



Reaktivizáló fókuszinterjú a tanácsadásban

A megnövekedett ügyfélszám mellett már a múlté a több-alkalmas tanácsadási folyamatok világa. Egy, jobb esetben kettő alkalom az egyetlen esélyünk arra, hogy a segítség folyamatát elindítsuk. Az operatív programokban is legalább egy szolgáltatásnak meg kell előznie a másik programelemet, de csak egyre van idő. Beszélhetnék a rehabilitációs járadékosok tervezési folyamatairól, az integrált rendszer szolgáltatási ágában a tanácsadási napló kötelezettségeiről is. Mindez új szemléletet kíván a munkaerő-piaci szolgáltatások esetén. No, és ne felejtsük el az ügyfél elégedettségéről sem. Mi kell tehát ahhoz, hogy mindenki elégedett legyen és a leterhelt munkatársainkat se nyomorítsuk el újabb feladattal?

Profiling, interjútechnika, segédeszköz, ésszerűsített adminisztráció.¹

Profiling

A munkaügyi szervezet alapvetően három típust különböztet meg álláskeresői között az álláskeresésre való alkalmaság szemszögéből. Önálló álláskeresésre alkalmasat, segítséggel önálló álláskeresésre alkalmasat és veszélyeztetett csoportokba tartozót. De ez a profiling még nem elég arra, hogy az adott szükségletű emberhez gyorsan tudjuk az adott segítséget társítani.

Tegyük úgy fel a kérdést, hogy mi kell a sikeres munkavállaláshoz? Hat dolog együttes jó működése. *Készség* szinten gyakorolt képességek (kommunikációs, szocializációs, ezen belül a készség szintű kulcsképeségek, együttműködő, érdekérvényesítő, tanulási, döntést hozó, problémamegoldó képesség, önállóság), *képesség* vagy állapot (fizikális, pszichés), a *képzettség*, a *mobilitás*, a *motiváció*, a *munkavállalási potenciál* (amelyet a gazdasági, földrajzi, szocializációs környezet, valamint a munkaerő-piaci előélet ad).

Nézzünk egy konkrét ügyfélleírást – az integrált rendszer tanácsadói naplójában megengedett karakterszámon belül és mégis maximális szakmai tartalommal. Szóval: „Jó kom-

munikációs készséggel, átlagos tanulási képességgel, életkori sajátosságának megfelelő fizikai és pszichés állapotban, általános iskolai végzettséggel, mobil, motiválható ügyfél, aki kistelephelyen lakik.” Jó profilingunk már adja is a választ a tanácsadás tartalmára: a képzésbe való irányítás előtt egy érdeklődésfelmérésen alapuló pályamentáció, amely a „települési lejtő” hátrányaira is megkeresi a választ, azaz be is kell utaznia valahogy a képzésre az álláskeresőnek és fel kell készíteni arra, hogy a munkavállalás is ezzel a beutazással lesz majd lehetséges.

Ha ez a hat kérdés nem marad ki a tanácsadás folyamatából, akkor – szűkre szabott időnkben, munkaerő-piaci szempontból – teljes szükségletfelmérést is készítettünk.

Interjútechnika

Az ellátási ügyintézés menetében sajnos se idő, se mód nincs egy valódi első interjúra. Pedig az eredményes közvetítés vagy képzésbe, programba bevonás folyamatát csak egy jó első interjú után tudja elvégezni jól az ügyintéző. Akkor milyen legyen a tanácsadói interjú? Mi kerüljön belőle az értesítő lapra, mi segíti az ügyintézőt?



