

1 INDULJUNK A MUNKAERŐPIACRA (JUHÁSZ ILDIKÓ)

A munkaerőpiactól távol lévő emberek visszavezetéséhez számos praktikára van szükség. Az első lépés a motiváltság felkeltése, az önértékelés fejlesztése. E fejezetben „kézenfogva” nyújtunk alkalmazói tanácsokat. A személy közvetítésének állomásait mutatjuk be, tipikus esetekre, mutatunk be néhány érvényes választ. A támogató, fejlesztő szolgáltatások közt egyéni és csoportos formák is szerepelnek.

2008-ban az aktív részvétel a munkaerőpiacon leegyszerűsítve nem jelent mást, mint azt, hogy betöltök egy pozíciót, van munkám. Az ember számára a hasznosság megélése biztonságot ad, kiteljesedik személyisége, sikerei újabb sikerek elérésére ösztönzik.

Nézzük, hogy mi történik azzal az állampolgárral, aki elveszíti az állását, a rendszeres jövedelem nyújtotta anyagi biztonságot, az előző állás biztosította viszonylagos egzisztenciális nyugalomból, pozícióból mélyrepüléssel tart egy mély szakadék felé, az álláskereső nagyon is jellemző sajátosságokat hordozó világába.

Intelem:

„Ne félj megtenni egy nagy lépést. Egy szakadékot sem lehet két kis ugrással átszelni.”

David Lloyd George

1.1 Mi történik ilyenkor?

- Megszűnik a biztonságérzet, az álláskereső fokozatosan szorongóvá válik.
- Az összeomlás megélése veszélyezteti a meglévő emberi és szakmai értékeket. (önismereti labilitás)
- Mesterséges deprivációt eredményez, az álláskereső magát zárja el a külvilágtól.
- Megélhetési gondok lépnek fel, rettegnek a szegénység státuszától.
- Önvádaskodással élnek: mit kellett volna másképpen tennem, hogy elkerüljem az elbocsátást.

- A jövőorientáltság helyett hosszasan időznek az álláskeresővé válás életszakaszánál. A múlt eseményeiből nem tanulságot vonnak le, hanem hosszasan gyászolnak. Közben az eseményeket, a lehetőségeket elszalasztják.
- Napról napra csökken az egyén motivációs bázisa.

Tisztázzuk első lépésben a munkavállalási tanácsadók kompetenciáit.

A munkavállalási tanácsadók feladata, a munkaerőpiactól távol levő emberek visszavezetése a munka világába. Ha ennyire egyszerű lenne a megoldás, akkor a felsőfokú intézmények szakemberképzésével letudnánk a dolgot. A kérdés ennél sokkal összetettebb. A mindenkori társadalmi és gazdasági helyzet dominánsan determinálja a munkaerőpiacot, ennek következménye munkanélküliség mértéke.

A munkavállalási tanácsadók krízisben levő, álláskereső emberekkel foglalkoznak. Vegyük számba, melyek azok a követelmények (kompetenciák), amelyek birtokában magas színvonalon végezhetik a munkájukat?

1.2 Felkészültség:

- A gyakorlatban alkalmazható ismeretek, tudásrendszere.
- Önismeret, emberismeret.
- Folyamatos szakmai ismeretbővítés, jogszabályi, munkaerő-piaci változások figyelemmel kísérése.
- A munkavállalási tanácsadás módszereinek biztos alkalmazása.

A felkészültség és a gyakorlatban szerzett tapasztalatok együttesen határozzák meg azt a minőséget, amely a hatékony tanácsadói munkát eredményezi. Az ügyfelek sokszínűsége, személyiségjegyeik különbözősége gazdagítja az emberismeretünket. Kialakulnak az egyéni módszereink, praktikáink, amelyekkel munkánkban egyre több sikert érhetünk el. Tapasztalatot szerzünk abban is, hogy másképpen közelítjük meg az emocionálisan labilis álláskeresőt, mint a munka világából önmagát tudatosan kirekesztő ügyfelet. Az évek során rádöbbenünk az alábbi bölcsesség igazára:

„Nem az a lényeg, hogy mi történik velem, hanem, az, hogy hogyan reagálok rá!”

