

CASE STUDY

written by DOCUMENTA, Instituto
Europeo de Estudios para la Formación
y el Desarrollo, Carolina Pañeda

A kommunikációs és

facilitációs készségek

használata a napi

munkában

TARTALOMJEGYZÉK

Bevezetés	2
Helyi fejlesztési ügynökség	2
Nehézségek és kihívások	3
Javasolt megoldások	4
Csoportorientáció	5
Konklúziók	8

Bevezetés

José munkaügyi tanácsadóként dolgozik egy helyi fejlesztési ügynökségnél. Napi munkája abból áll, hogy tanácsokat ad különféle szakmai és szociális háttérű munkanélkülieknek, regisztrálja őket az ügynökség adatbázisában, és felméri munkavállalási és képzési lehetőségeiket.

A folyamatosan növekvő európai munkanélküliség következtében azoknak a száma is napról napra növekszik, akik élnek a lehetőséggel és felkeresik a fejlesztési ügynök-

séget, ahol José dolgozik. A szolgáltatás iránt megnövekedett igény azonban azt eredményezte, hogy jelentősen lecsökkent az az időmennyiség, amelyet egy szakképzett tanácsadó egy-egy ügyféllel eltölthet, s a helyzet mostanra már odáig fajult, hogy a tanácsadók nem képesek színvonalas kiértékelési munkát végezni, és maguk az ügyfelek is kezdik silánynak és hasznavehetetlennek minősíteni a kapott szolgáltatást.

Helyi fejlesztési ügynökség

A központ, ahol José dolgozik, egy helyi fejlesztési ügynökség. Ez egy helyhatósági rendelet alapján működő állami szerv, amelynek célja, hogy a foglalkoztatás és az önfoglalkoztatás elősegítése révén fellendítse a város produktív kapacitását. Ez a szerv működési területén belül számos különféle tevékenységet fejt ki, ám a nagyközönség szemében a legfontosabb munkát a helyi fejlesztési ügynökség végzi azáltal, hogy tanácsokkal és útmutatással szolgál az álláskeresőknek. Állami szervről lévén szó, ez a szolgáltatás térítésmentes az ügyfelek számára.

Az ügynökség előzetes időpont-egyeztetést követően bárkinek, aki igényli (akár helybéli lakos, akár nem), a rendelkezésére áll. Az ügyfelet egy munkaügyi tanácsadó fogadja, aki kielemezi szakmai előéletét. A helyi fejlesztési ügynökségnek van egy betöltésre váró állásokat tartalmazó adatbázisa, amelybe felveszik a jelentkezőt. Az adatbázisban

szereplő információkat megosztják a megüresedett helyekre pályázókat kereső cégekkel. Az ügyfél ezenkívül tanácsot kap az ügynökségtől arra vonatkozóan, hogy miképpen kell megírni egy önéletrajzot, megkapja azoknak a szervezeteknek a jegyzékét, ahová spontán módon benyújthatja álláskeresési kérelmét, valamint információval látják el a foglalkoztatási programokról, ösztöndíjakról, az aktuális üresedésekről és más olyan opciókról, amelyek érdekelhetik őt.

Az álláskeresőknek nyújtott közvetlen konzultáción kívül a helyi fejlesztési ügynökség online és helyszíni képzéseket is szervez, cégekkel és képzési központokkal együtt részét képezi egy együttműködési megállapodásokat létrehozó hálózatnak, tanácsokat nyújt magánvállalkozóknak, információs pontot működtet Európában, és más kezdeményezésekben is részt vesz olyan intézmények szervezésében, mint az egyetemek és maga a tanács.

A helyi fejlesztési ügynökségen José két másik tanácsadó kollégával dolgozik együtt, de egyikük sem csak kizárólag a központot felkereső ügyfeleknek nyújtott életpálya-tanácsadásnak szenteli teljes munkaidejét, hanem foglalkozniuk kell még tutoriális kurzusok, workshopok stb. tartásával is.

Nehézségek és kihívások

A helyi fejlesztési ügynökségen a felkínált szolgáltatásokat kereső ügyfelekkel követett protokoll (az első látogatás során több időre van szükség az ügyfél szakmai előéletének feltérképezése céljából) tisztán átlátható a személyzetnek és az ügyfeleknek egyaránt. Az első alkalommal idelátogatóknak telefonon vagy a helyszínen időpontot kell egyeztetniük. Ez segít a munkaügyi tanácsadóknak abban, hogy tökéletesen megszervezzék a munkanapjukat, s így az ügyfeleknek ne kelljen hosszasan várakozniuk, mielőtt sorra kerülnek.