A kép illusztráció

¹ Ez az írás a szerző dolgozatának kivonata, amelyet terjedelmi okokból nem tudtunk közölni

Négy kérdés és négy válasz mindenképpen: *Melyek az álláskereső munkavállalását, rendszeres munkavégzését akadályozó problémák?* (személyes akadályok: kommunikációs, kulcsképeségi, fizikai és pszichés képesség, képzettség, motiváció, mobilitás, munkatapasztalat; a külső akadályok: mint gazdasági környezet, infrastrukturális környezet, a kapcsolati tőke; a szocializációs hátrány: életvezetési, anyagi, lakhatási). *Melyek az álláskereső értékei? Melyek a megszüntethető, csökkenthető akadályok az álláskeresés szempontjából? Melyek az ügyfél felhasználható értékei az álláskeresés szempontjából?*

A legnagyobb hiányom a tanácsadó interjúk folyamatában, hogy az alternatívaépítés eltűnik, a „beszélgetést” követően kimerül a munkaügyi szervezet szolgáltatásainak kikínálásában. De! Egy tanácsadás esetében a munkaügyi központ lehetőségei nem alternatívák, hanem eszközök bizonyos alternatívák, karrierpályák befutására. Ezért a reaktivizáló fókuszinterjúnak kell felváltania az információnyújtó, átadó tanácsadást, hogy a technikát, a gondolkodás, a karrierépítés technikáját be is gyakoroltassuk az álláskeresővel mindössze egy alkalom alatt.

Segédeszköz

Ennek a re-aktivizálásnak a jegyében szeretnék megmutatni két, rém egyszerűnek tűnő segédeszközt.

Az első a TÜKÖRLAP, amely valójában egy négy egyenlő részre osztott lap, ahol az egyik négyzetben az álláskereső munkaerő-piaci problémáit gyűjtjük össze „Problémák”

Tükörlap

Problémák	Értékeim
<ul style="list-style-type: none"> - 12 éves vagyok - család, kapcsolatok, válás - találok az idegrendszerem - új munkahelyre nem tudok alkalmazkodom - ritkaság vagyok az állásinterjúkon - nincs aki támogasson 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 év munkatapasztalat - jó tanulási képesség, most is képes vagyok tanulni - elvezeték leírások, csak munkát kell majd - másnap reggelre feljött segítem a vállalat - kitartás és türelemes vagyok - jól beszélek és kommunikációban vagyok
Megszüntethető problémák	Értékvesztés
<ul style="list-style-type: none"> - van aktív feladat a zárszámlázás - megajánlás kell megvalósítani - vagy a családtagoké, vagy munkaügyi pszichológusoké - álláskeresés, tanulási képesség - bővebb a kapcsolati háló 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 év munkatapasztalat - jó tanulási képesség, most is képes vagyok tanulni - elvezeték leírások, csak munkát kell majd - másnap reggelre feljött segítem a vállalat - kitartás és türelemes vagyok - jól beszélek és kommunikációban vagyok

Mire jó a tükörlap? 5
 Egyetemesen 2008. június 28.

Kovács

A tükörlap

címszó alatt, a másikban „Értékeim” címszó alatt az értékeiket, a harmadikban a megszüntethető problémákat, a negyedikben az elhelyezkedést segítő értékeket. Ez nem más, mint egy SWOT, nem más, mint annak a négy kérdésnek az adatgyűjtése, amit az interjútechnikában jeleztem. Ezt a lapot az ügyfél tölti ki a segítségünkkel. Mi a probléma, miért nem tud elhelyezkedni? Összeírjuk. Milyen értékei vannak? Mondja, de mi is mondjuk, ő pedig írja. Az értékeink rovatban valójában már a későbbi motivációs levél, az önéletrajz és az állásinterjú mondatait gyűjtjük össze.

Az összegyűjtött értékek közül mind használható lesz az elhelyezkedésben, nem is írjuk le még egyszer, csak átnyilazzuk, a megfelelő négyzetbe. A negyedik, megszüntethető problémák rovatot pedig az interjú végén töltjük ki. Sőt. Ki sem kell. Minden problémára találunk majd megoldást és felelőst. Vagy az álláskeresőnek kell megoldani, vagy kiderül, hogy nem probléma, vagy a munkaügyi szervezet segít, vagy egy külső szervezet. Az interjú lezárásaként az álláskereső megkapja ezt a lapot, amelyen mi is látszik? Vannak elhelyezkedési problémáim, de mindre adható válasz. Vannak értékeim és mind használható az elhelyezkedésben.