1.3 Személyiségjegyek:

A gyakorló munkavállalási tanácsadó a jó tulajdonságok, pozitív személyiségjegyek összességéből szerveződik. A gyakorlat során megérik az ügyfelek különböző problémái. Olyan válságos élethelyzetekben áll az álláskeresők mellé, amit önmaguk megoldani képtelenek. A tanácsadó személyiségjegyei állandó változásban vannak. Nem torzulhatnak a realitások az indulatok viharában. A korrekt tájékoztatás a segítségnyújtás az alábbi személyiségjegyek meglétét feltételezi:

- problémamegoldó képesség, gyors percepció;
- figyelemkoncentráció, határozottság, nyitottság;
- kreativitás, aktivitás, érdeklődés;
- gyors és biztos helyzetfelismerés;
- kooperációs készség, alkalmasság a team munkára;
- felelősségtudat, értékelő és önértékelő képesség;
- önállóság, rugalmasság, önfejlesztő képesség.

A siker nagy részben – bármilyen tevékenységi területen – több képesség együttműködésétől, összekapcsolódásától függ. A munkavállalási tanácsadó minél több pozitív személyiségjeggyel rendelkezik, annál hatékonyabb a munkájában. Nem a hibanélküliséget hirdetjük! Azt viszont igen, hogy csak az képes igazán, a hiteles tanácsadásra, akiből sugárzik az optimizmus. Az álláskeresők jelentős hányada az elvesztett hitét akarja újra megtalálni, azt a hitet, hogy van még esélyük a munka világában.

„Mindenki arra gondol, hogy megváltoztatja a világot, de arra senki sem gondol, hogy magát változtassa meg.”

Lev Tolsztoj

1.4 Kommunikációs készség

A munkavállalási tanácsadásban a legkitüntetettebb szerep a kommunikációnak jut. A világos, tiszta érthető beszéd, minden helyzetben segítségére van a szakembernek. Különösen figyelmet kell fordítanunk a kérdés-kultúránkra. A tapintat, a kritika, mint az irányítás eszköze, egyszerre érvényesül. Célunk a minél alaposabb informálódás, úgy, hogy az ügyfél perszonális terét ne sértsük meg. Ne feledjük,

hogy nem mi döntünk. A döntés, a választás az álláskereső dolga. Mi csak segítjük döntésének meghozatalában. Ehhez a helyzethez, valamint az ügyfél személyiségjegyeihez célszerű igazodnunk, az irányítást megőrizve, a háttérben maradva.

1.5 Mire kell ügyelnünk a kommunikációban?

A kevésbé aktív, nehezen megnyilatkozó álláskeresőt is szóra kell bírunk.

Ha megnyílik az ügyfél, akkor adjunk alkalmat a beszélgetésre. (Lényeges információk birtokába juthatunk.)

Igazodjunk az álláskereső beszédstílusához, kommunikációjának szintjéhez. (Ez nem azt jelenti, hogy bizalmaskodunk, ellenkezőleg bizalmat gerjesztünk az ügyfélben.)

Mindig optimális mennyiségű és mélységű információt közvetítsünk. Kontrolláljuk a megértést, az elfogadást.

„Amikor valakivel beszélsz, sose azzal kezd, amiben eltér a véleményetek. Kezdd azzal, hogy kiemeled és hangsúlyozod azokat a dolgokat, amiben megegyeztek.”

Szókratész

1.6 Kooperáció

Az ügyfél és a munkatanácsadó között az együttműködés a találkozás első pillanatában jön létre. Alkalmi szövetségessé válnak, közös az érdekük: az álláskereső mihamarabb szeretne elhelyezkedni a nyílt munkaerőpiacon. Ennek érdekében a célmeghatározás után cselekvési tervet készítenek. Az álláskereső legbiztosabb támasza a tanácsadó, egy olyan élethelyzetben, amikor elvesztette az állását, nincs jövedelme, segítség nélkül képtelen eligazodni a munkavállalást szabályzó rendeletekben, a munkáltatók elvárásaiban.

Az együttműködésnek vannak játékszabályai. Ezek felállítása megegyezésen alapul. A szabályalkotásban, a megállapodásban az ügyfél érdekei az elsődlegesek.