A rendszer eddig tökéletesen működött, ám az utóbbi hetekben jelentősen megnőtt a tanácsadást igénylők száma, s ez persze a várólistát is jóval hosszabbá tette. A konzultációt igénylőknek hamarosan akár három-négy hetet is várniuk kellett, mielőtt sorra kerültek. Ez elfogadhatatlan volt, mivel a fejlesztési ügynökség korábban már hét munkanapban maximálta azt a leghosszabb időt, amennyit egy ügyfél várakozni kényszerülhet. A helyzet megoldása érdekében az ügynökség úgy határozott, hogy naponta több ügyfelet fogadnak. A munkatársak úgy gondolták, hogy csupán egy kevéske extra erőfeszítéssel – figyelembe véve, hogy az álláskereső által vállalt eljárást tökéletesen kidolgozták – továbbra is a legjobb szolgáltatást nyújthatják minden jelentkezőnek, de kisebb időráfordítással. Ez a megoldás lehetővé tette, hogy visszatérjenek azokhoz, az ügynökség által korábban meghatározott paraméterekhez, amelyek szerint egy ügyfélnek nem lehet hét munkanapnál hosszabb várakozási idővel időpontot adni. Ám ezek a módszerek sem bizonyultak csodaszernek, mert már a kezdetektől egy sor újabb problémát szültek.

Az ügyfelek rögvest panaszkodni kezdtek. Először is az embereknek hosszasan kellett várakozniuk, mielőtt sorra kerültek. Nem elég, hogy az ügyfelek önmaguk számára is tehetetlennek érezték, az épületben feltorlódott sokaság kifejezetten ellenséges és stresszes légkört teremtett.

Másodszor: miután már bejutottak a tanácsadóhoz, nem részesültek kellő gondoskodásban, hanem sietősen útjukra bocsátották őket, kezükben egy csomó brosúrával, nekik viszont fogalmuk sem volt, mit is kellene tenniük, hogy újra munkát találjanak.

José és kollégái kezdték érezni a feszültséget. Egyre-másra érkeztek a felszólítások a helyi fejlesztési ügynökség működéséért felelős munkatársaktól, és az ügyfelek is rendszeresen panaszkodtak. Tudták persze, hogy nem részesítenek minden hozzájuk fordulót a legkedvezőbb szolgáltatásban, hiszen közben végig az járt a fejükben, hányan várnak még kint a sorukra. Az ügyfelek kezdtek közvetlenül nekik panaszkodni, amiért olyan hosszúra nyúlik a várakozás, ráadásul sokan közülük úgy érezték, semmi haszna sincs annak, hogy eljöttek.

Az ügyfelek panaszait José az úgynevezett „ködréteg” kommunikációs technikával igyekezett kezelni; ennek segítségével sikerült elkerülnie a közvetlen konfrontációt, nem hátrítva az ügyfél által megfogalmazott kritikát, hanem végighallgatva őt megszakítás nélkül, miközben ő, José, mindvégig nyugodt maradt, elismerve a felelősség ráeső részét és nem igyekezve menteketni magát.

Nyilvánvaló, hogy a dolgok nem folytatódhattak így tovább, és José és kollégái kompetens megoldást követeltek feletteseik részéről.

Javasolt megoldások

A munkaügyi tanácsadók találkoztak a helyi fejlesztési ügynökség vezetőjével, és részletesen ismertették vele a helyzetet, amelybe ők mint szakemberek, valamint az ügyfelek kerültek, de nem kevésbé maga a fejlesztési ügynökség, amelynek életképessége, szerepének hasznossága, valamint szolgáltatásainak kompetenciája kérdőjeleződött meg. Ők, a tanácsadók azonban nem csupán azért jöttek el erre a találkozóra, hogy tolmácsolják a panaszokat és a problémákat, és megoldásokat követeljenek, hanem úgy gondolták helyénvalónak, ha maguk is javaslattal, illetve alternatívával állnak elő.

Úgy gondolták, hogy a legnyilvánvalóbb intézkedés, amellyel a problémát egy csapásra és újabb problémák generálása nélkül meg lehetne oldani, az lenne, hogy szerződtenek egy vagy több új munkaügyi tanácsadót. A dolgozók persze tisztában voltak azzal, hogy az ügynökség vezetőjét nem lesz könnyű rábírní, hogy hozzájáruljon egy ilyen intézkedés foganatosításához, tekintve, hogy az ügynökség állami szerv, ahol a munkaerő-felvételt sosem közvetlenül a helyi fejlesztési ügynökség, hanem a városi tanács egy szigorúan szabályozott procedúra keretei között végzi.

