryminacji ze względu na osobiste preferencje oraz dyskryminacji statystycznej, która odgrywa znaczącą rolę w przypadku różnych form działania mającego znamiona dyskryminacji (nie tylko ze względu na wiek). Zaprezentowaliśmy problemy decyzyjne w procesie rekrutacyjnym, z którymi może mierzyć się zarówno kandydat, jak i pracodawca, wskazując te etapy procesu, na których kandydaci są najbardziej narażeni na dyskryminację ze względu na wiek. Następnie omówiliśmy stereotypy negatywnie wpływające na postrzeganie różnych grup wiekowych. Rozdział trzeci zawiera krótki przegląd dotychczasowych badań w zakresie ageizmu oraz charakterystykę wykorzystywanych w nich metodologii.

W rozdziałach czwartym i piątym szczegółowo opisaliśmy przebieg badania eksperymentalnego przeprowadzonego na polskim rynku pracy i omówiliśmy jego wyniki. Zarysowaliśmy również ograniczenia metodologiczne oraz kwestie etyczne związane z wykorzystaniem metod eksperymentalnych. Rozdział szósty opisuje analizę treści wykorzystanych w badaniu ogłoszeń o pracę pod kątem stosowanego w nim języka o zabarwieniu dyskryminacyjnym lub stereotypowym.

Ostatni rozdział to dyskusja dotycząca eksperymentu, jego celów oraz kierunków badań i innych działań, które warto podjąć w dalszym procesie pogłębiania wiedzy w zakresie dyskryminacji ze względu na wiek.

1. Pojęcie i problem dyskryminacji ze względu na wiek

Dyskryminacja ze względu na wiek to zjawisko polegające na wykorzystywaniu wieku jako podstawy do niesprawiedliwego, nierównego kategoryzowania ludzi, w sposób który prowadzi do ich odmiennego traktowania (WHO, 2021). Ageizm jest obecny w różnych środowiskach i kontekstach. Dyskryminacja może pojawić się w miejscu pracy, ale także w rodzinie, w instytucjach prywatnych, w urzędach czy w przestrzeni publicznej. Dyskryminacja jest złożonym procesem przejawiającym się na różnych poziomach. Możemy mieć do czynienia ze stereotypami, czyli dyskryminacją na poziomie ocen oraz z uprzedzeniami, za którymi stoją procesy emocjonalne. Ponadto dyskryminacja, w tym ageizm, może przejawiać się na poziomie zachowań i podejmowanych decyzji.

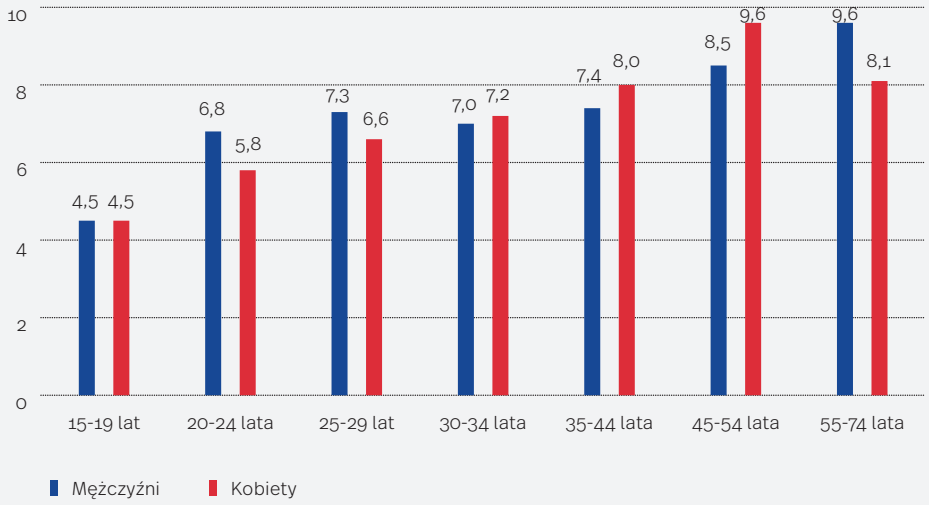
Dyskryminacja ze względu na wiek staje się coraz bardziej popularnym i szerzej dyskutowanym problemem. Jest omawiany nie tylko w literaturze poświęconej różnym typom dyskryminacji (np. rasowej, religijnej, narodowościowej), ale także staje się przedmiotem akcji medialnych, społecznych i zaczyna być elementem agend i działań organizacji międzynarodowych. Jednym z przykładów jest projekt „Dekada zdrowego starzenia się" ONZ, który ma na celu pomoc nie tylko osobom starszym, ale również wspieranie działań rządów, instytucji publicznych, uniwersytetów czy organizacji sektora prywatnego, by służyły zarówno osobom starszym, jak i ogółowi społeczeństwa.

Kolejnym przykładem jest kampania Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) pt. „Global Campaign to Combat Ageism", której celem jest m.in. przygotowanie narzędzi pozwalających na neutralizację negatywnych skutków ageizmu i walka z samym zjawiskiem dyskryminacji ze względu na wiek.

W Polsce – jak i w wielu innych krajach – obowiązek równego traktowania osób na rynku pracy jest umocowany prawnie, a zakaz dyskryminacji ze względu na wiek – wprost wyrażony w kodeksie pracy. Na szczególną uwagę zasługują państwa, które posiadają odrębne akty prawne dotyczące tej formy dyskryminacji, np. Stany Zjednoczone (The Age Discrimination in Employment Act of 1967), Australia (The Age Discrimination Act 2004), Korea Południowa (Act on Prohibition of Age Discrimination in Employment and Aged Employment Promotion) oraz Filipiny (The Anti-Age Discrimination in Employment Act).

Na zjawisko ageizmu na polskim rynku pracy wskazuje m.in. czas poszukiwania pracy, który jest różny w różnych grupach wiekowych. Średni czas poszukiwania pracy w Polsce przez osoby bezrobotne w 2020 r. to 7,5 miesiąca. Okresy poszukiwania pracy u kobiet i mężczyzn są do siebie zbliżone, bo wynoszą 7,4 i 7,6 mies. Najkrócej poszukiwały pracy osoby w przedziale wiekowym 15-19 lat (mężczyźni i kobiety 4,5 mies.) oraz 20-24 lata (mężczyźni 6,8 mies., kobiety 5,8 mies.). Natomiast największe problemy ze znalezieniem pracy dotknęły grupy wiekowe 45-54 lata (mężczyźni 8,5 mies., kobiety 9,6 mies.) i 55-74 lata (mężczyźni 9,6 mies., kobiety 8,1 mies.).

↘ Wykres 1. Średni czas poszukiwania pracy przez osoby bezrobotne w 2020 r. (dane w miesiącach)



Źródło: opracowanie własne PIE na podstawie danych BAEL.

Jednym z powodów, dla których wśród najmłodszych grup wiekowych średni czas poszukiwania pracy jest najkrótszy, mogą być nieduże oczekiwania finansowe z ich strony oraz fakt, że dzięki zatrudnieniu osoby, która nie ukończyła jeszcze 26. roku życia, pracodawca ponosi mniejsze koszty zatrudnienia. Natomiast w przypadku osób zbliżających się do wieku emerytalnego, bądź tych, którzy ten wiek już osiągnęli, długi okres poszukiwania pracy może być spowodowany m.in. niekorzystnymi stereotypami, którymi prawdopodobnie kierują się osoby przeprowadzające rekrutację (chociaż w grę mogą wchodzić również inne przyczyny).

2. Formy dyskryminacji w procesie rekrutacyjnym

Proces rekrutacyjny składa się z kilku etapów, podczas których zarówno kandydat, jak i pracodawca, muszą podejmować określone decyzje. W związku z rozmaitymi kontekstami decyzyjnymi, charakterystycznymi dla poszczególnych etapów, dyskryminacja ze względu na wiek może przybierać różne formy (rysunek 1).

Wyszczególnia się 5 etapów procesu rekrutacyjnego:

Etap 1. Zdefiniowanie potrzeb po stronie pracodawcy i osoby poszukującej pracy. Potencjalny kandydat definiuje je w trakcie podejmowania decyzji o poszukiwaniu pracy bądź chęci jej zmiany i określeniu czego dokładnie poszukuje, a strona zatrudniająca identyfikuje potrzebę pozyskania nowego pracownika. Nie musi być to decyzja podjęta symultaniczne przez obie strony. Co więcej, decyzja jednej ze stron może sprowokować do działania drugą. Przykładem jest wysłanie CV i listu motywacyjnego do firmy, która w danym okresie nie prowadzi rekrutacji, co może sprawić, że dopiero w momencie otrzymania zgłoszenia firma przeanalizuje swoją sytuację i na nowo zdefiniuje swoje potrzeby. Proces ten może przebiegać w odwrotnym kierunku. Np. gdy rekruter kontaktuje się z pracownikiem innej firmy i składa mu propozycję zmiany pracy. Bez podjęcia takiej decyzji przez przynajmniej jedną ze stron proces rekrutacyjny się nie rozpocznie. Na tym etapie możemy mieć do czynienia z zinternalizowanym autoageizmem, czyli sytuacją, w której starszy pracownik nie podejmuje się szukania pracy, ponieważ jest przekonany, że jego wiek dyskwalifikuje go w konkurencji z młodszymi kandydatami.

Etap 2., etap 3. i etap 4. Stworzenie oferty pracy dopasowanej do aktualnych potrzeb i do danego stanowiska oraz **wyszukiwanie interesujących ofert przez potencjalnego kandydata, a następnie decyzja o aplikacji.** Już na tak wczesnym etapie mogą występować pewne trudności, które sprawią, że kandydat zniechęci się do wysłania swojej aplikacji. Taką sytuację może spowodować na przykład język i sformułowania użyte w ogłoszeniu. Język – użyty świadomie, czy też nie – zawierający pewne zwroty bazujące na stereotypach wobec ludzi w danym wieku, może zmniejszać udział starszych kandydatów w ogólnej puli osób aplikujących do pracy (Burn i in., 2020).

Etap 5. Przegląd i selekcja zgłoszeń otrzymanych przez pracodawcę. Wstępna faza weryfikacji kandydatów polega często na tzw. *screeningu*, czyli szacowaniu na podstawie CV, listu motywacyjnego, doświadczenia, umiejętności itp. czy kandydat będzie odpowiednią osobą na dane stanowisko i czy kwalifikuje się do kolejnego etapu. W procesie stosowania tej techniki osoby przeprowadzające rekrutację interpretują otrzymane dokumenty i mają za zadanie podjęcie decyzji – w warunkach niepewności. **Prawdopodobnie na tym etapie procesu rekrutacji kandydaci są najbardziej narażeni na występowanie dyskryminacji ze względu na wiek kandydata,** ponieważ decyzja o tym czy dana osoba będzie mogła uczestniczyć w kolejnych fazach rekrutacji zależy zazwyczaj w dużej mierze od subiektywnej oceny rekrutera czy pracodawcy, który ogranicza liczbę kandydatów podczas wstępnej weryfikacji. Prawdopodobieństwo dyskryminacji jest jeszcze większe, jeżeli osoba prowadząca rekrutację ma pewne uprzedzenia – niekiedy nieuświadomione – bądź dostała określone instrukcje dotyczące oceniania wieku kandydatów. Zidentyfikowanie

takiego zachowania jest trudne, ponieważ proces ten nie jest w żaden sposób upubliczniony, a osoba z zewnątrz nie ma wglądu do innych aplikacji, więc na tym etapie niełatwo obiektywnie ocenić, co było prawdziwym powodem podjęcia decyzji.

↘ **Rysunek 1. Proces decyzyjny we wstępnym procesie rekrutacji**



Źródło: opracowanie własne PIE.

Dyskryminacja TASTE-BASED i dyskryminacja statystyczna

W publikacjach dotyczących dyskryminacji ze względu na wiek najczęściej przywoływane jej formy to **dyskryminacja podyktowana subiektywnymi preferencjami** (*taste-based discrimination*) oraz **dyskryminacja statystyczna** (*statistical discrimination*). Pierwsza z nich wynika z niechęci wobec osoby bądź też grupy osób, bez konkretnych powodów, druga natomiast polega na ocenianiu jednostki nie przez jej indywidualne cechy, lecz przez pryzmat charakterystyki grupy, do której ona należy (Schwab, 1986).

Postrzeganie umiejętności radzenia sobie w trudnych i skomplikowanych sytuacjach jest częściej kojarzone z zaawansowanym wiekiem ze względu na nabywane doświadczenie (Ewens i in., 2014). U części pracodawców istnieje przekonanie o negatywnej korelacji wieku i produktywności pracownika, przez co pracodawcy częściej widzą zatrudnianie starszych kandydatów jako bardziej ryzykowne (Daniel, Siebert, 2005).

W USA, gdzie problem ageizmu na rynku pracy doczekał się wprowadzenia specjalnych rozwiązań prawnych, badano język używany w ofertach pracy. Zakładano dwie hipotezy oparte na wskazanych wyżej typach dyskryminacji: w myśl pierwszej, rekruterzy używali języka bazującego na stereotypach intencjonalnie, tak aby zniechęcić starszych pracowników do aplikowania na dane stanowisko (*taste-based discrimination*); zgodnie z drugą hipotezą dyskryminujący język pojawiający się w ofertach pracy był efektem dyskryminacji statystycznej wynikającej z wymienionych wyżej błędnych przekonań i używany w sposób nieintencjonalny (Burn i in., 2020).