A második segítség a munkalap, amelyen mindössze négy kérdést teszünk fel. Kapcsolataim? Mit szeretnék? Mi szükséges hozzá? Mi a feladatom?

A „Kapcsolataim?” kérdésnél azt kérjük, hogy sorolja fel, hogy kiket keresne meg, hívna fel, ha munkalehetőséget keresne, ha tanácsot szeretne kérni az elhelyezkedésben, aki meg tudná mondani, hol érdemes dolgozni, mit érdemes tanulni? Erre a kérdésre hagyunk úgy 2-3 percet, ha valamikor megakad az álláskereső, segítjük őt azzal, hogy „családjában, barátai között kihez fordulna, ha bajba kerülne?”

Ki dolgozik olyan helyen, ahova Ön is szívesen elmenne dolgozni? Nagyon fontos, hogy nem engedjük, hogy általában írja azt, hogy család, barátok, munkaügyi központ, mert emögött nem minden esetben van valódi kapcsolat, úgy általában ezt szokták mondani, hát mondja ő is. Ha nem akar neveket mondani, írjon monogramokat vagy csak keresztneveket, de konkrét, egyedi személyek legyenek.

A felírt kapcsolatok számszerűségén túl azt tudjuk felmérni, hogy mekkora szerepet játszik az álláskereső életében a természetes segítői körből a szűkebb és a tágabb család, a baráti kör és az intézményes segítői kör.

Munkalap

Kapcsolataim			
Anyukám	Zolt Bócsi	unokatestvér	
Jutka		Szilvi	
Dr. T. Péter a taváron		M. Laci	
Oulina napló. hu		Juett	
Munkaügyi Központ		V. Győző	
testvérem			
Mit szeretnek?			
kereskedelem	adminisztráció	cs. gondozás	betanított munk
ruházati	tanárképző főiskola	bölcsőde	Levegő gyár
élelmiszer		irodai dajka	
fuvarozás		segédápoló	
forrást			
piacra árusít			
Mi szükséges, mi van meg?			
OLB-s ruházati eladó friss végz.	gépi író oklevél	18 év költőéleti tapasztalat	képzés vagy ok készenléti megta- nult
24 év emberek közötti munka	5 év tapasztalat	egészségügyi szakiskola	
	használ egy számítógépes tanfolyam		
Mi a tudomány?			
kapcsolatokat keresni	számítógépes tanfolyam	családsegítő felkérés	szolgáltatás központ negyvenesek klubja
álláskeresési tanácsadás		pszichológiai segítség	

Nyitányak, 2002. június. 23.



A munkalap

Második kérésként a táblázatban az oszlopok tetejére azt írassuk fel, hogy milyen munka, munkakör érdekelné leginkább, hol helyezkedne el szívesen! (pl.: betanított munka, szakmunka, irodai munka, segédmunka, kereskedelem...) Nem az a lényeg, hogy MOST hol van munkalehetőség, hanem, hogy mit SZERETNE. Nem kötelező minden oszlop tetejére írni, csak amennyit fel tud sorolni. Ez egy nagyon fontos kérdés, mert itt kell, hogy az állás-kereső megtalálja, felfedezze az előtte álló lehetőségeket. Nem hagyjuk, hogy csak azt írja fel, ahova rögtön el tudna helyezkedni, szorgalmaztuk nála, hogy a realitásokon belül maradván, de a vágyait írja le.

Ezután azt kérjük, hogy oszloponként írjanak bele konkrét szakmákat, esetleg konkrét munkáltatókat, ahol szíve-

sen dolgoznának (például a szakmunka oszlopába: esztergályos, cipőkészítő, varrónő..., a kereskedelem oszlopába: bolti eladó, hipermarket-eladó az ALDI-ban, raktáros a TESCO-ban, a tanítás oszlopba: általános iskola Hajdúbagos). Ezután azt kérjük, hogy a „Kapcsolataim?” feliratú rovatban lévő neveket kössék össze azzal a szakmával, munkahellyel, amelynek megszerzésében segíthet vagy legalább tanácsot adhat az adott kapcsolat. Ez szó szerint a kapcsolati tőke aktivizálása. Két nagyon fontos mechanizmus indul el ekkor. Újabb és újabb kapcsolatok jönnek elő, akik a konkrét munkahely apropóján kerülnek felszínre, tehát bővül a kapcsolati tőke, ugyanakkor a kimaradó nevek újabb munkahelyötleket szülnék, így ő maga látja igazolva azt a mondatunkat: úgy látom, lesz kit felhívnia, miután elmegy tőlünk.