Az alkalmazottak ennek ellenére azzal a szilárd elhatározással kezdeményezték találkozót a helyi fejlesztési ügynökség vezetőjével, hogy benyújtják neki ezt a kérvényt, hiszen őt is ugyanúgy érintették a problémák következményei. Az alkalmazottak meg voltak győződve arról, hogy ez a találkozó jó alkalom lesz arra, hogy a vezető meghallgassa a javaslataikat és közösen megoldást találjanak.

A három munkaügyi tanácsadó elment a központ vezetőjével megbeszélte találkozóra, és hozzáfogott, hogy feltárja előtte a helyzetet, amellyel nem csupán személyesen nekik, de magának a helyi fejlesztési ügynökségnek is mint szervnek szembe kellett nézni. Az igazgató persze jól ismerte a problémákat, de a dolgozók úgy döntöttek, hogy a kialakult helyzetet egy vizsgálat formájában tárják elé. Noha a központ vezetője nem foglalkozott közvetlenül a naponta hozzájuk forduló ügyfelekkel, ő is szenvedett a problémák következményeitől, és a munkaügyi tanácsadók tudták, hogy ha emlékeztetik őt arra a szituációra, amellyel nekik nap mint nap szembe kell nézniük, ezzel együttérzést válthatnak ki belőle, és esetleg nagyobb hajlandóságot fog mutatni arra, hogy megoldást keressenek. A probléma felvetésével, gondolták, egyúttal az igazgató reakcióit (nonverbális kommunikáció) is felmérhetik, és megítélhetik, hogyan teljesít mint tárgyaló fél.

Tehát José a vele együtt megjelent többi munkaügyi tanácsadó kollégája nevében kifejtette közvetlen felettesének, hogy azok az intézkedések, amelyeket annak érdekében hoztak, hogy a várólisták ne növekedjenek, számos nagyon komoly problémát generáltak, úgymint: a szolgáltatás színvonalának megromlása, az ügyfelek csökkent elégedettsége a bánásmóddal, amelyben az ügynökségen részesülnek, valamint a munkavégzés körülményeinek a megromlása a központ épületében a kialakult zsúfoltság és az emiatti feszültség következtében.

Úgy érezték, hogy a helyzet ismertetését követően a főnök elfogadóan biccentett, jelezve, hogy megértette a vázolt körülményeket, és biztatva őket, hogy folytassák. A munkaügyi tanácsadók kijelentették, hogy szerintük a legjobb megoldás az lenne, ha szerződtenének legalább még egy alkalmazottat, aki át tudná vállalni a megnövekedett munkamennyiség egy részét, s így amellet, hogy továbbra is elfogadható határok között tarthatnák a várólistát, újra megfelelő minőségű szolgáltatást nyújthatnának az ügynökség ügyfeleinek, kellő időt szentelve mindegyikükre. Ezzel egyúttal a központ túlzúsúfoltságát, valamint az ezzel együtt járó feszültséget is felszámolnák.

Javaslatuk felvázolásakor a főnök reakciójából látták, hogy az továbbra is aktívan odafigyel a mondandójukra, ám nonverbális kommunikációjának egyes jeleiből (pl. a szemkontaktus megszűnése, valamint azoknak a jóváhagyó gesztusoknak a hiánya, amelyeket korábban, amikor ismertették a problémát, még megfigyelhettek nála) arra következtettek, hogy nem fogja elfogadni az általuk javasolt alternatívát. S ez be is bizonyosodott, amikor végül rá került a beszéd sora.

Nyíltan, kertelés nélkül kijelentette, hogy erre az akcióra nem kerülhet sor, mivel a helyhatóság korábban egyértelművé tette, hogy az éves költségvetés keretszámait már rögzítették, és minden kijelölt összeget elköltöttek.