Stereotypy

Jednym z najczęściej przytaczanych argumentów, które mogą negatywnie oddziaływać na percepcję wieku, jest stwierdzenie, że osoby starsze wykazują się mniejszą produktywnością oraz motywacją podczas pracy (Viviani i in., 2021). Warto przytoczyć pracę przeglądową zawierającą wyniki ponad siedemdziesięciu badań, w której zaprezentowane rezultaty dowodzą, że w 41 proc. zadań nie wykazano różnic między produktywnością młodszych i starszych pracowników, w 31 proc. okazało się, że wyniki młodszych osób były lepsze niż starszych, natomiast w 28 proc. to osoby starsze wykazywały się większą produktywnością (Viviani i in., 2021). Mimo wszystko takie wyniki nie pozwalają na przyjęcie założenia, że pewne grupy wiekowe są mniej efektywne od innych. Niewątpliwie bardziej odpowiednim stwierdzeniem byłoby, że każdy zasługuje na indywidualne podejście, a już na pewno kandydaci nie powinni być odrzucani jedynie ze względu na swój wiek. Niestety praktyki dyskryminujące często występują zarówno w miejscach pracy, jak i w trakcie procesów rekrutacyjnych (Harris i in., 2017). Co również może być zaskakujące, wiele osób nie zdaje sobie sprawy z tego, że takie zachowania będą szkodliwe nie tylko dla nich samych w przyszłości, ale również w długim horyzoncie konsekwencje tego zjawiska poniesie całe społeczeństwo przez pogłębiające się wykluczenie i izolację osób starszych, co z kolei spowoduje występowanie coraz silniejszej segregacji ze względu na wiek, a także oddali wizję jakże istotnej integracji międzypokoleniowej (Stypińska, Nikander, 2017).

Wspomniane zachowania dyskryminacyjne w procesie rekrutacyjnym trudno ujawnić zwłaszcza na indywidualnym przykładzie, gdyż każdy z kandydatów ma odmienną charakterystykę, inaczej się prezentuje, akcentuje inne cechy. Również granica uznania pewnych sformułowań jako dyskryminujące jest niekiedy trudna do zidentyfikowania i w wielu sytuacjach zależy to od kontekstu sytuacji, intencji rozmówcy oraz tego, w jaki sposób odbierze je druga strona. Pracodawcy mogą pytać na przykład o rodzaj niepełnosprawności, gdyż zatrudnienie takiej osoby wiąże się z mniejszymi kosztami, które muszą ponieść. Podsumowując, dopóki pracodawca nie zachowa się niestosownie podczas rozmowy poruszając kwestie wieku, to nie ma pewności czy dana osoba nie została wybrana ze względu na wiek czy może jednak w końcowym rozrachunku wypadła po prostu mniej korzystnie niż inni kandydaci. Badanie ageizmu nie jest więc zadaniem łatwym.



3. Jakimi metodami bada się dyskryminację?

Z uwagi na złożoną naturę dyskryminacji ze względu na wiek, do jej badania wykorzystuje się różne metody. Jak wspominaliśmy w poprzedniej części, wiele zależy od etapu decyzyjnego w procesie rekrutacji oraz od przyjmowanej perspektywy – czy patrzymy na przejawy dyskryminacji od strony kandydata, czy pracodawcy. **W tym opracowaniu poddamy weryfikacji ageizm z perspektywy pracodawcy, w dwóch obszarach – językowym i wstępnej selekcji kandydatów.**

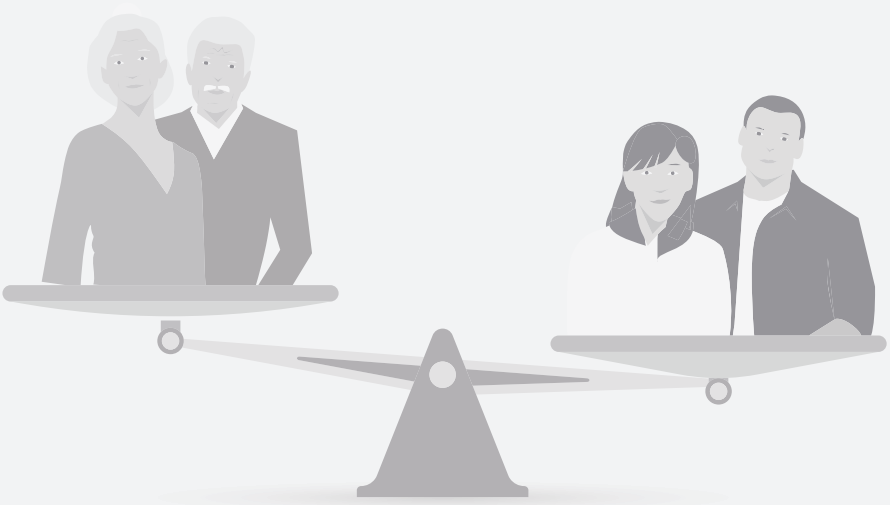
W zakresie wstępnej selekcji kandydatów jedną z metod weryfikacji dyskryminacji ze względu na wiek jest wykorzystanie metod eksperymentalnych, dzięki którym nie ma konieczności opierania się jedynie na wynikach modeli matematycznych czy teorii, a mamy możliwość przetestowania hipotezy w świecie rzeczywistym. Eksperymenty w zakresie badań dotyczących rynku pracy są wykorzystywane już od przełomu lat 60. i 70. XX w. (Jowell, Prescott-Clarke, 1970).

W badaniach dotyczących dyskryminacji płciowej w miejscu pracy pierwszy eksperyment przeprowadzono w Australii (Riach, Rich, 1987), a w zakresie dyskryminacji ze względu na wiek na rynku pracy pierwsze były badania przeprowadzone w Stanach Zjednoczonych (Bendick, Jackson, Romero, 1997 oraz Bendick, Brown, Wall, 1999). Ich wyniki wykazały, że zakłady pracy nie są „ślepe na wiek", a starsze osoby są częściej mniej przychylnie traktowane niż ich młodsi koledzy i koleżanki.

Warto również wspomnieć o przeprowadzonych badaniach eksperymentalnych dotyczących ageizmu w innych krajach, m.in. w Hiszpanii (Albert, Escot, Fernández-Cornejo, 2011), Francji (Riach, Rich, 2006), Anglii (Riach, Rich, 2006) czy Szwecji (Ahmed, Andersson, Hammarstedt, 2012). We wszystkich wymienionych pracach wykazano, że zwykle faworyzowani byli młodsi aplikanci mimo porównywalnych kompetencji i doświadczenia zawodowego. W badaniu przeprowadzonym w Anglii wyjątkiem był zawód sprzedawcy detalicznego, w którym starsi kandydaci otrzymali więcej pozytywnych odpowiedzi. W Hiszpanii zbadano, czy skala dyskryminacji jest zależna od płci, ale nie wykryto większych różnic w tym zakresie, natomiast zauważalna była segregacja zawodowa ze względu na płeć. W eksperymencie przeprowadzonym we Francji przeanalizowano również zmiany poziomu dyskryminacji ze względu na wiek w zależności od położenia geograficznego. Badacze wykazali, że ageizm w Paryżu występował częściej niż na terenie reszty kraju.

Podobne badania są coraz częściej przeprowadzane w wielu innych państwach. W Polsce w 2010 r. skalę ageizmu zatrudnieniowego badał za pomocą zbliżonej do naszej metodologii Instytut Badań Strukturalnych (Pogorzelski i in., 2010). Metoda eksperymentu terenowego zakłada badanie zachowania osób w ich naturalnym środowisku. Metoda ta – w przeciwieństwie do badań laboratoryjnych czy ankietowych – maksymalizuje poziom realizmu badania. W tradycyjnych badaniach ankietowych respondenci raczej niechętnie mówią o wrażliwych kwestiach, zwłaszcza takich, które mogą sugerować niestosowne lub nieakceptowalne postawy czy zachowania związane z dyskryminacją. Z dużym prawdopodobieństwem można zakładać, że skłanialiby się raczej do stwierdzeń stawiających ich w lepszym świetle. Barierą dla miarodajnego badania zachowań dyskryminacyjnych może być również nieświadomość

dyskryminującego charakteru podejmowanych działań lub odwrotnie – tłumaczenie dyskryminujących sytuacji okolicznościami niezależnymi od postaw i preferencji osoby biorącej udział w badaniu. Również fakt, iż badane osoby nie są świadome swojego uczestnictwa powoduje minimalizację ryzyka uzyskania zniekształconych wyników. Wymienione powyżej aspekty sprawiają, że eksperyment terenowy jest obecnie najlepszą znaną metodą, która pozwala zweryfikować problem ageizmu po stronie pracodawcy.



4. Eksperyment terenowy – projekt

Przyjęta procedura badawcza polegała na wyszukiwaniu i odpowiadaniu na istniejące oferty pracy zamieszczone na wyspecjalizowanych portalach internetowych (pracuj.pl, olx.pl, gumtree.pl, praca.pl, lento.pl).

Okres realizacji eksperymentu:
10.08-29.10.2021.
Zasięg geograficzny:
cała Polska.

Eksperyment został podzielony na dwa etapy:

- Podczas pierwszego etapu wysłaliśmy 343 pary aplikacji o pracę, w tym 172 par kandydatek oraz 171 par kandydatów. Polegał on na wyszukaniu ofert na stanowiska związane z obsługą klienta, handlem czy pracą w administracji. W tym przypadku wymagano minimalnego doświadczenia i praca nie wiązała się z wyspecjalizowanymi umiejętnościami.
- Na drugim etapie badania braliśmy pod uwagę głównie ogłoszenia z sektora finansowego, bankowego oraz ubezpieczeniowego, które wymagały kilkuletniego doświadczenia w branży i konkretnych umiejętności.

Dlaczego dwa etapy? Celem tego podziału było sprawdzenie czy ageizm występuje też w zależności od poziomu stanowiska (podstawowe wobec średniego szczebla). Stanowiska związane z pracą w handlu i obsłudze klienta zostały wybrane z kilku względów. Po pierwsze, istotna była uniwersalność stanowisk, tj. takie stanowiska powinny być oferowane w dużej mierze zarówno w dużych miastach, jak i mniejszych miejscowościach. Po drugie nie są to stanowiska wymagające ścisłej specjalizacji, wyraźnie określonego wykształcenia lub zestawu umiejętności twardych – na wybranych stanowiskach większy nacisk położony jest na zdolności miękkie oraz interpersonalne kandydatów, które trudno zweryfikować na podstawie CV kandydata.

Selekcja ofert pracy. Oferty zostały wyselekcjonowane w taki sposób, aby kandydaci spełniali wymagania pracodawców oraz aby nie było potrzeby przesłania zdjęcia bądź też innych spersonalizowanych dokumentów (orzeczenia, świadectwa lub certyfikaty). Na drugim etapie eksperymentu terenowego wysłano 287 par CV, z czego 144 par żeńskich oraz 143 pary męskie. Ten etap polegał na wyszukaniu bardziej wyspecjalizowanych ofert, w których pracodawcy wymagali już pewnego doświadczenia zawodowego na oferowanym stanowisku. Tym razem ogłoszenia wybierane były przede wszystkim z sektora finansowego, w szczególności bankowego i ubezpieczeniowego, nie zabrakło również ofert dotyczących sprzedaży produktów niefinansowych (rysunek 2).

Odstęp czasowy między wysłaniem pierwszego i drugiego zgłoszenia w parze trwał zazwyczaj jeden dzień, by uniknąć podejrzeń ze strony osób przeprowadzających rekrutację. Po otrzymaniu zaproszenia na kolejny etap rekrutacyjny odmawiano, tłumacząc, że dany kandydat nie jest już zainteresowany ofertą, a kontakt telefoniczny bądź e-mailowy odnotowywano w bazie. Zmienną objaśnianą w tym badaniu jest stosunek liczby pozytywnych odpowiedzi do wszystkich wysłanych aplikacji (*call-back rate*, CR).

Na pierwszym i drugim etapie eksperymentu stworzyliśmy po 4 fikcyjne pary kandydatów, dwie kobiety i dwóch mężczyzn, w których młodszy aplikant miał 28 lat, a starszy 52. Wiek ten został dobrany tak, by młodszy z kandydatów posiadał zarówno wykształcenie magisterskie, jak i kilkuletnie doświadczenie pracy, natomiast starszy miał jeszcze odległą perspektywę

przejścia na emeryturę. Pozostałe charakterystyki, takie jak płeć, poziom wykształcenia, doświadczenie zawodowe czy umiejętność posługiwania się językami obcymi, były do siebie jak najbardziej zbliżone, by zminimalizować szansę na odrzucenie kandydatów ze względu na te cechy. Również doświadczenie zostało dostosowane do etapu, w którym fikcyjni kandydaci aplikowali na stanowiska początkujące oraz na wymagające już pewnego doświadczenia.

↘ Rysunek 2. Przebieg eksperymentu terenowego



Źródło: opracowanie własne PIE.

Oferty, na które wysyłano pary CV były dobierane tak, by rozkład zgłoszeń był równomierny w obrębie płci, przy czym stanowiska, które jednoznacznie wskazywały preferencje dla danej płci były kojarzone z parą CV odpowiadającą tej preferencji (np. CV kobiet wysyłano w odpowiedzi na ogłoszenie o pracę w sklepie z odzieżą damską, a CV mężczyzn kierowano do branż związanych z przemysłem czy budownictwem). Liczba wybranych ofert odwzorowywała również populację poszczególnych województw, tak aby zapewnić jak największą różnorodność regionalną i zniwelować pułapkę zbyt niskiej liczby ofert pracy w danej branży w danym regionie.