Együttműködési lehetőségek:

- álláskeresői technikák elsajátítása, alkalmazása a gyakorlatban;

- motivációs levél, a szakmai önéletrajz megírásában segítség nyújtása;
- az ügyfél igényeinek, iskolai végzettségének megfelelő felnőttképzési lehetőségek elemzése;
- potenciális munkaadók megkeresése, referencialevél elkészítése;
- hirdetések megfogalmazása, feladása;
- kapcsolatfelvétel a munkaadókkal, és kínálatuk elemzése.

A munkavállalási tanácsadó mediátori szerepet tölt be a munkaerőpiacon. Fogalmazhatunk úgy is, hogy ő az üzletkötő. A szociális attitűdök birtokában az álláskeresőket segíti. Menedzser szemléletű üzletkötőként a munkavállalók érdekeit érvényesíti. A kettős funkció középpontjában a felelősség áll. A két különböző érdek sikeres szinkronizálása a tanácsadó szakértelme, hozzáértése.

„Csakis az együttműködés fogja megváltani az emberiséget”

Bertrand Russell

1.7 Az ügyfél és a munkavállalási tanácsadó találkozása

1.7.1 A tanácsadó, mint hangulatfelelős

Gyakorló munkavállalási tanácsadók már megtapasztalták, hogy az álláskeresők az első találkozóra lehangoltan, szorongva érkeznek. Vagy friss még a munkahely elvesztésének az élménye, vagy már hosszú idő óta kirekesztettek a munka világából.

Az ügyfelek a legritkább esetben kezdeményezik a tanácsadáson való részvételt. Munkahelyre, állásra, a biztonságot garantáló munkabérre vágnak. A tanácsokból különben is elégük van. Gondolják: az asztal másik oldaláról könnyű recepteket osztogatni, de abból nem kerül étel az asztalra.

Így érkezik legtöbb álláskereső a tanácsadásra. A munkavállalási tanácsadó legelőször ezt a feszültséget oldja. Emberismerete, a ráhangolódás segíti ebben a helyzetben. A különböző személyiségtípusok felismerése, megkönnyíti munkánkat. (hyppokratészi, Jung-, Kretschmer-féle tipizálás)

Kedves szavakkal keltünk biztonságot, oldjuk a kezdeti feszültséget.

Érted vagyok, nem ellened elv érvényesülése.

Az első benyomás ebben az élethelyzetben is érvényes. Az együttműködés, a hatékonyság és az eredményesség alapfeltétele, hogy ezekben a percekben pozitív benyomást keltsünk az ügyfelekben. Sikeres kezdéssel megkönnyítjük a további munkánkat. A tanácsadások hangulata itt dől el.

1.7.2 Tájékoztatás:

Amikor megbizonyosodunk arról, hogy az ügyfelünk már biztonságban érzi magát, azonnali dolgunk a tanácsadás céljának meghatározása, az álláskereső felvilágosítása a tanácsadás folyamatáról. Szerencsés, ha már kezdetben, félreérthetetlenül az ügyfél tudtára hozzuk az alábbiakat:

- a döntés jogát nem vesszük el tőlük, mivel nem mi keresünk munkahelyet;
- aktivitásukra, együttműködésükre számítunk, helyettük nem végezzük el a munkát;
- a problémák, akadályok keresése helyett, a megoldások megtalálása vezessen bennünket;
- ne féljenek a kezdeti kudarcoktól, elfogynak. Hozzáállás, pozitív megközelítés viszi előre a közös dolgainkat;
- kérdezzenek, kezdeményezzenek, mert az ő élethelyzetük pozitív irányú változása a tét.

1.7.3 Kezdődhet a munka

Vegyük azt az optimális helyzetet, amikor ügyfelünk bizalmát megnyertük az együtt-tevékenységhez. Ennek bizonyossága, hogy a kezdeti feszültség jelei megszűnnek. Ilyenkor felszabadultabbak, közlékenyebbek, erről árulkodik a testbeszédük is. A motiváló kérdéseinkre őszinte válaszokat kapunk. Ilyenkor megered a nyelvük, nincs nagyobb bizonyosság, mint az, hogy mesélnek. Sokszor panaszáradattal találkozunk. Megrekedt, ki nem mondott gondolatok szabadulnak fel. Hagyjuk beszélni őket. Nagyon sok hasznos információ birtokába jutunk. Egyetlen dolgunk van: a figyelem, a memóriánk bekapcsolása. Optimális időráfordításról ne feledkezzünk meg. Arról sem, hogy a tanácsadás irányítását nem engedhetjük át az ügyfélnek.