A dolgozók már az elején tudták, hogy javaslatukat nem lesz könnyű elfogadtatni, mégis úgy döntöttek, hogy előhozakodnak vele, ha másért nem, hát azért, mert így egyértelműsíthetik álláspontjukat, valamint természetesen azért is, mert mégiscsak ez lett volna a legjobb megoldás a kialakult problémára. Azzal is tisztában voltak, hogy nem árt némi nyomást gyakorolni azokra, akik a helyi fejlesztési ügynökség működéséért elsődleges felelősséget viselnek, és azt is tapasztalatból tudták, hogy ha az

ember egyezkedni kezd, akkor jár el jól, ha először a maximum igényével lép fel, hogy abból aztán az alku során engedhessen, s így végül olyan reális megegyezés születessen, amely mindkét fél számára elfogadható. Így aztán, mivel eleve számítottak arra, hogy a plusz munkaügyi tanácsadók szerződtesítésére vonatkozó kérésüket a vezető visszautasítja, lazítottak egy keveset követelésük szorításán, és felvetették mint lehetőséget, hogy felvehetnének egy vagy két egyetemistát gyakornoki státusba, olyanokat, akik a munkaügyi tanácsadással rokon területeken – mint amilyen például a menedzsment és vállalati gazdálkodás, pszichológia, munkaügyi kapcsolatok, szociális munka – szeretnének elhelyezkedni. Persze nem rendelkezének olyanfokú autonómiával, mint a munkaügyi tanácsadók, hanem az ő közvetlen felügyeletük alatt kellene dolgozniuk, ugyanis a helyi fejlesztési ügynökségen belüli elsődleges feladatuk a tanulás és tapasztalatszerzés lenne. A gyakornokok mindamelllett el tudnák végezni a munka egy részét. Ez az intézkedés egyrészt segítené a szolgáltatás biztosítását, másrészt viszont az ügynökség is hozzájárulna a fiatal diákok képzéséhez, akik ily módon értékes tapasztalatot nyernének, ami amúgy a szakmai önéletrajzukban is jól mutatna, és hozzásegítené őket, hogy később könnyebben kapjanak állást. Ez a megoldás, a dolog gazdasági vetületét tekintve egész bizonyosan kevesebbe kerülne, mint az, ha egy vagy több szakképzett munkaügyi tanácsadót vennének fel állásba.

A főnök, megfontoltságot tanúsítva, kis ideig latolgatta magában ezt az intézkedési javaslatot. Majd végül azt mondta, jó ötletnek tartja, de mégsem lehet azon nyomban kivitelezni. Először is megállapodást kellene kötnie azokkal a különböző egyetemekkel, illetve képzési központokkal, ahonnan a gyakornokokat toboroznák. Márpedig ez a folyamat nem kevés időt igényelne, mivel az ilyen intézményeknek megvannak a maguk eljárás módjai az efféle javaslatok elfogadására. Másodszor kitartott azon korábbi állítása mellett, hogy a helyi fejlesztési ügynökség éves költségvetését már lezárták, és azon változtatni nem lehetséges, bármilyen kicsiny mértékű legyen is az a változtatás. Így aztán, noha ő igen nagyra értékeli a diákok bevonásának felvetését, a kivitelezéssel várnia kell a következő évig, addig viszont az ügynökség megteszi az első szükséges lépéseket a gyakornoki program kidolgozásához.

Mivel azonban a probléma változatlanul fennállt, a főnöknek is javaslatot kellett tennie. Felvetette hát annak a lehetőségét, hogy a munkaügyi tanácsadók egy-egy ügyfél helyett dolgozzanak együtt négy-öt főből álló állásukeresői csoportokkal. Ily módon a munkaidő sokkal költséghatékonyabb, a szolgáltatás pedig tehermentesebb lenne.

A munkaügyi tanácsadók szkeptikusak voltak ugyan ennek a megközelítésnek a hatékonyságát illetően, ám tekintve a problémákat, amelyekkel az idő tájt a munkaügyi központban küszködtek, úgy döntöttek, elfogadják a javaslatot, és próbaképpen összehoznak néhány csoportülést.

Csoportorientáció

Josének sikerült összehoznia egy négy munkanélküliből álló csoportot. Ők négyen hozzájárultak ahhoz, hogy így, csoportosan tartsák az ülést. José heterogén csoporttal akart dolgozni, mert ily módon a résztvevők többet megtudhattak egymásról. A csoport, amellyel elkezdte a munkát, a következő négy személyből állt:

Inés öt éve szerzett tanári diplomát. Jelentkezett több álláshirdetésre, két helyre be is hívták, de nem járt sikerrel. Az elmúlt öt év során kiegészítő tanárként dolgozott, magánórát adva két általános iskolás gyermeknek, ám a kilátás, hogy a közeljövőben nem ígérkeznek betölthető tanári állások, arra készteti, hogy újragondolja a terveit, és más alternatívákat keresen.