4.1. Kandydaci – etap pierwszy

Pierwszy etap eksperymentu polegał na wyszukiwaniu ofert na stanowisko, do którego konieczne było posiadanie minimalnego doświadczenia w podobnej pracy. Na tym etapie jedną z par była żeńska, składająca się ze zgłoszeń 28- i 52-letniej kobiety. Młodsza kandydatka posiadała ponad dwuletnie doświadczenie w banku jako opiekun klienta i w trakcie studiów odbyła praktyki w urzędzie miasta. Starsza z kandydatek w ostatnich dwóch latach również pracowała bankach. Wcześniej spędziła dwanaście lat pracując jako planista i dziesięć jako specjalista ds. zapewniania jakości.

↘ Tabela 1. Charakterystyki kandydatów – pierwszy etap

Wyszczególnienie	**Kobieta 28 lat**	**Kobieta 52 lata**
Tytuł	magister	magister
Ukończone kierunki	administracja, ekonomia	zarządzanie
Staż pracy	2 lata 8 miesięcy	24 lata 3 miesiące
Języki obce	angielski – średniozaawansowany, niemiecki – podstawowy	angielski – średniozaawansowany
Umiejętności	prawo jazdy kat. B, obsługa komputera w systemie Windows i Linux, dobra znajomość Word, Excel, PowerPoint	dobra znajomość pakietu Microsoft Office, prawo jazdy kat. B, wysoka komunikatywność, otwartość na potrzeby klienta i zespołu, skuteczność w działaniu
Zainteresowania	fitness, koty, wspinaczka górska, lekkoatletyka	książki (psychologia, kryminał), muzyka (opera, filharmonia), sport (pływanie, fitness), lubię ludzi
Wyszczególnienie	**Mężczyzna 28 lat**	**Mężczyzna 52 lata**
Tytuł	magister	magister inżynier
Ukończone kierunki	administracja, zarządzanie	inżynieria materiałowa
Staż pracy	4 lata 8 miesięcy	26 lat 9 miesięcy
Języki obce	angielski i niemiecki na poziomie średniozaawansowanym	angielski – średniozaawansowany, rosyjski – średni
Umiejętności	prawo jazdy kat. B, podstawowa znajomość środowiska SQL, Microsoft Office	znajomość pakietu Office, prawo jazdy kat. B, zdolności negocjacyjne, dobrze odnajduję się w sytuacjach stresowych, zorientowanie na potrzeby klienta, komunikatywność
Zainteresowania	motoryzacja, wspinaczka, sporty wodne, zwierzęta, podróże	wędrówki górskie (Tatry Zachodnie, Gorce, Beskid Wyspowy), wędkarstwo nizinne, jazda na rowerze, szachy online

Uwaga: pełne wersje CV zamieściliśmy w aneksie.

Źródło: opracowanie własne PIE.

Parę męską na tym etapie reprezentowali 28- oraz 52-letni mężczyzna. Młodszy w czasie studiów pracował przez 1,5 roku jako kelner w pizzerii, następnie niemal rok jako sprzedawca, a później jako doradca ubezpieczeniowy, przez 2,5 roku. Natomiast doświadczenie zawodowe starszego z mężczyzn było bardziej różnorodne. Po studiach przez dziesięć lat pracował jako specjalista w dziale produkcji, następnie wyemigrował do Wielkiej Brytanii, gdzie przez sześć lat zdobywał doświadczenie w branży budowlanej. Później wrócił do Polski i przez osiem lat był pracownikiem biurowym, a przez ostatni rok zajmował stanowisko specjalisty w dziale obsługi klienta.

Każda z par osób w tym samym wieku miała zbliżone wykształcenie, podobną znajomość języków obcych, umiejętności twarde, przede wszystkim zaś doświadczenie w branży, w której poszukiwali pracy zostało dopasowane w taki sposób, aby było porównywalne u obu kandydatów mimo dłuższego całkowitego stażu pracy starszej osoby i nie stawiało żadnego z nich w gorszym świetle (tabela 1).

4.2. Kandydaci – etap drugi

Na drugim etapie wysyłano zgłoszenia w odpowiedzi na bardziej wyspecjalizowane oferty, które wymagały posiadania udokumentowanego doświadczenia na podobnym stanowisku. Tym samym w CV wydłużyliśmy staż pracy w wybranych branżach. W przypadku pary kobiet sektorem, w którym zdobywały doświadczenie przez ostatnie lata były finanse, w szczególności bankowość, natomiast u mężczyzn była to branża ubezpieczeniowa.

Na tym etapie eksperymentu zmodyfikowaliśmy CV kandydatów. Odświeżyliśmy szatę graficzną, zmieniliśmy imiona i nazwiska, tak aby w przypadku znalezienia nowej oferty od tego samego pracodawcy, dane nazwisko nie figurowało już w bazie rekrutacyjnej. Sekcję opisującą doświadczenie zawodowe zmodyfikowaliśmy tak, aby kandydaci sprawiali wrażenie bardziej doświadczonych i posiadających specjalistyczną wiedzę w wybranych obszarach. Zmiany podsumowujemy w tabeli 2.

W każdym ze stworzonych życiorysów zawarta była również kilkuzdaniowa informacja na temat doświadczenia, zdolności i motywacji kandydata. Z badań nad dyskryminacją statystyczną wynika, że im więcej informacji oraz szczegółów jest podanych w aplikacji na temat kandydata, tym mniejszy wpływ na decyzję o zatrudnieniu ma jego wiek (Lössbroek i in., 2020). Dzięki dokładniejszemu opisowi doświadczenia oraz umiejętności, osoby odpowiedzialne za rekrutację mają lepszą możliwość poznania aplikanta. Tym samym nie muszą wypełniać niewiadomych informacjami dotyczącymi statystyk całych grup.

↘ Tabela 2. Charakterystyki kandydatów – drugi etap

Wyszczególnienie	**Kobieta 28 lat**	**Kobieta 52 lata**
Tytuł	magister	magister
Ukończone kierunki	administracja, ekonomia	zarządzanie
Staż pracy	3 lata 11 miesięcy	25 lat 7 miesięcy
Staż w bankowości lub ubezpieczeniach	2 lata 8 miesięcy (+ infolinia w banku 1 rok i miesiąc)	3 lata
Języki obce	angielski – zaawansowany, niemiecki – średniozaawansowany	angielski – zaawansowany, rosyjski – średniozaawansowany
Umiejętności	prawo jazdy kat. B, obsługa komputera w systemie Windows i Linux, dobra znajomość Word Excel PowerPoint	dobra znajomość pakietu Microsoft Office, prawo jazdy kategoria B, wysoka komunikatywność, otwartość na potrzeby klienta i zespołu, skuteczność w działaniu
Zainteresowania	fitness, koty, wspinaczka górska, lekkoatletyka	książki (psychologia, kryminał), muzyka (opera, filharmonia), sport (pływanie, fitness)
Osiągnięcia	usprawnienie systemu komunikacji z klientami, który skrócił średni czas oczekiwania na odpowiedź o 35 proc.	pozyskanie największej liczby klientów w oddziale w II kwartale 2021 r.
Wyszczególnienie	**Mężczyzna 28 lat**	**Mężczyzna 52 lata**
Tytuł	magister	magister inżynier
Ukończone kierunki	administracja, zarządzanie	inżynieria materiałowa
Staż pracy	5 lat 11 miesięcy	27 lat 8 miesięcy
Staż w bankowości lub ubezpieczeniach	3 lata	2 lata i 6 miesięcy
Języki obce	angielski – zaawansowany, niemiecki – średniozaawansowany	angielski – zaawansowany, rosyjski – średniozaawansowany
Umiejętności	prawo jazdy kat. B, podstawowa znajomość środowiska SQL, Microsoft Office	znajomość pakietu Office, prawo jazdy kat. B, zdolności negocjacyjne, dobrze odnajduję się w sytuacjach stresowych, zorientowanie na potrzeby klienta, komunikatywność
Zainteresowania	motoryzacja, wspinaczka, sporty wodne, zwierzęta, podróże	wędrówki górskie (Tatry Zachodnie, Gorce, Beskid Wyspowy), wędkarstwo nizinne, jazda na rowerze, szachy online
Osiągnięcia	najlepszy doradca w miesiącach marzec 2019 oraz listopad 2020	wprowadzenie optymalizacji kalkulacji ofert, która zwiększyła sprzedaż o 15 proc. w ciągu roku

Uwaga: pełne wersje CV zamieściliśmy w aneksie.

Źródło: opracowanie własne PIE.

4.3. Ograniczenia metody eksperymentalnej

Technika użyta w badaniu ma również pewne ograniczenia, które należy wziąć pod uwagę podczas przeprowadzania eksperymentów terenowych i analizy ich wyników. Pierwszym z nich jest mniejsza obserwowalność i kontrola nad zachowaniem osób badanych niż ma to miejsce w eksperymencie laboratoryjnym. W przypadku tego badania nie było możliwe zmierzenie, ile czasu zajmuje podjęcie decyzji o odrzuceniu jednego bądź obu z kandydatów oraz nie ma możliwości przeanalizowania procesu myślowego lub działań pośrednich tych osób. Pozyskujemy informację jedynie o efekcie końcowym, czyli czy aplikacja została rozpatrzona pozytywnie czy też nie. Drugim istotnym utrudnieniem jest ograniczona możliwość replikacji eksperymentu w dokładnie taki sam sposób przez innych badaczy. W przypadku eksperymentów terenowych należy pamiętać o tym, że mimo powielenia działań z pierwotnego eksperymentu, sytuacja jest również zależna od środowiska, w którym realizowane jest badanie i czynników zewnętrznych, które zmieniają się w czasie oraz są zależne od położenia geograficznego i zmiennych charakterystyk danej lokalizacji. W badaniu dyskryminacji ze względu na wiek w procesach rekrutacji wiele zależy od kondycji rynku pracy, który stanowi obszar badawczy. W pewnych regionach czy branżach zawodowych podaż pracy może się różnić, co istotnie wpłynie na otrzymane wyniki eksperymentu. Na koniec najważniejszym ograniczeniem, o którym nie wolno zapomnieć, są problemy natury etycznej, które wymagają dodatkowego omówienia.

4.4. Wymiar etyczny badania

Kwestie dylematów etycznych w eksperymentach terenowych są tematem niezmiernie istotnym, ponieważ interwencje podejmowane w ramach eksperymentu mogą mieć realny wpływ na ludzi oraz ich otoczenie i zachodzące w nim procesy społeczne. W naszym badaniu zminimalizowana została możliwość wystąpienia tego zjawiska, gdyż najbardziej wymierną konsekwencją podjętego zabiegu było zajęcie kilku minut osobom przeprowadzającym rekrutację, które musiały poświęcić czas na analizę wysłanej aplikacji oraz ewentualny kontakt zwrotny. Osoby biorące udział w badaniu oczywiście nie były świadome swojego uczestnictwa w eksperymencie, gdyż wiedza o udziale w badaniu mogłaby zniekształcić wyniki. Nie ujawniamy nazw przedsiębiorstw, których ogłoszenia wykorzystaliśmy w badaniu, a w wielu przypadkach sami nie znaliśmy danych pracodawców prowadzących nabór. Anonimowe były dla nas także osoby reprezentujące pracodawców, więc badanie w żaden sposób nie wpłynie na wizerunek firm czy osób biorących udział w eksperymencie.

Warto wspomnieć o jeszcze jednej kwestii, która teoretycznie mogłaby mieć miejsce na skutek przeprowadzanego eksperymentu, a mianowicie zmianie sytuacji innych aplikantów ubiegających się o to samo stanowisko. Po naszej odmowie reprezentanci firmy prawdopodobnie dzwonili do pozostałych kandydatów według swojego uznania czy rankingu, natomiast nie możemy wykluczyć wystąpienia innego przebiegu zdarzeń. Po otrzymaniu CV od fikcyjnego kandydata mogło dojść do sytuacji, w której jego kandydatura stałaby się punktem odniesienia do innych otrzymanych aplikacji, wystąpiłby tak zwany efekt zakotwiczenia. Takie okoliczności mogłyby w niektórych przypadkach stawiać innych aplikantów w mniej korzystnym świetle. Jednak biorąc pod uwagę niewielki odsetek wszystkich pozytywnych odpowiedzi uzyskanych na wysłane zgłoszenia, możemy uznać, że w przypadku tego badania efekt ten mógł być co najwyżej minimalny, jeśli w ogóle miał miejsce.

5. Wyniki eksperymentu terenowego

5.1. Podstawowe wartości CR

Standardowym wskaźnikiem, na podstawie którego w analogicznych badaniach szacuje się skalę ageizmu jest *callback rate* (CR). Za *callback rate* uznajemy kontakt pracodawcy z kandydatem z zamiarem zaproszenia na kolejny etap rekrutacyjny. Podstawową obserwacją przeprowadzonego eksperymentu jest istnienie różnic w CR w zależności od wieku kandydatów. Niezależnie od płci i poziomu wymaganego doświadczenia na dane stanowisko – to młodsi kandydaci otrzymywali istotnie częściej pozytywne odpowiedzi z zaproszeniem do dalszej części procesu rekrutacyjnego (wykres 2).