1.7.4 Az első lépés a motiváltság felkeltése

A deprivált élethelyzetben minden ember veszít az aktivitásából. Az álláskereső státusz bizonytalanságot eredményez. Amikor a legnagyobb tettekkészségnek kellene jelen lenni, éppen akkor alakul ki a világtól való elfordulás, bezárkózás. A legnagyobb veszteség ebben a folyamatban a motiváció csökkenése, elvesztése.

1.7.5 A motiválás néhány gyakorlati lehetősége

Az ügyfél előnyös tulajdonságainak átbeszélése

A szerénység gátja lehet a motiváltságnak, hajlamosak vagyunk a túlzott szerénységre. Ilyenkor rejtve maradnak a pozitív személyiségjegyeink. Bátran vállaljuk fel, ha valamihez értünk, ha valamely területen kimagasló teljesítményt nyújtunk. A pozitív jegyek erősségeink, kiindulásként szolgálnak, amikor egy-egy pozíció elnyeréséhez motivációs levelet írunk. A motivált személyiség könnyebben viseli a kudarcot. Kitartóbb az álláskeresésben. A tanácsadó feladata, hogy az ügyfél előnyös tulajdonságainak meghatározásában segítő partner legyen.

Mire születtem? Siker vagy kudarc? (sikerorientáció)

Vannak emberek, akik mindig vonzzák a bajt. Vannak, akikre gyakrabban mosolyog Fortuna. Mi a különbség a két ember között? Nem más, mint a hozzáállásuk a dolgokhoz.

„Ha citromot kapsz az élettől, csinálj belőle limonádét!”

Mi magunk döntünk: elhárítjuk a kudarcok vonzását, vagy változatlanul a negatív élményeinkből táplálkozunk. Magunknak kell változtatnunk a szemléletünkön. (Félig üres pohár, félig tele pohár példája.)

Álmaim, terveim, céljaim

Ha a gondolatainkban a sikereinkről álmodozunk, magunk is sikerorientálttá válunk. A céljaink racionális megfogalmazását a tervezés előzi meg. A siker a legjobb motivátor. A céljaink elérése csak kemény munka árán válik valóra. Lelkesedés nélkül, még senki sem vált sikeressé. A lelkesedés nem más, mint a motivált állapot.

Így élem meg a sikert

Vagy beismerjük, vagy nem, de már minden ember elképzelte magának a sikert. Akinek volt már része benne, könnyen felidézi a kellemes állapotot. Ha gondolatainkban ezek az emlékek mobilizálódnak, akkor bennünk is adott a készenléti állapot az újabb siker elérésének érdekében. Ez nem más, mint az optimális motiváció jelenléte a személyiségünkben.

1.7.6 Az álláskereső (ügyfél) elképzelésének felderítése

Ha már megnyertük az ügyfelünk bizalmát és a kezdeti motivált állapotot elértük, a következő lépésünk, hogy az elképzeléseivel is megismerkedjünk. Ne számítsunk arra, hogy ezt azonnal elérjük. A munkahely elvesztése az egyén életében bekövetkezett trauma. Blokkolja a sikerorientációt, a pozitív gondolatokat. A kilátástalanság uralja a személyiséget. Háttérbe szorulnak azok a készségek, amelyekre a legnagyobb szüksége lenne az ügyfelünknek. Mi pedig az elképzeléseiről

faggatjuk. A tapintat, az óvatosság lesz az a módszer, amelynek segítségével mégis szóra bírjuk.

Az életben a siker elfogadással kezdődik. Fogadd el a dolgokat, amelyeken nem tudsz változtatni. Aztán kezdj változtatni azokon, amelyeken tudsz. Vagyis változtass magadon!