Alberto munkaügyi kapcsolatok szakon szerzett diplomát. Apjának van egy vaskereskedése, ahol Alberto a főiskolai évek alatt heti néhány órában kiegészítő munkát végzett. Most, hogy néhány hónapja sikertelenül próbál munkát találni valamilyen karriertanácsadással rokon területen, úgy érzi, kénytelen elfogadni a családja ajánlatát, hogy vállaljon teljes állást az apja vállalkozásában. Ez a gondolat azonban roppant mód elkedvetleníti őt, és nem akar addig igent mondani, amíg fel nem térképez más lehetőségeket is.

Raúl elektrotechnikus, és autórádiókkal foglalkozó saját üzletet szeretne nyitni, először azonban el akar menni állásba, hogy valaki másnak dolgozzon, ily módon tőkét gyűjtve a saját vállalkozásához. Ugyanakkor az is fontos számá-

ra, hogy valamilyen rokon területen tudjon elhelyezkedni, mert így egyúttal szakmai tapasztalatot is szerezhethet.

Carmen hivatalnoki képzést kapott és hivatalnokként is dolgozott három éven át, egészen addig, amíg férjhez nem ment. Ekkor úgy döntött, hogy minden idejét és energiáját a családjának szenteli. Most azonban, 15 évvel később, és érezve a meggyengült gazdasági helyzet kényszerítő nyomását, visszatért a munkaerőpiacra, tudván tudva persze, hogy fel kell frissítenie és ki kell egészítenie a tudását, hogy el tudjon helyezkedni a szakmájában. Azon is gondolkodik ugyanakkor, hogy ne keressen-e valamilyen másfajta állást, mint eladó, ingatlanos stb.

Egyszer korábban már mindnyájan jártak a helyi fejlesztési ügynökségnél, így aztán mindnyájan szerepeltek a központi adatbázisában. Ezen az új találkozón José meg akarta tudni, milyen tapasztalatokat szereztek (voltak-e állásinterjúknak, továbbképzésnek stb.) a múltkor alkalom óta, és segíteni akart nekik álláskeresési módszereik javításában.

José az elején elmagyarázta, hogyan fog zajlani az ülés, és meddig fog tartani. Első lépésként, különösen mivel a résztvevők még nem ismerték egymást, azt javasolta, hogy mindenki röviden mutakozzon be, azaz mondja el, milyen képzésben vett részt, milyen tapasztalatokat szerzett, milyen munkát keres és hogyan. Az ülés első feladata több célt is szolgált. Egyrészt azt, hogy a résztvevők megismerjék egymást, s így csökkenjen kissé a feszültség a helyiségben. Másrészt meg azt, hogy szóbeli prezentációt adjanak magukról, amit számos későbbi állásinterjú is előadhatnak. Mi több, a feladat lehetőséget nyújt a nyilvános beszéd gyakorlására, ami aktív odafigyelésre ösztönzi a többi ügyfelet és magát a munkaügyi tanácsadót is. A tanácsadónak ezenkívül az is célja volt, hogy a csoportülés során végrehajtott feladatok összhangban legyenek az ügyfelek kívánságaival és szükségleteivel. El akarta kerülni, hogy valamilyen előre kigondolt csoportdinamikát alkalmazzanak, amely aztán nem reagál adekvát módon az ügyfelek igényeire. José biztatta Inést, elsőként ismertesse ő a többiekkel a helyzetét.

Inés elmondta, hogy egy hónapja elment egy állásinterjúra, hogy elnyerjen egy megüresedett házitartói állást. A cég különféle szinten (általános és középiskolai) és különféle tárgyakat (angol, matematika, történelem stb.) oktató tanárokat keresett az ügyfelek otthonaiban történő tanításhoz. Ez okból az állás nélkülözhetetlen előfeltételeként

határozta meg, hogy a jelentkezők rendelkezzenek autóvezetői jogosítvánnyal és saját gépjárművel, ami Inésnek nem volt, és ezért nem is választották ki az állás betöltésére, dacára annak, hogy megfelelő képzettséggel és hasonló munkakörben szerzett kellő tapasztalattal is rendelkezett.

José úgy határozott, hogy Inés esete alapján kidolgozza az állásinterjúk és önkéntes pályázatok egy különösen fontos aspektusát, mégpedig egy kisebb feladat segítségével, amely abból állt, hogy a jelentkezőnek pozitív módon kellett találnia olyan helyzeteket vagy tényeket, amelyek a priori hátrányokként vagy negatívumként is értékelhetők egy álláskeresési szituációban.