Wartości CR w zakresie rekrutacji na stanowiska specjalistyczne były co do zasady wyższe. Niższy CR na etapie 1 może wynikać z faktu, że na podstawowe stanowiska więcej osób spełnia przedstawione wymagania, przez co zwiększa się konkurencja i pracodawca ma większą swobodę wyboru. W drugim z etapów pracodawcy poszukiwali już doświadczonych pracowników, a dopasowanie CV fikcyjnych kandydatów do branży, do której zostały wysłane ogłoszenia, stawiało ich w dobrym świetle już na początkowych etapach procesu rekrutacyjnego, co z kolei przełożyło się na wzrost liczby odpowiedzi. Na stanowiska podstawowe (etap 1) mężczyźni częściej niż kobiety otrzymywali pozytywne odpowiedzi. Blisko 15 proc. mężczyzn otrzymało pozytywną odpowiedź, podczas gdy wśród kobiet odsetek ten wyniósł 11 proc. Na stanowiska wymagające doświadczenia (etap 2) CR był na zbliżonym poziomie dla mężczyzn i kobiet (21 proc.).

Poniższe zestawienie pozwala na porównanie wszystkich kandydatów z osobna z uwzględnieniem ich płci i wieku. Przedstawia wartości *callback rate* dla poszczególnych osób oraz daje możliwość przeanalizowania konkretnych aplikantów na obu etapach eksperymentu.

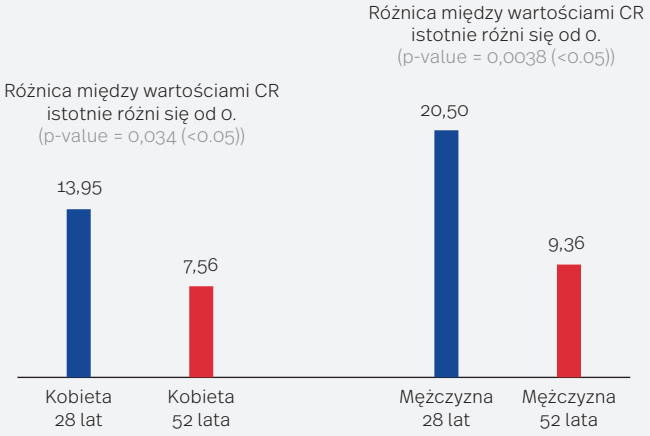
Z wysłanych w ramach etapu pierwszego 343 par aplikacji (171 par męskich i 172 żeńskie), fikcyjni kandydaci otrzymali następujące liczby pozytywnych odpowiedzi, które oznaczały zakwalifikowanie do kolejnego etapu rekrutacyjnego: 28-letnia kobieta – 24 (CR na poziomie 14 proc.), 28-letni mężczyzna – 35 (CR 20 proc.), 52-letnia kobieta – 13 (CR 7,5 proc.) oraz 52-letni mężczyzna – 16 (CR 9 proc.).

W 15 przypadkach tylko młodsza z kobiet otrzymała odpowiedź, 4 razy – jedynie starsza, a 9 razy taką odpowiedź otrzymały obie. W przypadku mężczyzn tylko młodszy z nich otrzymał 21 odpowiedzi, tylko starszy 2, natomiast odpowiedzi dotyczących tych samych ofert otrzymali 14.

W odpowiedziach na ogłoszenia wymagające doświadczenia w branży występowało większe zróżnicowanie niż w odpowiedziach na oferty na poziomie podstawowym. Więcej było pracodawców, którzy odpowiadali tylko jednemu z kandydatów niż miało to miejsce w bazie podstawowej. Taki stan rzeczy może wynikać z faktu, że pracodawcy na wyższe stanowisko mają już wyobrażenie idealnego kandydata, przez co uwzględniają więcej czynników mających wpływ na selekcję kandydatów niż ma to miejsce w rekrutacji na mniej wyspecjalizowane stanowisko (wykres 3).

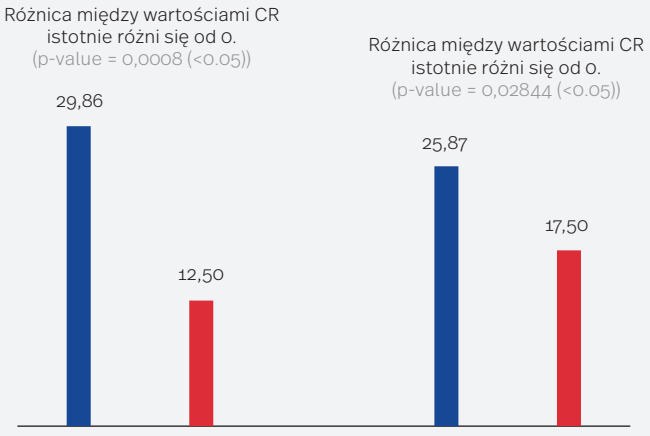
↘ Wykres 2. Wartości *callback rate* na poszczególnych etapach eksperymentu (w proc.)

Etap 1



	Kobieta 28 lat	Kobieta 52 lata	Mężczyzna 28 lat	Mężczyzna 52 lata
Aplikacje wysłane	172	172	171	171
Liczba otrzymanych odpowiedzi	24	13	35	16

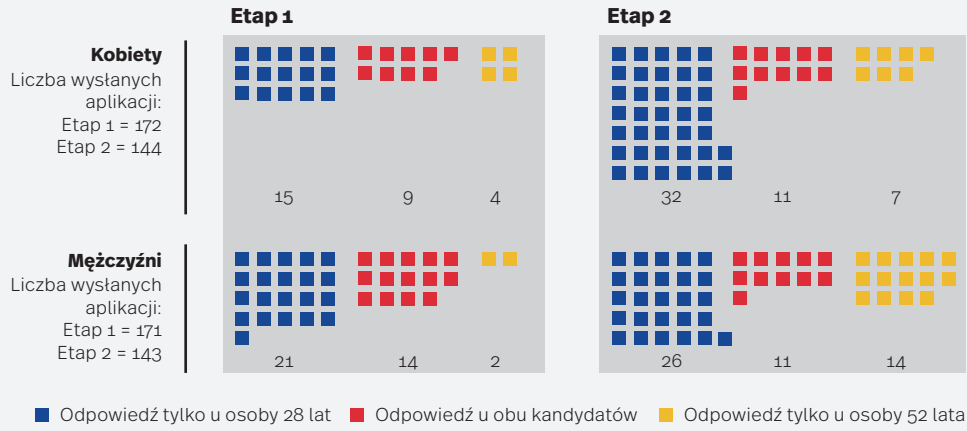
Etap 2



	Kobieta 28 lat	Kobieta 52 lata	Mężczyzna 28 lat	Mężczyzna 52 lata
Aplikacje wysłane	144	144	143	143
Liczba otrzymanych odpowiedzi	43	18	37	25

Źródło: opracowanie własne PIE.

↘ Wykres 3. Współwystępowanie odpowiedzi od pracodawców



Źródło: opracowanie własne PIE.

Zdarzało się również, że rekruterzy zamieszczali wiadomość na stronie portalu z ofertami pracy lub wysyłali maila z informacją o niezakwalifikowaniu się do dalszych etapów rekrutacji. Na pierwszym etapie kobiety otrzymywały odpowiedź odmowną dotyczącą tych samych ofert, natomiast u mężczyzn było większe rozróżnienie i większość odmów nie była wysyłana do obu kandydatów, więc można na tej podstawie wnioskować, że część pracodawców miała pewne preferencje co do wieku potencjalnego pracownika. Na drugim etapie najbardziej zauważalną różnicą jest sytuacja 28-letniej kobiety, która otrzymała 11 negatywnych odpowiedzi, a jej starsza kontrkandydatka jedynie 6 (odpowiedzi dotyczyły tych samych ofert). W przypadku pozostałych kandydatów większość odpowiedzi odmownych, które dostawali, otrzymywali również ich starsi lub młodsi konkurenci (tabela 3).

↘ Tabela 3. Liczba odpowiedzi odmownych na nadesłane aplikacje

Wyszczególnienie	Etap 1		Etap 2	
	Odpowiedzi odmowne	Odpowiedzi odmowne dotyczące tych samych ofert u kontrkandydata	Odpowiedzi odmowne	Odpowiedzi odmowne dotyczące tych samych ofert u kontrkandydata
28-letnia kobieta	17	17	11	6
28-letni mężczyzna	14	5	8	7
52-letnia kobieta	21	17	7	6
52-letni mężczyzna	14	9	9	7

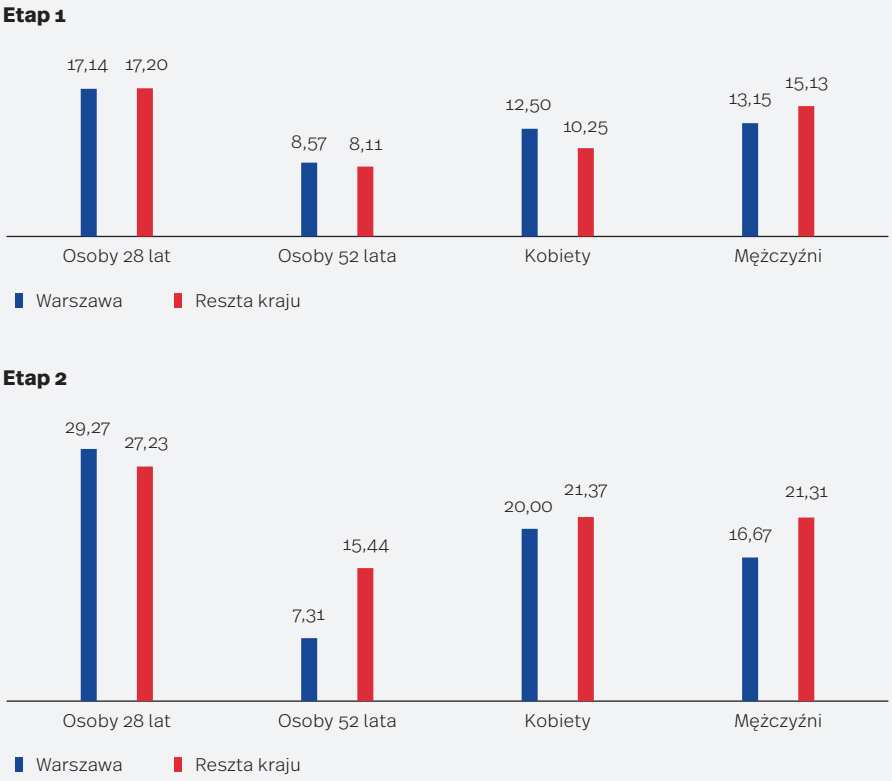
Źródło: opracowanie własne PIE.

Większość pracodawców zastrzega sobie możliwość kontaktu tylko z wybranymi przez nich kandydatami i kontakt zwrotny nie jest w żaden sposób wymagany, tak więc liczby te nie służą nam do pomiaru dyskryminacji, a jedynie do oceny tego czy kandydaci są traktowani w różny sposób w zależności od wieku.

5.2. *Callback rate*. Warszawa a reszta kraju

Porównując wskaźniki w ujęciu regionalnym: Warszawa – reszta kraju można przyjąć, że na pierwszym etapie skala ageizmu w stolicy jest zbliżona do tej zidentyfikowanej poza nią, natomiast w drugim zjawisko to jest zdecydowanie bardziej odczuwalne w Warszawie niż na terenie reszty kraju.

↘ Wykres 4. Wartości *callback rate* w zależności od miejscowości świadczenia potencjalnej pracy



Źródło: opracowanie własne PIE.

Na pierwszym etapie wartości CR dla młodszych i starszych kandydatów są podobne – dla osób w wieku 28 lat CR wynosi ok. 17,1 proc. w Warszawie i 17,2 proc. w reszcie kraju. W przypadku starszych kandydatów wartości CR to odpowiednio ok. 8,6 i 8,1 proc. Pewne różnice pojawiają się na poziomie płci. Rekruterzy z Warszawy okazali się nieco bardziej responsywni wobec kobiet, lecz mniej responsywni w stosunku do mężczyzn (różnice są jednak nieistotne statystycznie). Tym samym w Warszawie zanikły – widoczne na poziomie

ogólnym – różnice między płciami. Na terenie reszty kraju różnice proporcjonalnie powiększyły się. Mężczyźni otrzymywali znacznie więcej zaproszeń do dalszej części etapu rekrutacyjnego – 15,13 proc. (dla porównania jedynie 10,25 proc. kobiet). Wskazane różnice nie są jednak istotne statystycznie (zakładając poziom istotności < 0,05) (wykres 4).

W drugim etapie można zauważyć, że różnica między 28- i 52-letnimi kandydatami jest większa w Warszawie niż w pozostałych miejscowościach. **W Warszawie w rekrutacji na stanowisko wymagające pewnego doświadczenia osoby młodsze były zapraszane na rozmowę 4 razy częściej niż ich starsi kontrkandydaci.** Natomiast w przypadku reszty kraju iloraz ten był ponad dwukrotnie mniejszy – osoba młodsza otrzymywała możliwość udziału w kolejnym etapie rekrutacji 1,7 razy częściej niż jej starszy odpowiednik (jest to różnica istotna statystycznie na poziomie istotności < 0,1). Pod względem płci w Warszawie kobiety otrzymały nieco więcej odpowiedzi i było to 20 proc., przy 16,67 proc. mężczyzn, a na terenie reszty kraju wyniki dla kobiet i mężczyzn były niemal równe (ok. 21 proc.). Również w tym przypadku różnice nie są istotne statystycznie (zakładając poziom istotności < 0,05) (wykres 4).