A tesztlap eddig reaktivizált, épített, a következő két kérdésnél pedig már a konkrét feladatokra fókuszált. Most már konkrét álláshelyek esetében tesszük fel a kérdést, hogy ehhez milyen képzettségre, tudásra, készségre van szükség, és ebből karikázza be, amivel rendelkezik. Pontosan látja erőit és hiányosságait, de nem csak általában, hanem konkrét álláshelyhez vagy olyan vágyhoz kötve, amit ő maga írt fel. Ezzel, úgy gondolom, jobban motiváljuk a képzésben való gondolkodást az álláskeresőnél, mintha csak alacsony végzettségére tennénk kéréstlen utalást.

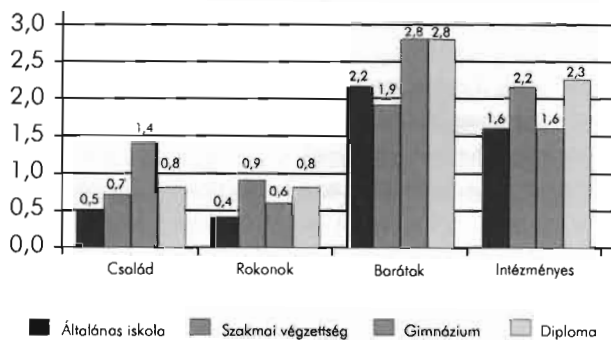
Utolsó kérdésünk, hogy „Mi a feladatom?” a tanácsadó konkrét segítsége az álláskeresőnek. A konkrét hiányokra azonnal konkrét választ kell adni. Lehet, hogy nem választja majd azt a képzést, nem él az információval, de megadtuk, adtuk neki. Ide lehet beírni azokat a munkaerő-piaci programokat is, amelyek a képzési elemet is tartalmazzák.

Ezt a tesztlapot az ügyfél hazaviheti. Hogy sohasem veszi elő? Lehet. De hogy emlékezni fog rá és a technikát (kapcsolati tőke – elvárások – értékek – szükségletek négyesének valamilyen szintű használatát) begyakoroltattuk vele.

Ésszerűsített adminisztráció

Hányszor vesszük fel az ügyfél adatait? Még mindig többször, mint kellene, mondjuk a szolgáltatásnál. Ha az irányítólapal kombinált értesítőlap megszületne, nem kellene újra az adataival kezdenünk, és ott már szerepelhetnének a tanácsadáshoz szükséges alapinformációk. Iskolai végzettség, munkatapasztalat, előzetes profíling

Ki tudna Önnek tanácsot adni az álláskeresésben? Segítő kapcsolatok átlaga az álláskereső végzettsége szerinti megoszlásban



Közel 400 álláskeresőnél teszteltük a Munkalapot végzettség, életkor és célcsoport szerinti megosztásban

(pályakezdő, tartós, 50 feletti, megváltozott munkaképességű), ellátásban mióta részesült, meddig részesül, részt vett-e már munkaerő-piaci programban, képzésben, támogatásban, szolgáltatásban. Nem az adminisztráció bővítését szorgalmazom szakmai érvekre hivatkozva, hanem szakmai érvekkel szeretném a szükségesre szűkíteni. A szükségeset itt két szempont határozza meg: az „eredményesen közvetíthető” és a „tanácsadói naplóban rögzítendő”.