José röviden elmagyarázta, hogyan fogják végrehajtani a feladatot: együtt, csoportban, szóban, mintegy 10–15 perc alatt. A tanácsadó felhozott példaként egy jellemzőt vagy körülményt, amely adott helyzetben csökkentené a munkához jutás esélyét, a résztvevőknek pedig át kellett fogalmazniuk azt, hangsúlyt helyezve a dolog pozitív mellékkörülményeire. José a következő problémás pontokat hozta fel példaként: „nincs kellő tapasztalata”, „túl fiatal az állás betöltéséhez”, „túl idős az állás betöltéséhez”, „házas és gyerekei vannak” és végül az a bizonyos probléma, amely ehhez a feladathoz vezetett: „nincs saját gépjárműve”. A csoporttagok ekkor elkezdtek sorolni az ötleteiket, milyen pozitív velejárási lehetnek egy adott munkakör betöltésében a vázolt, látszólag hátrányos helyzeteknek. A tanácsadó elmagyarázta nekik, hogy mindenkinek lehet olyan tulajdonsága vagy élhet olyan személyes helyzetben, amely nem kedvező egy bizonyos állás elnyeréséhez, és azt is, hogy ha egy állásinterjú a munkáltató rákérdezne egy ilyen körülményre, akkor nekik mindenképpen a dolog pozitív oldalaira kell a hangsúlyt fektetniük.

A feladat teljesítését követően José megkérte Albertót, hogy most ő ismertesse a többiekkel aktuális helyzetét. Alberto elmondta, hogy noha a családi vaskereskedésben végzett munka nem elégíti ki és változtatni szeretne, időközben hozzászokott ehhez a tevékenységhez, és egyre kevesebb időt tölt azzal, hogy más munka vagy képzési lehetőségek után nézzen. Mi több, a családja nagyon elégedett a vállalkozásban végzett tevékenységével, és attól tart, hogy ha elérkezik az idő, hogy bejelentse, abbahagyja a munkát a vaskereskedésben, hogy valahol máshol vállaljon állást, az konfliktushelyzetet fog teremteni, arról nem is beszélve, hogy eleve nehezen tudja elképzelni, hogy ezt közölje velük.

José úgy ítélte meg, hogy Alberto esetében két dolgot kell külön-külön figyelembe venni. Az egyik probléma, hogy miképpen lehet aktívnak maradni a munkakeresésben, a másik pedig az, hogy miképpen lehet megbirkózni a család támasztotta helyzettel.

Az első problémával kapcsolatban José elmondta, megérti azt a helyzetet, amikor valaki elkényelmesedik és felhagy azzal, hogy figyelemmel kíséresse az előadódó állásmegüresedéseket, és csak a kínálózó képzési lehetőségekre hagyatkozik. Jóllehet Alberto helyzete különbözött a csoport többi tagjának helyzetétől, hiszen neki volt munkája, az igazság az, hogy mindenkivel előfordulhat, hogy apatikussá válik, különösen, ha már jó ideje munka nélkül van. Így aztán a jelen helyzet megoldását célzó javaslatoknak mindnyájan hasznát vehették. Az egyik lehetséges megoldás arra, hogyan ne süllyedjünk közömbösségbe és passzivitásba a munkakeresés során, az a napirend. Ez pusztán a munkakeresés megszervezéséről és megtervezéséről szól. Kezdjük azzal, hogy jelöljünk ki egy rendszeresen ismétlődő napot – ez Alberto esetében lehet a hét egy adott napja –, amikor módszeresen keressük a munka- és képzési lehetőségeket. Tehát a hétnek ezen a kiválasztott napján Albertónak mindig el kell végeznie egy előre lefektetett rutin cselekvéssort: például megnézni az online álláskereső-portálok kínálatát, olyan cégeket keresni, akiknek leadhatja önkéntes jelentkezési lapját, valamint megnézni, hogy régi egyetemi fakultásának munkaközvetítő irodájában vannak-e friss hírek (ösztöndíjakról, kurzusokról stb.). Ezt követően napirendi naplójába le kell írnia a szóba jöhető állásajánlatokat, valamint minden egyéb olyan dolgot, ami érdekelheti őt, azt is megtervezve, mi a teendő mindezekkel (ha például talált egy olyan céget, ahová beadhatja az önéletrajzát, meg kell terveznie, hogy mikor fog erre sor kerülni; ha látott egy öt érdeklő kurzusra szóló felhívást, meg kell terveznie, mikor fogja beadni a jelentkezési lapját és összekészíteni a szükséges dokumentumokat stb.).