W przypadku zawodów niewymagających doświadczenia w branży nie ma przesłanek pozwalających na przyjęcie tezy, że gorszą sytuację mają osoby starsze w Warszawie niż osoby starsze zamieszkujące pozostałe regiony Polski. Natomiast przy rekrutacjach wymagających doświadczenia zauważalna jest różnica, która świadczy o tym, że starsze osoby mogą mieć większe problemy ze znalezieniem pracy w Warszawie.

6. Język w ofertach pracy

W ramach eksperymentu przeprowadziliśmy dodatkową analizę w zakresie treści ogłoszeń o pracę. Dane pochodzą z kilku najpopularniejszych serwisów z ogłoszeniami o pracę: pracuj.pl, olx.pl, lento.pl, praca.pl, Gumtree i Infopraca. Pobraliśmy treści ogłoszeń o pracę z tych samych ofert, które zostały wykorzystane w eksperymencie, tj. oferty na stanowiska doradcy klienta, sprzedawcy, specjalisty ds. finansowych lub ubezpieczeniowych w bankowości. Łącznie analizie poddaliśmy 525 ofert pracy, w tym 390 ofert pracy z pracuj.pl i 135 z innych portali: 61 z olx.pl, 34 z lento.pl, 31 z praca.pl, 5 z Gumtree, 4 z Infopraca. Wszystkie oferty były w języku polskim.

↘ Wykres 5. Najczęstsze kolokacje przymiotnik-rzeczownik-przymiotnik występujące w części „oferujemy" z ofert pracy (liczba wystąpień)



Źródło: opracowanie własne PIE.

Oferty z pracuj.pl miały charakter semiustrukturyzowany – można było wyodrębnić trzy sekcje – zakres obowiązków, wymagania pracodawcy na dane stanowisko, oferta pracodawcy. Nieustrukturyzowany format z kolei miały ogłoszenia z pozostałych serwisów, co wymagało dodatkowej kategoryzacji wedle trzech wyodrębnionych sekcji, takich samych, jak w przypadku pracuj.pl. Również ze względu na to, że pozostałe strony z ogłoszeniami nie wymagały określonej struktury, nie wszystkie oferty zawierały informacje dla każdej sekcji.

Po pobraniu surowych treści ze stron z ogłoszeniami, tekst w pierwszym kroku poddaliśmy wstępnej obróbce w języku Python za pomocą bibliotek: nltk i spaCy. Wstępne czyszczenie polegało na usunięciu zbędnych spacji, duplikatów oraz zbędnych elementów, tj. powtarzających się sformułowań „twój zakres obowiązków" lub „obowiązki", „(nasze) wymagania", „(to) oferujemy" i ich pochodnych, które pojawiały się na początku każdej sekcji. Wyodrębnienie fraz przebiegało zgodnie z tradycyjnymi sekcjami znajdującymi się w ofertach pracy. Ostatecznie (po wykluczeniu braków danych oraz duplikatów) sekcja „obowiązki" składała się z 486 jednostek, sekcja „wymagania" z 489, a sekcja „oferujemy" z 473 jednostek.

Kluczową wartość informacyjną stanowi sekcja „oferta"/„oferujemy", w której pracodawcy przedstawiali swoje zalety. Z tego względu do eksploracji wybraliśmy sekcję „oferta", którą przetworzyliśmy za pomocą narzędzia Korpusomat (Kieraś, Kobyliński, Ogrodniczuk, 2018) z uwzględnieniem parsowania niezależnościowego, czyli wyznaczania struktury składniowej zdania.

6.1. Konteksty zwrotów o charakterze dyskryminacyjnym

Oferty pracy publikowane przez pracodawców zostały sprawdzone głównie pod kątem występowania wyrażeń sugerujących, że oferta skierowana jest do osoby młodej, tym samym wykluczających osoby starsze z procesu ubiegania się o stanowisko. Sprawdzona została częstość i charakter występowania takich określeń jak „młody", „energiczny", „dynamiczny".

W zbiorze 473 tekstów z sekcji „oferujemy" określenie „młody" w różnych formach pojawiło się 27 razy. W większości przypadków określenie to odnosiło się do zespołu, raz pojawiło się w kontekście „wyprawki dla młodych rodziców".

Określenia związane z ruchem, które stereotypowo przypisywane są osobom młodym, takie jak „energiczny" czy „dynamiczny" pojawiły się odpowiednio 7 i 29 razy (w zbiorze 473 tekstów). Również w tym przypadku odnoszą się one przede wszystkim do opisu środowiska pracy lub zespołu.

↘ Tabela 4. Konteksty występowania słowa „młod*”

doskonałą atmosferę pracy w	**młodym**	zespole
pracę w	**młodym**	zaangażowanym zespole
odpowiedzialną i interesującą pracę w	**młodym**	dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	dynamicznym zespole
wyprawki dla	**młodych**	rodziców
wyjątkową atmosferę w pracy w	**młodym**	i zgranym zespole
pracę w	**młodym**	i przyjaznym zespole
pracę w	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	zespole z możliwością rozwoju
pracę nad ciekawymi i prestiżowymi projektami w zgranym	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	i przyjaznym zespole
pracując z nami dołączysz do świetnego	**młodego**	zespołu z ogromnym potencjałem
	młody	zespół współpracowników
współpracę w gronie	**młodych**	pozytywnych osób
interesującą pracę w	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	ale doświadczonym zespole
pracę w	**młodym**	dynamicznym zespole
samodzielną i odpowiedzialną pracę w	**młodym**	dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę stacjonarną w atmosferze współpracy w	**młodym**	i energicznym zespole
pracę w nowoczesnej firmie realizowaną w	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	zgranym zespole
pracę w	**młodym**	ambitnym zespole
przyjazną atmosferę w zgranym i	**młodym**	zespole
pracę w	**młodym**	i dynamicznym zespole
pracę w	**młodym**	dynamicznym i ambitnym zespole

Źródło: opracowanie własne PIE.

↘ Tabela 5. Konteksty występowania słowa „energiczn*”

pracę w	**energicznym**	i profesjonalnym zespole
pracę w	**energicznym**	i ambitnym zespole, dla którego satysfakcja klienta jest priorytetem
pracę w	**energicznym**	i ambitnym zespole
pracę stacjonarną w najlepszym	**energicznym**	zespole w międzynarodowej firmie
pracę w	**energicznym**	i ambitnym zespole, dla którego satysfakcja klienta jest priorytetem
pracę stacjonarną w atmosferze współpracy w młodym i	**energicznym**	zespole
pracę w	**energicznym**	zespole specjalistów z dużym doświadczeniem w branży

Źródło: opracowanie własne PIE.

↘ Tabela 6. Konteksty występowania słowa „dynamiczn*”

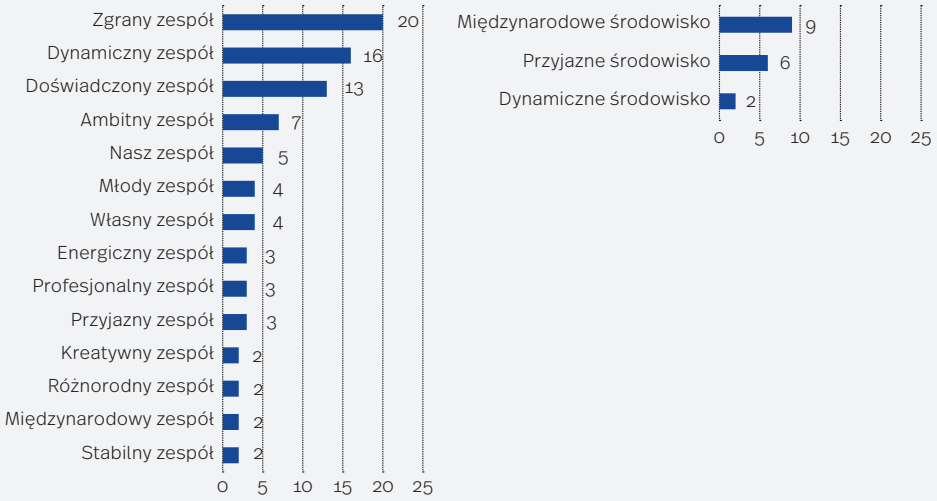
stabilną i odpowiedzialną pracę w młodym	**dynamicznym**	zespole
firma oferuje pracę w młodym	**dynamicznym**	zespole
pracę w	**dynamicznym**	i różnorodnym zespole ludzi, którzy uwielbiają to co robią
pracę w	**dynamicznym**	i różnorodnym zespole ludzi, którzy uwielbiają to co robią
możliwość rozwoju zawodowego i pracy w	**dynamicznym**	środowisku
miłą atmosferę w	**dynamicznym**	zespole
	dynamiczny	zespół
pracę w młodym i	**dynamicznym**	zespole
pracę na ciekawymi i prestiżowymi projektami w zgranym, młodym i	**dynamicznym**	zespole
rozwój zawodowy w	**dynamicznym**	środowisku i mocno rozwijającej się branży
pracę w młodym i	**dynamicznym**	zespole
pracę w młodym	**dynamicznym**	zespole
pracę w	**dynamicznym**	bardzo nowoczesnym środowisku pełnym wyzwań zawodowych
pracę w miłej atmosferze w	**dynamicznym**	i zgranym zespole
	dynamiczną	pracę w zaangażowanym i rozwijającym się zespole
praca w	**dynamicznym**	zespole fintech
pracę w	**dynamicznej**	i renomowanej firmie o ugruntowanej pozycji na rynku
silne i	**dynamiczne**	wsparcie międzynarodowej firmy
ciekawą pracę w doświadczonym i	**dynamicznym**	zespole
pracę w młodym	**dynamicznym**	zespole
samodzielną i odpowiedzialną pracę w młodym	**dynamicznym**	zespole
pracę w młodym i	**dynamicznym**	zespole
pracę z	**dynamicznym**	i kreatywnym zespołem
pracę w nowoczesnej firmie realizowaną w młodym i	**dynamicznym**	zespole
pracę w	**dynamicznym**	zespole
pracę w doświadczonym	**dynamicznym**	zespole
pracę w młodym i	**dynamicznym**	zespole
pracę w młodym i	**dynamicznym**	i ambitnym zespole
ciekawą pracę w	**dynamicznej**	międzynarodowej organizacji

Źródło: opracowanie własne PIE.

6.2. Jak opisywany jest zespół i środowisko pracy?

Znacznie częściej mówi się o zespole niż o środowisku pracy. Łącznie określenia dotyczące charakterystyki zespołu pojawiły się 86 razy. Zespół najczęściej opisywany jest jako „zgrany", „dynamiczny" i „doświadczony". „Młody zespół" pojawił się zaledwie 4 razy, natomiast należy zaznaczyć, że w tym przypadku pod uwagę braliśmy jedynie przymiotniki stojące bezpośrednio przy słowie „zespół" bądź „środowisko".

↘ Wykres 6. **Określenia wykorzystywane przez pracodawców do opisania zespołu i środowiska pracy**



Źródło: opracowanie własne PIE.

7. Dyskusja

Zwiększenie poziomu zatrudnienia starszych pracowników w Polsce jest niezbędne w świetle dyskutowanego od dawna problemu obciążenia systemu emerytalnego w społeczeństwie, w którym stale rośnie liczba jego beneficjentów. Wydłużenie okresu aktywności zawodowej będzie miało ogromny wpływ na poziom zgromadzonych oszczędności i zmniejszy presję na oszczędzanie na emeryturę. Tymczasem aktywność zawodowa Polaków powyżej 50. roku życia jest znacznie niższa niż ich rówieśników w innych krajach Unii Europejskiej i wyraźnie spada w porównaniu z aktywnością młodszych Polaków. Relatywnie niewielu seniorów decyduje się pozostać na rynku pracy po osiągnięciu wieku emerytalnego, choć z biegiem lat decyzje o przejściu na emeryturę są opóźniane (Baszczak i in., 2021). W jednym z poprzednich opracowań PIE pokazano, że potencjał gospodarczy starszej części społeczeństwa nie realizuje się w pełni, a najważniejsze bariery dla aktywności gospodarczej – najbardziej dotkliwe dla seniorów – to wykluczenie transportowe, brak kompetencji potrzebnych w cyfrowej gospodarce oraz problemy zdrowotne, a także związane z tymi ograniczeniami poczucie niższej wartości i uleganie autostereotypizacji. W omawianym badaniu bariery te wydają się zupełnie nie przystawać do starszych kandydatów do pracy, gdyż ich gotowość do pracy, prezentowane doświadczenie i kompetencje – porównywalne z profilem młodszych kandydatów – każą sądzić, że mogą oni być równie dobrymi i efektywnymi pracownikami. Coraz liczniejsze wyniki badań i publikacje potwierdzają zaś, że często starsi pracownicy są równie efektywni co ich młodsi koledzy, a pod kilkoma względami dysponują wręcz istotną przewagą – decydują o tym cechy osobowe (lojalność), interpersonalne (większa łatwość w nawiązywaniu i budowaniu relacji z innymi i współpracy), a także dłuższe doświadczenie pracy w ogóle i związana z tym zdolność adaptacji. Zmiany cywilizacyjne i społeczno-gospodarcze sprawiają, że bariery dla aktywności zawodowej osób 50+ będą dotykać coraz mniejszej części starszych mieszkańców Polski. Paradoksalnie najtrudniejszą do eliminacji barierą może okazać się stereotypowe myślenie o starszych kandydatach do pracy, na którego obecność na polskim rynku pracy wskazuje niniejsze opracowanie.