Az álláskeresők elképzelése nem mentes a torzulásoktól. A két véglet az alulértékelés, vagy a túlzott önbizalom. A munkavállalási tanácsadó feladata, hogy a helyes önértékelésben támasza legyen ügyfelének. A tanácsadás folyamatában erre bőven adódik alkalom. Az ügyfél elképzeléseit a realitás szempontjainak figyelembevételével értékeljük. Nem lehetünk idealisták, nem bízhatunk a véletlenben. A tanácsadói munka alapja az őszinteség, a korrektség.

„Az embereket három csoportra lehet osztani: azokra, akik elmozdíthatatlanok, azokra, akik mozgathatóak, és azokra, akik mozognak.”

Benjamin Franklin

A gyakorlott tanácsadó már a találkozás pillanatában felismeri ügyfelének habitusát, attitűdjét. Ez a felismerés meghatározza az együttműködés módszereit, az irányítás és az irányíthatóság összefüggését.

Van, aki teljesen önálló. Nem tanácsadásra, hanem kész döntésekre vár. Majd mi lépünk helyette, megoldjuk a problémáját. Az ilyen ügyfél esetében az önállóság kialakítására, a döntési szituációkra helyezük a hangsúlyt. Adunk receptet, de a megértés, az elegendő gyakorlás után a megvalósítást az ügyfélre bízuk (telefonálás, állásinterjú). Mi felkészítjük őket, felhívjuk a kritikus pontokra a figyelmet.

Az aktívabb, de gyakorlatlan ügyfelek csoportjával az álláskeresés lényegesen könnyebb keretek között realizálódik. A motiváltság mobilizálja a tettekkészséget. Az egyes lépések tisztázása, pontosítása után az ügyfelünk egyedül is képes az álláskeresésére.

Az álláskeresők legrugalmasabb csoportja az optimálisan motivált, világos életcélal rendelkezők. Ők megerősítésre várnak, hogy jól teszik a dolgukat. Tegyük meg! Dicsérjük őket folyamatosan. Eredményt leghamarabb ők érnek el:

integrálódnak a nyílt munkaerőpiacra. Lendületüket ne törjük meg, ők folyamatos mozgásban vannak.

Minden embernek vannak körülményei. Az álláskeresők esetében ezek a körülmények negatív jellemzőkkel bővülnek. Ezek a körülménymódosító tényezők, ne feledjük, időszakosak. Amikor megszűnik az ügyfél álláskereső státusza, a körülményeiben is pozitív változást tapasztalhatunk.

A tanácsadó akkor jár el ebben a kérdésben tisztességesen, ha előre felhívja a figyelmet a jelenségre. Figyelmezteti az ügyfelet arra, hogy készüljön fel a megváltozott körülmények elviselésére. Éppen ez legyen a motivációjában a drive, a hajtóerő, célja pedig az, hogy mihamarabb sikeres munkavállalóvá váljon.

Mim van merre kezdjem?

Tanácsra annak van igénye, aki felismeri, hogy egyedül képtelen a válsághelyzetét megoldani. Az ügyfeleink ebben az élethelyzetben, minden szalmaszálba belekapaszkodnak. De vajon, a szalmaszál elég erős-e ahhoz, hogy kihúzzuk vele a bajbajutott embert? Nem! Határozott, szakmai értelemben felkészült, ember és ügyfélközpontú szemléletű szakemberre van szükség.

1.8 A munkavállalási tanácsadó tízparancsolata

1. Tiszteld ügyfeledben az embert!
2. Ne feledd, válsághelyzetében te tartod benne a reményt!
3. Érthető kommunikációval, őszinteséggel, hitelesen légy meggyőző!
4. Maradj a háttérben, csak navigátora légy ügyfeled hajójának.
5. Tartsd meg a kompetenciád tiszta határait!
6. Bízd a döntést az ügyfeledre!
7. Optimális segítséget nyújts, ügyfeled nagykorúságát ne vond kétségbe!
8. Légy határozott, és partner! Folyamatosan motiváld ügyfeledet!
9. Ne időzz sokat a problémánál, a megoldásra koncentrálj!
10. Végezetül, ne feledd, te is ember vagy!

„Engem a jövő érdekel... mert ott fogom eltölteni életem többi részét.”

Charles Kettering