A második problémát illetően José megragadta az alkalmat, hogy az asszertivitásról beszéljen. Elmagyarázta, hogy az asszertivitás egy olyan attitűd, amely lehetővé teszi, hogy az ember a saját érdekeinek megfelelően cselekedjen, hogy szorongás nélkül, határozottan ki merjen állni a jogai mellett, sosem vitatva el ugyanakkor mások jogait. Az asszertív személy nyíltan, közvetlenül, őszintén és megfelelő módon kommunikál. Pontos elképzelése van arról, hogy mit akar, és igyekszik el is érni azt, de egyúttal tisztában van a korlátokkal is. José kihangsúlyozza, hogy az élet számos területén nagyon fontos, hogy kifejllesszük

magunkban az asszertivitást, a munkával, munkavállalással kapcsolatos területeken különösen. Ami pedig Albertót illeti, kétségtelen, hogy neki is asszertív módon kell szembenéznie a kialakult helyzettel. A tanácsadó azt ajánlotta neki, hogy ha lehet, késlekedés nélkül tegye magává ezt az attitűdöt, semmiképpen se várja meg, amíg talál egy megfelelő alkalmat arra, hogy családja elé tárja: abba fogja hagyni az apja üzletében végzett munkát. Biztatta őt, hogy mostantól legyen őszinte a családjával, és közölje velük bátran, hogy valamilyen, a képzettségébe vágó területen szeretne elhelyezkedni.

José ismertetett velük néhány olyan stratégiát, amelyekkel az asszertív reakciók hatékonyabbá tehetők:

- › Legyen pozitív és reális elképzelésed önmagadról!
- › Tervezd meg a beszélgetést: tudd, hogy mit és hogyan fogsz mondani, mire fogsz válaszolni és miről fogsz információt adni!
- › Légy udvarias, vedd figyelembe mások szempontjait is!
- › Ne fenyegetőzz, mert ha fenyegetőzől, akkor a szükséges hitelesség és együttműködés odavész!
- › Ha szükséges, ismerd el a vereséget; az asszertivitás együtt jár a hibák felismerésével és vállalásával is.

Ezt követően Raúl ismertette a helyzetét a többiekkel. Elmondta, hogy szeretne nyitni egy saját autórádió-üzletet, de mielőtt belefogna a saját vállalkozásába, még szeretné kitanulni, gyakorlati ismereteket szerzendő, hogy a többi szakmabeli hogyan dolgozik. Miközben erre a lehetőségre vár, Raúl azzal tölti ideje nagy részét, hogy megtanulja a vállalkozás beindításához szükséges lépéseket, begyűjti a megfelelő információkat és megfelelő helyet keres. Ezen a ponton Alberto szót kért. El akarta mondani Raúlnak, hogy a környéken, ahol lakik, van egy üzlettulajdonos, akit személyesen ismer. Az üzlet nem pontosan olyan, mint amilyenről Raúl beszélt, de olyan tevékenységgel is foglalkoznak, amit Raúl szeretne folytatni. Elmondta, hogy ebbe az üzletbe pillanatnyilag ugyan nem akarnak felvenni egy újabb alkalmazottat, ám ha Raúl legfőbb célja az, hogy megtapasztalja, hogyan végzik a tevékenységüket, esetleg van rá esélye, hogy felvegyék részidősnek, persze nem túl nagy fizetésért. De ha még részidősnek sem tudnák felvenni, arra biztosan van lehetőség, hogy

bármikor, amikor akar, odamenjen adminisztrációs és egyéb kérdésekről érdeklődni. Alberto megadta Raúlnak az ismerőse elérhetőségeit, és megígérte, hogy ő már előbb megkeresi, előkészítendő Raúl számára a terepet.

José engedélyezte, hogy a csoporttagok megejtsék a szükséges információcserét, s mihelyst ez megtörtént, a többiek számára is tudatosítani akarta, hogy mi történt az imént. Elmagyarázta nekik, hogy azt, ami most itt történt, „kapcsolatépítésnek” nevezik, ami lényegében egymással kapcsolatban lévő vagy kapcsolatot tartó személyek hálózata, s ez pozitív hatást fejt ki a szakmai életre, azon belül pedig a munkakeresésre is. Rengetegen vannak, akik közvetlen és közvetett ismerőseiken, kapcsolataikon keresztül találnak állást. A munkaadók közül sokan szeretnek olyan új munkaerőket felvenni, akiket már ismernek, vagy akiket a cég egyik alkalmazottja ajánlott nekik. Ezért nagyon fontos erősíteni a társadalmi kapcsolatok hálózatát, valamint újabb, potenciális kapcsolatokat kiépíteni. José hangsúlyozta, milyen fontos, hogy elérhető, „kinyomozható” legyenek, hogy így mások könnyebben megtalálhassák őket, kapcsolatba kerülhessenek velük.