Dyskryminacja ze względu na wiek na konkretnym rynku pracy jest złożonym zjawiskiem społecznym, mogącym przyjmować różne formy i przejawiającym się w różnych kontekstach. W związku z tym jest ono niezwykle trudne do zbadania, a w szczególności do zmierzenia. Eksperyment terenowy też ma swoje ograniczenia. Jego wyniki informują nas o finalnej decyzji pracodawcy, natomiast nie mamy wglądu w jego proces myślowy czy decyzyjny i nie znamy realnych powodów, przez które kandydat nie otrzymał zaproszenia na rozmowę rekrutacyjną. W pewnych sytuacjach pracodawcy mogą mieć uzasadnione indywidualne preferencje co do kandydatów, którym trudno byłoby zarzucić dyskryminację, dlatego też staraliśmy się zmaksymalizować liczbę wysłanych aplikacji oraz zróżnicować kontekst ze względu na region oferowanej pracy i płeć kandydatów, by zminimalizować wpływ lokalnych uwarunkowań na wyniki badania. Na tym etapie można jedynie zakładać, że zidentyfikowana w badaniu dyskryminacja ze względu na wiek ma charakter statystyczny.

Ograniczenia wynikają też z przyjętej metodologii. Kiedy cechą różnicującą jest wiek, różnica pojawia się też w długości ogólnego doświadczenia zawodowego, dlatego porównywalność

analogicznych profili kandydatów do pracy w różnym wieku nie może wiązać się z założeniem, że nie ma między nimi innych różnic, które może dostrzec lub domniemywać pracodawca. Zwiększone zainteresowanie młodszymi kandydatami w omawianym badaniu każe jednak sądzić, że pracodawcy niezainteresowani w pierwszej kolejności starszymi osobami, nie brali pod uwagę ich życiowego doświadczenia i nie postrzegali go jako istotnego atutu.

Ponieważ najwięcej porównywalnych ofert na wybrane stanowiska najłatwiej można było znaleźć w większych ośrodkach miejskich, nasze dane nie odzwierciedlają w pełni skali ewentualnej dyskryminacji w mniejszych miejscowościach.

Pewnym ograniczeniem jest też dość wąskie spektrum branż, w których badano dyskryminację. Dane odnoszące się do stanowisk związanych z obsługą klienta, sprzedażą, bankowością i ubezpieczeniami nie identyfikują i nie wyjaśniają zjawisk dyskryminacji obecnych prawdopodobnie w innych sektorach rynku pracy.

Mimo ograniczeń warto zauważyć, że wyniki eksperymentu PIE są zbieżne z analogicznymi ustaleniami na temat dyskryminacji ze względu na wiek na rynku pracy w innych krajach, w których przeprowadzono podobne badanie mimo różnic w badanych branżach.

Na uwagę zasługuje fakt, że wyższy wskaźnik otrzymanych odpowiedzi dotyczy kandydatów aplikujących na stanowiska, które wymagały branżowego doświadczenia (etap 2 eksperymentu), co może wynikać z tego (jak zakładamy), że na takie oferty odpowiada mniej osób i jednocześnie więcej z nich spełnia wymagania stawiane przez pracodawcę. Na stanowiskach wymagających doświadczenia sylwetki kandydatów zostały dopasowane do wybranych branż, a fikcyjni kandydaci posiadali doświadczenie w zawodzie. To przełożyło się na procentowy wzrost pozytywnych odpowiedzi w porównaniu do pierwszego etapu eksperymentu. **Natomiast zaskakujące są dane pokazujące, że na drugim etapie, wymagającym doświadczenia zawodowego w branży, w Warszawie zwiększyła się skala ageizmu w porównaniu do aplikacji na oferty niewymagające doświadczenia.** Wstępnie intuicja sugerowała, że sytuacja będzie odwrotna, ponieważ to raczej przy stanowiskach początkowych pracodawcy mogą postrzegać starszych kandydatów jako tych, którzy chcieliby więcej zarabiać, trudniej dostosowują się do zmian oraz nawet, że są zbyt doświadczeni na oferowaną przez nich pozycję. Wydaje się jednak, że doświadczeni pracownicy są bardziej narażeni na dyskryminację na warszawskim rynku pracy.

Porównując wszystkich kandydatów można sformułować następujący wniosek: najbardziej dotknięta zjawiskiem dyskryminacji ze względu na wiek jest starsza kandydatka. Na obu etapach to właśnie ona otrzymała najmniej odpowiedzi zwrotnych. Na stanowiska podstawowe CR wyniósł jedynie 6,98 proc. z wszystkich wysłanych aplikacji, natomiast w tych wymagających doświadczenia – 12,50 proc. Takie wyniki mogą być po części spowodowane punktem odniesienia, jakim jest granica wieku emerytalnego, różna w zależności od płci. Kobieta i mężczyzna w tym samym wieku są często inaczej postrzegani, ponieważ to kandydatka szybciej osiągnie wiek emerytalny i przez co przewagę ma mężczyzna, gdyż przewiduje się, że będzie w stanie pracować dłużej.

Warto jednak zauważyć, że w raporcie WHO poświęconym dyskryminacji ze względu na wiek podkreśla się, że negatywne konsekwencje ageizmu są potęgowane przez dyskryminację ze względu na płeć. Co w efekcie może powodować znacznie słabszą pozycję relatywnie starszych kobiet na rynku pracy. Rozstrzygnięcie, która z powyższych hipotez jest prawdziwa, w warunkach polskiego rynku pracy wymaga sprawdzenia w kolejnych badaniach (WHO, 2021).

Może to być przypadek dyskryminacji statystycznej, gdyż jak to już wcześniej

przedstawiliśmy, zdecydowana większość Polaków przechodziła na emeryturę w momencie lub w ciągu roku od osiągnięcia wieku emerytalnego. Należy zauważyć, że pandemia COVID-19 – przynajmniej chwilowo – zmniejszyła skalę tego zjawiska.

Niezwykle trudno jednoznacznie określić, który aspekt ageizmu stoi za niską responsywnością pracodawców w przypadku aplikacji osób starszych. W przeprowadzonym eksperymencie dotychczasowy przebieg kariery nie był ściśle powiązany z branżą, w której aplikowano (etap 1), a doświadczenie zawodowe było stosunkowo krótkie (etap 2). Warto byłoby przyjrzeć się, czy wśród pracodawców pojawiła się po prostu niechęć do osób w określonym wieku (*taste-based discrimination*), czy też dyskryminacja była podyktowana postrzeganą niechęcią do przebranżowiania się lub wątpliwościami co do decyzji o zmianach w karierze zawodowej na późnym etapie życia.

Istnieje prawdopodobieństwo, że część pracodawców wybierała kandydatów kierując się własnymi preferencjami bądź uprzedzeniami dotyczącymi wieku. Część dla ułatwienia mogła posługiwać się powszechnie panującymi przekonaniami o przedstawicielach danej grupy wiekowej, by uzupełnić brakujące informacje i charakterystyki kandydatów, których nie zaprezentowali wprost w swoich aplikacjach. Takie działanie pozwala zaoszczędzić czas oraz koszt przeprowadzanej rekrutacji, zwłaszcza gdy liczba zgłoszeń jest duża, a szansa na niewłaściwą ewaluację kandydata niewielka. Nasuwa ono jednak wątpliwości prawne i etyczne, gdyż istnieje szansa, że odrzucony zostanie kandydat, który potencjalnie mógłby być odpowiednią osobą na dane stanowisko, a w tej sytuacji to właśnie on zostanie najbardziej poszkodowany. Stereotypy – choć skracają proces oceny i podejmowania decyzji – mogą jednak prowadzić do niesprawiedliwych rozwiązań, a tym samym stać się przyczyną ageizmu w procesach rekrutacyjnych.

Gdy starsze osoby odpowiadają na oferty, które nie wymagają doświadczenia, pracodawcy mogą zadawać sobie różne pytania, dlaczego to robią i co nimi kieruje. Odpowiedzi może być wiele, natomiast warto pamiętać, że część starszych osób nie doświadczyła takich możliwości, jakie mają obecnie młodzi ludzie. W dzisiejszych czasach prezentuje się przed nimi szeroki wachlarz możliwości, ścieżek zawodowych, różnorodności branż i sektorów, w których mogą podjąć pracę. Starsze osoby w przeszłości często musiały wybierać zawody z ograniczonej puli, których było zdecydowanie mniej niż ma to miejsce obecnie. Przez to pewne osoby mogą odczuwać chęć zmiany zawodu na taki, który sprawi im więcej przyjemności i przyniesie poczucie spełnienia zawodowego. Zjawisko przekwalifikowania się jest coraz częstsze i niekiedy wymusza je zmieniająca się struktura rynków pracy. Warto, by wkładany w nie wysiłek osób doświadczonych w innych branżach docenili też pracodawcy.

By pozyskać więcej informacji dotyczących decyzji i sposobów rozumowania osób odpowiedzialnych za procesy rekrutacyjne, jedną z możliwości jest przeprowadzenie wywiadów pogłębionych z pracodawcami. Pozwoliłoby to na poznanie procesów selekcji kandydatów i sposobów postrzegania przez pracodawców osób w różnych przedziałach wiekowych.

Kolejną opcją rozwinięcia przeprowadzonych już badań jest wykorzystanie innych branż i sprawdzenie poziomów CR dla innych stanowisk w pozostałych sektorach rynku pracy. W całym sektorze finansowym, włącznie z bankowym i ubezpieczeniowym, w ostatnich latach notuje się spadek liczby osób zatrudnionych, co również może mieć wpływ na wyniki eksperymentu. W wielu zawodach dla pracodawców kluczowe są często zupełnie inne charakterystyki potencjalnych pracowników, więc warto byłoby również sprawdzić, jak zjawisko dyskryminacji ze względu na wiek wygląda w innych branżach.

Powielenie tego eksperymentu w przyszłości oraz w innych regionach geograficznych kraju pozwoli na uzyskanie wartościowych informacji o zakresie i kierunku zmian zachodzących w dyskryminacji ze względu na wiek.

Aby poznać pełen obraz stereotypizującego języka występującego w ogłoszeniach pracy, należałoby znacznie zwiększyć zakres czasowy i ilościowy wykorzystanych ofert pracy, jak również zróżnicować oferty ze względu na branże. Należy podkreślić, że treści wykorzystane do określenia częstości stosowania wskazanych sformułowań są ograniczone i dotyczą jedynie ogłoszeń z arbitralnie wybranej puli branż i stanowisk (tych samych, które zostały wykorzystane w eksperymencie). Być może niskie częstości wystąpień słów powszechnie kojarzonych z młodością są charakterystyczne dla wybranych przez nas branży finansowej, bankowej czy ubezpieczeniowej. Sformułowania takie jak „młody" czy „dynamiczny" pojawiłay się stosunkowo rzadko w zbiorze analizowanych tekstów z sekcji „oferujemy" stanowiących część ofert pracy, co sugeruje, że posługiwanie się nimi nie jest standardem. Jednak nielosowy i nierepreztentatywny charakter próby nie pozwala na wyciągnięcie wiążących wniosków w tym zakresie dla ogółu praktyk rekrutacyjnych w Polsce.

Podsumowanie

Chociaż zdarza się, że w niektórych aspektach dyskryminowane mogą być osoby młodsze, w starzejącym się społeczeństwie problem ageizmu w większej mierze dotyka osób starszych. Szkodliwy wpływ stereotypów dotyczących starszych pracowników odnosi się nie tylko do rynku pracy, ale ma również znaczenie dla funkcjonowania całego społeczeństwa. Przedstawione powyżej dane i wstępne wnioski wskazują na potrzebę podejmowania kolejnych badań eksperymentalnych, ilościowych i jakościowych pozwalających zrozumieć skalę i specyfikę dyskryminacji, z jaką zmagają się pracownicy na polskim rynku pracy, w zależności od kwalifikacji, branży i lokalizacji geograficznej. Warto podkreślić zwłaszcza rolę eksperymentów terenowych jako wartościowego narzędzia analizy złożonych problemów społecznych, do których z pewnością należy ageizm. Zgromadzone dane i analizy powinny służyć nie tylko identyfikacji i pomiarowi skali problemu, ale także projektowaniu rozwiązań pozwalających na zapobieganie i neutralizację negatywnych skutków ageizmu. Potwierdzenie tego zjawiska na innych poziomach analizy powinno stanowić silny bodziec dla twórców polityki publicznej odpowiedzialnych za funkcjonowanie rynku pracy do podjęcia problemu niedowartościowywania starszych kandydatów do pracy przez pracodawców. Zachęcanie dojrzałych pracowników do podnoszenia kwalifikacji i doskonalenia kompetencji będzie miało bowiem wymierne efekty tylko wtedy, kiedy podejmowany przez nich wysiłek zostanie dostrzeżony przez pracodawców gotowych do skorzystania z ich umiejętności

Bibliografia

Ahmed, A.M., Andersson, L., Hammarstedt, M. (2012), *Does age matter for employability? A field experiment on ageism in the Swedish labour market*, „Applied Economics Letters", No. 19(4).