Az „eredményesen közvetíthető” feltételnek már az interjúkészítés közben is szeretnénk volna megfelelni. Ezért volt a legfontosabb négy kérdés az álláskereső munkavállalását, rendszeres munkavégzését akadályozó problémák felsorolása, az álláskereső értékeinek számbavétele, a megszüntethető, csökkenthető akadályok felismerése és az ügyfél felhasználható értékeinek megerősítése.

A lehetséges alternatívák felírása és részletezése már nem csak egy közvetítési irányt mutatott meg, és ott van a papíron, közvetlenül az ügyfél aláírása felett, hogy mit vállal ebből, melyik utat akarja végigjárni, azaz a döntése. Tehát ez az adminisztráció a közvetítésnek megfelel. És a jelenleg az integrált rendszerben használt tanácsadási naplónak? Milyen rovatok kitöltését kéri?

Esetleírás. Ez valójában az álláskereső munkavállalását, rendszeres munkavégzését akadályozó problémákat, az álláskereső értékeit tartalmazó tényrész, anamnézis három sorban, amit az interjú elején összegyűjtünk. „Jó kommunikációs készséggel, átlagos tanulási képességgel, életkori sajátosságának megfelelő fizikai és pszichés állapotban, általános iskolai végzettséggel, mobil, motiválható ügyfél, aki kistelepülésen lakik.” Megállapodás. Ez valójában az a döntés, amit az alternatívák után az álláskereső meghoz. Ezt kell

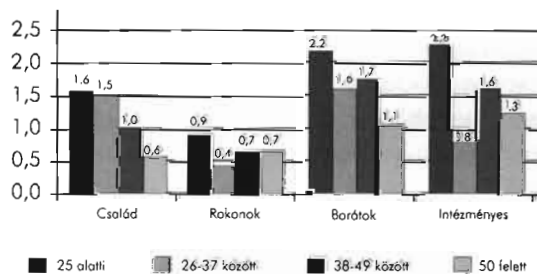
röviden összefoglalni. Pl.: A munkatapasztalatok összegyűjtése, elhelyezkedést segítő kapcsolati rendszer feltérképezése, munkáltatók felkutatása, célirányos önéletrajz elkészítése.

A tanácsadás eredménye. Nagyon könnyen összekeverhető a tanácsadás lezárásával, a napló lezárásának okával. Itt azt javaslom, hogy a tanácsadás folyamatát foglaljuk össze. Például: A problémafeltárás, az elvárások és lehetőségek összehangolása, a konkrét továbblépés útjának kijelölése megtörtént. Elkészített önéletrajzát a kiválasztott munkáltatókhoz eljuttatja. A napló lezárásának oka. Önálló álláskeresőre alkalmassá vált. (Általában ezért zárjuk le a tanácsadás folyamatát.) De ha nem: Önálló álláskeresőre továbbra is segítséggel alkalmas. A konkrét továbblépés útjának meghatározása megtörtént, ha aktuálissá válik (pl.) álláskereső tanácsadásra jelentkezik. És ha nagy a baj: Az álláskereső szempontjából kiemelten hátrányos, szakmai segítséget továbbra is kiemelten igényel. Újabb tanácsadásra javasolt.

A szolgáltatás – az itt érzékeltetni próbált szemlélet szerint – az elvégzett tevékenység és annak pontos adminisztrációja együtt. Mi az tehát, amivel rendelkezünk egy tanácsadás után? Egy szikár, de szakmailag pontosan kitöltött visszajelző lappal, esetleg két kiegészítő tesztlappal, amelyeken az álláskereső is látta, mit kell tennie, és egy, a lényegét összefoglaló tanácsadási naplóval. És ezek az elemek nem élnek önálló életet, köszönőviszonyban vannak egymással, sőt segítik egymást.

Tapolcai Zoltán
Észak-alföldi Regionális Munkaügyi Központ
Nyíregyházi Kirendeltség és Szolgáltató Központ
osztályvezetője

Ki tudna Önnek tanácsot adni az álláskeresésben? Segítő kapcsolatok átlaga az álláskereső életkor szerinti megoszlásban



Közel 400 álláskeresőnél teszteltük a Munkalapot végzettség, életkor és