Utoljára Carmen maradt, hogy előadja esetét a többieknek. Elmondta, hogy eddig még senki sem hívta semmilyen állásinterjúra, a következő hétre viszont van egy interjúidőpontja egy bevásárlóközpont-beli eladói állás betöltésére. Megvallotta, hogy kicsit tart ettől az interjútól, mert úgy érzi, nincs kellő képzettsége ennek az állásnak a betöltéséhez. Erre a tanácsadásra konkrétan azért jött, hogy a tanácsadótól útmutatást kapjon a helyzet kezelésére vonatkozóan.

Konklúziók

A csoportülést követően José leírta személyes gondolatait arra vonatkozóan, hogy hogyan vezette le az ülést, és visszapillantott mindazokra az eseményekre, amelyek a helyi fejlesztési ügynökségen történtek az elmúlt hetekben, és amelyek őt ehhez a helyzethez elvezették.

Élve a többi álláskereső jelenlétéből adódó lehetőséggel, José egy kis „szerepjáték” feladattal akart eleget tenni Carmen kérésének. A tanácsadó azt indítványozta, hogy játszsza el egy interjúhelyzetet, amelyben Carmen lesz az állásra jelentkező jelölt, Inést pedig felkérte, hogy játssza el az interjúvoló szerepét, hiszen nemrég neki magának is volt egy interjúélménye. A csoport másik két tagja pedig Joséval együtt a megfigyelők lesznek, akik a szerepjátékot követően számot adnak megfigyeléseikről, korrigálandó Carmen viselkedését, így adva meg neki a kért útmutatást.

Ezt követően José azzal zárta az ülést, hogy röviden felelevenítette, milyen kérdések is kerültek szóba, majd megkérdezte, van-e valamelyiküknek további kérdése vagy kívánja-e kiegészíteni az elhangzottakat. Mivel senkinek sem volt semmilyen kiegészítő megjegyzése, José arra kérte őket, csináljanak egy rövid kiértékelést az ülésről: mondják el a véleményüket és különösen azt, hogy hasznosnak találták-e az ülést; kényelmes vagy kényelmetlen volt-e számukra a többi ügyfél előtt beszélni a helyzetükről; és hogy hajlandók-e ismét részt venni egy ilyen ülésen, vagy inkább szeretnének négy szemközti tanácsadást igénybe venni.

Az ülés mind a négy résztvevője úgy nyilatkozott, hogy az ülés eredményes volt, és mindnyájan találtak válaszokat a kérdéseikre és megoldásokat a problémáikra. Mindnyájan hajlandóságot mutattak arra, hogy újra részt vegyenek egy ilyen csoportos ülésen.

A munkaügyi tanácsadók és a helyi fejlesztési ügynökség felelős vezetője között született megegyezés szerint a tanácsadók egy hónapos próbaidőn át fognak csoportüléseket vezetni. Ennyi idő alatt el kell majd dönteniük, hogy ez az intézkedés (kellően) hatékony-e ahhoz, hogy az ilyen módon nyújtott szolgáltatás életpálya-tanácsadásként bevezethető legyen.

KIÁLL A GUIDE!

MÖGÖTT?

A Guide! projektet a MetropolisNet hálózat tagjai valósították meg. A hálózat olyan szervezeteket tömörít, amelyek nagyvárosi környezetben tevékenykednek, a társadalmi integráció, foglalkoztatás és városfejlesztés területén.

MetropolisNet EEIG

www.metropolisnet.eu

GUIDE! MAGYARORSZÁGI KAPCSOLAT

Budapest Esély Nonprofit Kft.
Őr utca 5-7.
H-1084, Budapest

PH +36 1 476 1930

FAX +36 1 476 1931

ügyvezető igazgató

Pirisi Károly

info@pestesely.hu

bővebb információ

Erdélyi Tea

erdelyi@pestesely.hu

A projektet az Európai Bizottság és a Berlini Önkormányzat Munkaügyi, Integrációs és Nőügyi Osztálya támogatta. A kiadvány kizárólag a szerző nézteteit tükrözi, az Európai Bizottság nem tehető felelőssé az anyagban foglalt információk bármilyen felhasználásáért.