Albert, R., Escot, L., Fernández-Cornejo, J.A. (2011), *A field experiment to study sex and age discrimination in the Madrid labour market*, „The International Journal of Human Resource Management", No. 22(2).

Ayalon, L., Dolberg, P., Mikulionienė, S., Perek-Białas, J., Rapolienė, G., Stypinska, J., Willińska, M., de la Fuente-Núñez, V. (2019), *A systematic review of existing ageism scales*, „Ageing Research Reviews", No. 54.

Baszczak, Ł., Trojanowska, M., Wincewicz, A., Zyzik, R. (2021), *Srebrząca się gospodarka. Jak uwolnić potencjał seniorów?*, Policy Paper, nr 3, Polski Instytut Ekonomiczny, Warszawa.

Bendick, M., Brown, L.E., Wall, K. (1999), *No Foot in the Door: An Experimental Study of Employment Discrimination Against Older Workers*, „Journal of Aging & Social Policy", No. 10(4).

Bendick, M., Jackson, C.W., Romero, J.H. (1997), *Employment Discrimination Against Older Workers*, „Journal of Aging & Social Policy", No. 10(4).

Burn, I., Button, P., Corella, L.M., Neumark, D. (2020), *Older Workers Need Not Apply? Ageist Language in Job Ads and Age Discrimination in Hiring*, NBER Working Papers, No. 26552, National Bureau of Economic Research, Inc.

Daniel, K., Siebert, W.S. (2005), *Does employment protection reduce the demand for unskilled labour?*, „International Economic Journal", No. 19(2).

Ewens, M., Tomlin, B., Wang, L.C. (2014), *Statistical Discrimination or Prejudice? A Large Sample Field Experiment*, „The Review of Economics and Statistics", No. 96(1).

GUS (2014), *Prognoza ludności na lata 2014-2050*, Warszawa.

Harris, K. i in. (2017), *Ageism and the Older Worker: A Scoping Review*, „The Gerontologist", No. 58(2).

Jowell, R., Prescott-Clarke, P. (1970), *Racial Discrimination and White-collar Workers in Britain*, „ILR Review", No. 34(2).

Kieraś, W., Kobyliński, Ł., Ogrodniczuk, M. (2018), *Korpusomat – a Tool for Creating Searchable Morpho-syntactically Tagged Corpora*, „Computational Methods, Science and Technology", No. 24(1).

Lössbroek, J. i in. (2020), *Age Discrimination in Hiring Decisions: A Factorial Survey among Managers in Nine European Countries*, „European Sociological Review", No. 37(1).

Palmore, E.B. (1999), *Ageism: Negative and Positive*, 2nd edition, Springer Publishing Company, New York.

Pogorzelski K., Dębowski H., Siembida A. (2010), *Early withdrawal from labour market - is age discrimination the explanation? - an experimental study*, IBS Working Paper.

Riach, P., Rich, J. (1987), *Testing for Sexual Discrimination in the Labour Market*, „Australian Economic Papers", No. 26.

Riach, P.A., Rich, J. (2006), *An Experimental Investigation of Age Discrimination in the French Labour Market*, IZA Discussion Papers, No. 2522.

Riach, P.A., Rich, J. (2010), *An Experimental Investigation of Age Discrimination in the English Labor Market*, „Annals of Economics and Statistics", No. 99/100.

Schwab, S.J. (1986), *Is Statistical Discrimination Efficient?*, „The American Economic Review", No. 76(1).

Stypińska, J., Nikander, P. (2018), *Ageism and Age Discrimination in the Labour Market: A Macrostructural Perspective*, (w:) Ayalon L., Tesch-Römer C. (red.), *Contemporary Perspectives on Ageism*, „International Perspectives on Aging", Vol. 19, Springer, Cham.

Viviani, C.A. i in. (2021), *Productivity in older versus younger workers: A systematic literature review*, Work (Reading, Mass.), No. 68(3).

WHO (2021), *Global Report on Ageism*, https://www.who.int/teams/social-determinants-of-health/demographic-change-and-healthy-ageing/combatting-ageism/global-report-on-ageism [dostęp: 22.12.2021].

Aneks

CV fikcyjnych kandydatów wykorzystane w badaniu



Etap 1

Kobieta 28 lat

CV

KAROLINA ANDRZEJEWICZ

E-mail: **kar.andrzejewicz@gmail.com**
Telefon: **883 074 069**

Data urodzenia: 17.02.1993
Miejscowość: Białystok

Ukończyłam studia administracyjne i przepracowałam w tej branży kilka lat. Moje zainteresowania i cele zmieniły się jednak i poszukuję nowych wyzwań. Bardzo chętnie poznam specyfikę obsługi klienta/handlu i rozwinę się w jednej z tych dziedzin. Wyróżniają mnie umiejętności interpersonalne oraz punktualność. Moimi mocnymi stronami są też łatwość w nawiązywaniu kontaktów, umiejętność słuchania, wysokie zaangażowanie i szybkie przyswajanie wiedzy.

WYKSZTAŁCENIE

10.2016 – 07.2018 1 rok 10 mies.
Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy w Siedlcach
Kierunek: zarządzanie
Poziom wykształcenia: magister

10.2012 – 07.2015 2 lata 10 mies.
Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy w Siedlcach
Kierunek: administracja
Poziom wykształcenia: licencjat

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

02.2019 – 05.2020 1 rok 4 mies.
Specjalistka ds. administracji | Mitcar D. i P. Krasnodębski Sp. J. Autoryzowany Dealer KIA i Subaru | Warszawa

Krótki opis stanowiska:
Obsługa klienta w salonie i posprzedażowa
Udzielanie informacji dotyczących oferty firmy
Zarządzanie kalendarzem firmy
Zarządzanie pocztą
Organizacja miejsca pracy
Uporządkowanie ścieżek komunikacji w firmie

05.2018 – 01.2019 9 mies.
Recepcjonistka | Go-Leasing | Siedlce

Krótki opis stanowiska:
Bezpośredni kontakt z klientem
Zarządzanie pocztą tradycyjną i elektroniczną

Wprowadzanie danych do systemu
Obsługa spotkań
Organizacja miejsca pracy

07.2015 – 08.2015 2 mies.
Praktykantka | Urząd Miasta | Siedlce

Krótki opis stanowiska:
Porządkowanie dokumentacji
Zarządzanie pocztą tradycyjną i elektroniczną

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW

angielski: średnio zaawansowany
niemiecki: podstawowy

UMIEJĘTNOŚCI

Prawo jazdy kat. B • Obsługa komputera w systemie Windows i Linux • Dobra znajomość Word • Excel • Powerpoint

ZAINTERESOWANIA

Fitness, koty, wspinaczka górska, lekkoatletyka

✓ *Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).*

Kobieta 52 lata

Katarzyna Nowak

Jestem pracownikiem z ponad 15-letnim doświadczeniem, głównie w zarządzaniu. Pracowałam zarówno w małych, jak i dużych firmach. Bardzo dobrze odnajduję się w zadaniach indywidualnych oraz zespołowych. Doświadczenie zawodowe oraz życiowe pozwala mi na znalezienie wspólnego języka z każdym rozmówcą. Analiza potrzeb oraz dopasowanie najkorzystniejszych produktów są moją mocną stroną, a optymizm oraz otwarcie na człowieka sprawiają, że ludzie chętnie ze mną pracują i ufają moim rekomendacjom. Jestem rzetelna i dobrze zorganizowana.

Kontakt

E-mail:
kat.nowak1269@gmail.com

Telefon:
695 655 048

Data urodzenia:
19.12.1969

Miejscowość:
Toruń

Umiejętności

- **Dobra znajomość pakietu Microsoft Office**
- **Prawo jazdy kategoria B**
- **Wysoka komunikatywność**
- **Otwartość na potrzeby klienta i zespołu**
- **Skuteczność w działaniu**

Języki

angielski: poziom średnio zaawansowany

polski: poziom ojczysty

Doświadczenie zawodowe

09.2019 – 04.2020 [8 mies.]
Doradca klienta / Hexa Bank Spółdzielczy / Białystok

Krótki opis stanowiska:
Zarządzanie relacjami ze stałymi klientami banku
Sprzedaż produktów bankowych (rachunki bankowe, fundusze inwestycyjne, pożyczki, kredyty)
Analiza potrzeb i oczekiwań klientów
Doraźne zarządzanie zespołem obsługi klienta

02.2006 – 06.2019 [13 lat 5 mies.]
Planista / SMP Poland Sp. z o. o. / Białystok

Krótki opis stanowiska:
Współpraca z działem handlowym
Monitorowanie zapasów magazynowych
Planowanie zaopatrzenia materiałowego
Obsługa zleceń transportowych

03.1996 – 12.2005 [9 lat 10 mies.]
Specjalista ds. zapewnienia jakości / CEDC International / Białystok

Krótki opis stanowiska:
Przygotowanie tygodniowych raportów z obszaru zapewnienia jakości
Realizacja wewnętrznych kontroli, inspekcji, audytów procesów
Aktualizacja dokumentacji systemu zarządzania w oparciu o bieżące potrzeby
Realizacja projektów doskonalących i prorozwojowych w organizacji

10.1995 – 01.1996 [4 mies.]
Stażysta / Kancelaria Adwokacka Kramer i Wspólnicy sp. j. / Białystok

Krótki opis stanowiska:
Zarządzanie i organizacja dokumentacji kancelarii
Dbanie o porządek w miejscu pracy
Asystowanie adwokatowi w wykonywaniu obowiązków pracowniczych
Udział wraz z pełnomocnikiem w rozprawach

Wykształcenie

10.1988 – 07.1993 [4 lata 10 mies.]
Wydział Administracyjno-Ekonomiczny Filii Uniwersytetu Warszawskiego w Białymstoku
Kierunek: zarządzanie
Poziom wykształcenia: magister

Szkolenia, kursy, certyfikaty

05.2019
Szkolenie: Profesjonalna obsługa klienta w banku
Organizator: Mati Consulting szkolenia

Zainteresowania

Książki (psychologia, kryminał)
Muzyka (opera, filharmonia)
Sport (pływanie, fitness)
Lubię ludzi

✓ *Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).*

Mężczyzna 28 lat

CV

PIOTR STELMACH

E-mail: **stelmachpiotr1993@gmail.com**
Telefon: **501 839 276**
Data urodzenia: **22.06.1993**
Miejscowość: **Warszawa**

Jestem młodą osobą pełną energii i chęci do działania. Lubię wyzwania, nie straszne mi wymagające zadania. Chciałbym kontynuować swoją karierę w sprzedaży/obsłudze klienta. Czuję się komfortowo w negocjacjach. Kontakt z drugą osobą nie sprawia mi żadnego problemu.

UMIEJĘTNOŚCI

Prawo jazdy kat. B · Podstawowa znajomość środowiska SQL · Microsoft Office

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

08.2020 – 05.2021
10 mies.

Młodszy specjalista w dziale sprzedaży
AKTYW / Poznań

Krótki opis stanowiska:
Sprzedaż produktów firmy w salonie
Doradztwo w doborze produktów
Zdalna obsługa klienta
Posprzedażowy kontakt z klientem

11.2018 – 04.2020
1 rok 6 mies.

Copywriter (dział marketingu)
OBI / Poznań

Krótki opis stanowiska:
Redagowanie tekstów oraz korekta
Administrowanie stron
Tworzenie kampanii marketingowych

09.2017 – 06.2018
10 mies.

Sprzedawca
AR-SANIT / Wrocław

Krótki opis stanowiska:
Doradztwo w doborze produktów klientom
Przygotowanie towaru do sprzedaży
Obsługa kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego
Zarządzanie przestrzenią sklepową

01.2014 – 06.2015
1 rok 6 mies.

Kelner
Pizza Hut / Poznań

Krótki opis stanowiska: Obsługa klientów w restauracji
Przyjmowanie zamówień telefonicznych i zlecanie ich do realizacji
Obsługa kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW

angielski: poziom średnio zaawansowany
niemiecki: poziom średnio zaawansowany

WYKSZTAŁCENIE

10.2015 – 07.2017
1 rok 10 mies.
Politechnika Wrocławska
Kierunek: zarządzanie jakością
Poziom wykształcenia: magister

10.2012 – 07.2015
2 lata 10 mies.
Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu
Kierunek: administracja
Poziom wykształcenia: licencjat

ZAINTERESOWANIA

Motoryzacja, wspinaczka, sporty wodne, zwierzęta, podróże

✓ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Mężczyzna 52 lata

– CV –

Piotr Zakrzewski

E-mail: **pizakrzew@gmail.com**
Telefon: **695 649 673**

Data urodzenia: 17.06.1969
Miejscowość: Wrocław

Mimo że wiele lat swojej kariery spędziłem w branży budowlanej oraz w produkcji, jestem otwarty na nowe wyzwania. Poszukuję pracy w dziale obsługi klienta/przedstawicielstwie handlowym firmy, w czym mam już rok doświadczenia. Wyróżnia mnie ogromna motywacja i sumienność.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

02.2020 – 03.2021 (1 rok 2 mies.)
■ **Specjalista w dziale obsługi klienta** | Abplanalp sp. z o.o. | Katowice

Krótki opis stanowiska:
Indywidualna obsługa klientów
Doradztwo w doborze produktów klientom
Obsługa transakcji gotówkowych oraz z użyciem terminala płatniczego
Budowanie długotrwałych relacji z klientami

06.2011 – 11.2019 (8 lat 6 mies.)
■ **Pracownik biurowy** | Astra-Zenith S.A. | Częstochowa

Krótki opis stanowiska:
Inwentaryzacja
Zarządzanie kalendarzem firmowym
Prowadzenie korespondencji z klientami

10.2004 – 12.2010 (6 lat 3 mies.)
■ **Praca w budownictwie** | AS SYNERGY LTD | Dartford, Wielka Brytania

Krótki opis stanowiska:
Prace remontowo-budowlane
Prace wykończeniowe
Specjalizacja w budownictwie mieszkaniowym

09.1993 – 06.2004 (10 lat 10 mies.)
■ **Specjalista w dziale produkcji** | TRW Polska sp. z o.o. | Częstochowa

Krótki opis stanowiska:
Obsługa maszyn produkcyjnych (montaż, naprawa, praca na maszynach)
Prowadzenie dokumentacji technologicznej
Kontrola jakości produktów
Utrzymanie porządku na stanowisku pracy

WYKSZTAŁCENIE

10.1988 – 07.1992 (3 lata 10 mies.)
■ **Wydział Metalurgiczny Politechniki Częstochowskiej**
Kierunek: inżynieria materiałowa
Poziom wykształcenia: magister inżynier

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW

angielski: poziom średnio zaawansowany
rosyjski: poziom średni

UMIEJĘTNOŚCI

Znajomość pakietu Office • Prawo jazdy kat. B • Zdolności negocjacyjne • Dobrze odnajduję się w sytuacjach stresowych • Zorientowanie na potrzeby klienta • Komunikatywność

ZAINTERESOWANIA

Wędrówki górskie (Tatry Zachodnie, Gorce, Beskid Wyspowy), wędkarstwo nizinne, jazda na rowerze, szachy online

✓ *Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).*

Etap 2

Kobieta 28 lat

Magda Kowalczyk

Telefon: +48 883 074 069
E-mail: mkowalczyk.magda@gmail.com
Data urodzenia: 17.02.1993

Posiadam ponad trzyletnie doświadczenie w bankowości, a wcześniej odbyłam staż w administracji. Wyróżnia mnie kultura osobista i wysoko rozwinięte umiejętności interpersonalne. Łatwo nawiązuję kontakty, potrafię słuchać i z zaangażowaniem realizować zlecenia pracodawcy oraz klienta. Szybko się uczę.

Osiągnięcia

Usprawniłam system komunikacji z klientami, który skrócił średni czas oczekiwania na odpowiedź o 35%.

Umiejętności

- Prawo jazdy kat. B
- Obsługa komputera w systemie Windows i Linux
- Dobra znajomość pakietu Microsoft Office:
  - Word
  - Excel
  - PowerPoint

Języki

Język angielski - zaawansowany
Język niemiecki - średnio zaawansowany

Zainteresowania

Fitness
Koty
Wspinaczka górska
Lekkoatletyka

Doświadczenie zawodowe

Starszy opiekun relacji z klientem
Santander Bank Polska
01.2020 - 07.2021
- Dopasowywanie ofert do potrzeb klientów
- Przeprowadzanie transakcji gotówkowych i bezgotówkowych
- Innowacja i usprawnienia istniejących procesów

Opiekun relacji z klientem
Santander Bank Polska
10.2018 - 01.2020
- Budowanie długotrwałych relacji z klientami banku
- Pozyskiwanie nowych klientów
- Doradztwo w zakresie wyboru produktów bankowych

Konsultantka infolinii
ING Bank Śląski
07.2017 - 08.2018
- Udzielanie interesantom informacji
- Wdrażanie działań promocyjnych

Praktykantka
Urząd Miasta Siedlce
07.2015 - 08.2015
- Porządkowanie dokumentacji
- Uzupełnianie i analizowanie danych (Excel)

Wykształcenie

10.2016 - 07.2018
Collegium Mazovia Innowacyjna Szkoła Wyższa w Siedlcach
Kierunek: ekonomia (magister)

10.2012 - 07.2015
Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy w Siedlcach
Kierunek: administracja (licencjat)

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Kobieta 52 lata

ANNA KAMIŃSKA

Jestem doświadczonym pracownikiem, głównie w dziedzinie zarządzania oraz bankowości. Bardzo dobrze odnajduję się w zadaniach indywidualnych oraz zespołowych. Doświadczenie zawodowe oraz życiowe pozwala mi na znalezienie wspólnego języka z każdym rozmówcą. Analiza potrzeb oraz dopasowanie najkorzystniejszych produktów są moją mocną stroną, a optymizm oraz otwarcie na człowieka sprawiają, że ludzie chętnie ze mną pracują i ufają moim rekomendacjom. Jestem rzetelna i dobrze zorganizowana.

KONTAKT

Telefon: (+48) 695 655 048
E-mail: kaminska.annie@gmail.com
Data urodzenia: 19.12.1969

OSIĄGNIĘCIA

Pozyskanie największej liczby klientów w oddziale w II kwartale 2021

UMIEJĘTNOŚCI

Dobra znajomość pakietu Microsoft Office
Prawo jazdy kategoria B
Wysoka komunikatywność
Otwartość na potrzeby klienta i zespołu
Skuteczność w działaniu

JĘZYKI

Język angielski: zaawansowany
Jeżyk rosyjski: średnio zaawansowany

SZKOLENIA I KURSY

Mati Consulting Szkolenia
Profesjonalna obsługa klienta w banku
05.2019

ZAINTERESOWANIA

Książki (psychologia, kryminał)
Muzyka (opera, filharmonia)
Sport (pływanie, fitness)

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Specjalista ds. Obsługi Klienta

HEXA Bank Spółdzielczy
09.2020 - 08.2021

Zarządzanie relacjami ze stałymi klientami banku
Pozyskiwanie nowych klientów
Częściowe zarządzanie zespołem obsługi klienta

Doradca Klienta

HEXA Bank Spółdzielczy
09.2018 - 09.2020

Zarządzanie relacjami ze stałymi klientami banku
Sprzedaż produktów bankowych (rachunki bankowe, fundusze inwestycyjne, pożyczki, kredyty)
Analiza potrzeb i oczekiwań klientów

Planista

SMP Poland Sp. z o. o.
02.2006 - 07.2018

Współpraca z działem handlowym
Monitorowanie zapasów magazynowych
Planowanie zaopatrzenia materiałowego
Obsługa zleceń transportowych

Specjalista ds. zapewnienia jakości

CEDC International
10.1995 - 12.2005

Przygotowanie tygodniowych raportów z obszaru zapewnienia jakości
Realizacja wewnętrznych kontroli, inspekcji, audytów procesów
Aktualizacja dokumentacji systemu zarządzania w oparciu o bieżące potrzeby

WYKSZTAŁCENIE

10.1988 - 07.1993
Wydział Administracyjno-Ekonomiczny Filii Uniwersytetu Warszawskiego w Białymstoku
Kierunek: zarządzanie
Poziom wykształcenia: magister

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Mężczyzna 28 lat

Kamil Wójcik

E-mail: wojcik.kamilw@gmail.com
Telefon: +48 501 839 276
Data urodzenia: 22.06.1993

Posiadam kilkuletnie doświadczenie w sprzedaży oraz doradztwie, a wyzwania i wymagające zadania nie są mi straszne. Chciałbym kontynuować swoją karierę w branży finansowej lub ubezpieczeniowej. Potrafię odnaleźć się w negocjacjach, a umiejętności interpersonalne wykorzystuję do utrzymywania dobrych relacji zarówno z klientami, jak i współpracownikami.

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

08.2018 - 08.2021 **Doradca Ubezpieczeniowy**
Multiagencja Ubezpieczeniowa Optima / Wrocław

-Inicjowanie oraz utrzymywanie dobrych relacji z klientami
-Doradztwo w zakresie produktów ubezpieczeniowych
-Analiza potrzeb i oczekiwań klientów

09.2017 - 06.2018 **Konsultant ds. Sprzedaży**
Bissole sp. z o. o. / Wrocław

-Ustalanie celów sprzedażowych
-Przeprowadzanie badań rynku
-Utrzymanie relacji z klientami

08.2015 - 06.2017 **Sprzedawca**
AR-SANIT / Wrocław

-Doradztwo w doborze produktów klientom
-Przygotowanie towaru do sprzedaży
-Obsługa kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego
-Zarządzanie przestrzenią sklepową

01.2014 - 03.2015 **Kelner**
Pizza Hut / Poznań

-Obsługa klientów w restauracji
-Przyjmowanie zamówień telefonicznych i zlecanie ich do realizacji
-Obsługa kasy fiskalnej oraz terminala płatniczego

WYKSZTAŁCENIE

10.2015 - 07.2017 **Politechnika Wrocławska**
Kierunek: zarządzanie jakością
Poziom wykształcenia: magister

10.2012 - 07.2015 **Uniwersytet im. Adama Mickiewicza w Poznaniu**
Kierunek: administracja
Poziom wykształcenia: licencjat

OSIĄGNIĘCIA

- Najlepszy doradca w miesiącach marzec 2019 oraz listopad 2020

UMIEJĘTNOŚCI

- Prawo jazdy kat. B
- Podstawowa znajomość środowiska SQL
- Microsoft Office

ZNAJOMOŚĆ JĘZYKÓW

angielski: poziom zaawansowany

niemiecki: poziom średnio zaawansowany

ZAINTERESOWANIA

- motoryzacja
- wspinaczka
- sporty wodne
- zwierzęta
- podróże

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Mężczyzna 52 lata

KRZYSZTOF WIŚNIEWSKI

(+48) 695 649 673
wisniewski.krzysztofw@gmail.com
Data urodzenia: 17/06/1969

Jestem doświadczony w pracy z klientem oraz w kierowaniu zespołem.
Moją silną stroną jest nienaganna komunikacja, więc potrafię dotrzeć do każdego odpowiednim sposobem. W sektorze finansowym i ubezpieczeniowym posiadam kilka lat doświadczenia.
Jestem zmotywowany do osiągania nowych i ambitnych celów.

EDUKACJA

Wydział Metalurgiczny Politechniki Częstochowskiej | 10/1988 - 07/1992
Kierunek: inżynieria materiałowa
Poziom: magister inżynier

OSIĄGNIĘCIA

Wprowadziłem optymalizację kalkulacji ofert, która zwiększyła sprzedaż o 15% w ciągu roku.

UMIEJĘTNOŚCI

- Znajomość pakietu Office
- Prawo jazdy kat. B
- Zdolności negocjacyjne
- Dobrze odnajduję się w sytuacjach stresowych
- Zorientowanie na potrzeby klienta
- Komunikatywność

JĘZYKI

angielski: zaawansowany

rosyjski: średnio zaawansowany

ZAINTERESOWANIA

- Wędrówki górskie (Tatry Zachodnie, Gorce, Beskid Wyspowy)
- Wędkarstwo nizinne
- Jazda na rowerze
- Szachy online

DOŚWIADCZENIE ZAWODOWE

Konsultant ds. Ubezpieczeń
Alfa Ubezpieczenia Sp. z o. o. | 02/2019 - 08/2021
Katowice, Polska
- Aktywna sprzedaż produktów ubezpieczeniowych
- Prowadzenie relacji z klientami
- Tworzenie kalkulacji ofert

Specjalista ds. Obsługi Klienta
Alior Bank SA | 08/2015 - 01/2019
Katowice, Polska
- Sprzedaż produktów bankowych
- Pozyskiwanie nowych klientów
- Wsparcie merytoryczne

Przedstawiciel handlowy
ROLMECH sp. z o. o.| 06/2012 - 07/2015
Częstochowa, Polska
- Pozyskiwanie nowych klientów
- Podtrzymanie relacji
- Przygotowanie i realizacja planów sprzedażowych

Pracownik budowlany
AS SYNERGY LTD | 10/2007 - 03/2012
Dartford, Wielka Brytania
- Prace remontowo-budowlane
- Prace wykończeniowe
- Specjalizacja w budownictwie mieszkaniowym

Kierownik w Dziale Produkcji
TRW Polska sp. z o. o. | 06/2004 - 08/2007
Częstochowa, Polska
- Nadzorowanie procesu produkcji oraz zespołu produkcyjnego
- Wdrażanie innowacji

Specjalista w Dziale Produkcji
TRW Polska sp. z o. o. | 09/1993 - 06/2004
Częstochowa, Polska
- Obsługa maszyn produkcyjnych (montaż, naprawa, praca na maszynach)
- Kontrola jakości produktów oraz prowadzenie dokumentacji

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych dla potrzeb niezbędnych do realizacji procesu rekrutacji zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

Polski Instytut Ekonomiczny

Polski Instytut Ekonomiczny to publiczny *think tank* ekonomiczny z historią sięgającą 1928 roku. Jego obszary badawcze to przede wszystkim makroekonomia, energetyka i klimat, handel zagraniczny, foresight gospodarczy, gospodarka cyfrowa i ekonomia behawioralna. Instytut przygotowuje raporty, analizy i rekomendacje dotyczące kluczowych obszarów gospodarki oraz życia społecznego w Polsce, z uwzględnieniem sytuacji międzynarodowej.

Polski
Instytut
Ekonomiczny