

# PINTÉR Csaba



## KAPCSOLATI MEGKÖZELÍTÉS

### SZEMÉLYES TANÁCSADÁSON ÉS A KAPCSOLATFEJLESZTÉSEN ALAPULÓ MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS

#### *Bevezető*

**A** tanulmány a Kerek Világ Alapítvány munkaerőpiaci szolgáltatásának fejlesztése érdekében készült, egy Európai Uniós pályázat keretében. Az Alapítvány a korábbi időszakokban különböző forrásokból alakította ki, fejlesztette és működtette szolgáltatását elsősorban megváltozott munkaképességű emberek, de más, a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű emberek számára is. A szolgáltatásnyújtás folyamatában mindig központi helyet foglalt el a személyesség, az intenzív és mély segítő-ügyfél kapcsolat.

A tanulmányban a segítő-ügyfél kapcsolat szintjén adunk módszertani segítséget, mivel azt tapasztaljuk, hogy ezen a területen kevésbé találunk a segítő szakmai kapaszkodókat. Számos modell, folyamatleírás került már kidolgozásra, de a segítő folyamat kapcsolati szintjén alig találunk útmutatót. A módszertan alapja tehát a segítő és az ügyfélnek folyamatos konzultációja. A szakmai körökben jelenleg alkalmazott, lépcsőzetesen egymásra épülő szolgáltatásokkal felépített standard integrációs folyamatot kiegészítve a tanácsadás folyamatára helyezük a fő hangsúlyt.

A tanulmányt elsősorban a hátrányos helyzetű emberek munkaerőpiaci integrációjával foglalkozó szakembereknek és szolgáltatásoknak ajánljuk. A tanulmány első részében összegezzük tapasztalatainkat, bemutatjuk a saját és a hazánkban működő, hasonló célú szolgáltatásokat, módszertani leírásokat, majd pedig az általunk javasolt modellt.



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK

Részletesebben kitérünk a kapcsolatrendszer fontosságára. Kifejtjük, hogy a munkaerőpiaci szolgáltatás nem más, mint ügyfelünk erőfeszítéseinek megfelelő menedzselése, támogatása. Leírjuk modellünk korlátait, körvonalazzuk a lehetséges alkalmazási területeket. A tanulmány második részében a tanácsadási folyamat kerül bemutatásra, amely magába foglalja mind az ügyfelünk támogatásának, mind pedig a munkáltatók foglalkoztatásra motiválásának általunk javasolt módszerét.

„A motivált embert könnyű integrálni, másokat pedig nem lehet integrálni, csak motiválni.”

Véleményünk szerint a tanácsadásra épülő munkaerőpiaci szolgáltatás nem csupán egy része, eleme a jelenleg domináns, lépcsőzetesen felépülő, s jellemzően nyolc lépésből (1. toborzás, 2. tájékoztatás, 3. első interjú, 4. felmérés, 5. egyéni felkészítés, 6. közvetítés, 7. munkahelyi segítség, 8. utókövetés) felépített szolgáltatási modellnek, de egy más nézőpontnak, megközelítésnek is tekint-

hető. A kapcsolatokra és az ügyfél erőfeszítéseinek támogatására épülő megközelítés azonban nem jelent alternatívát a jelenleg alkalmazott modellekhez képest, hanem támogathatja azok működését. A különbség, újszerűség lényege, hogy modellünk alapja a folyamatos és a figyelem szempontjából mély, személyes segítő-ügyfél konzultáció és az ügyfél erőfeszítéseinek támogatása, legfontosabb eszköze pedig a networking, a kapcsolati munka, mind az ügyfeleket érintő, mint pedig a munkáltatókat érintő tevékenységek kapcsán. A leírt módszertan tehát eszközöket, nézőpontot adhat a működő szolgáltatások eredményességéhez, de nem váltja ki az egyes, a munkaerőpiaci integráció szempontjából speciális hátrányokkal élő csoportok körében alkalmazott speciális gyakorlatokat. A módszertan korlátját a különböző célcsoportokhoz kapcsolódó specialitások mellett a kapacitások jelentik. A bemutatott „kapcsolati megközelítés” figyelem és időigényes módszertan, az ügyfelek fejlődési dinamikájához



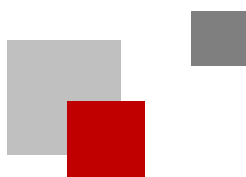
alkalmazkodó támogatást kíván, így nehezen alkalmazkodó merev keretek között működtetendő és magas eredményességi mutatókat tartalmazó, rövid határidejű projektek keretei között.

Modellünk, a munkaerőpiaci integrációt támogató munka, illetve ügyfelünk erőfeszítéseinek sikerességét három fő összetevőben látjuk, amelyeket a tanulmány során többször hangsúlyozni fogunk:

- Mennyire kiterjedt az intézményes és a személyes kapcsolatrendszerünk, s ez mennyire sokoldalú? Hogyan épül fel és hogyan használja, fejlesztheti kapcsolatrendszerét ügyfelünk és a segítő, a munkáltatói kapcsolatokban?
- Hány, a munkakeresésre irányuló akciót vagyunk képesek indítani ebben a kapcsolatrendszerben?

Ügyfelünk mennyire felkészült a kudarcokra? Van-e elegendő lelki erő ahhoz, hogy minél több akciót kezdeményezzen? Hogyan tudjuk őt támogatni ebben?

Végső soron: 50 elutasításban lesz egy 'smile'.



## *A célcsoport általános jellemzése*

A tanulmányban leírt szolgáltatási módszertan nem célcsoport-specifikus. A metodika tapasztalati háttérét azonban a megváltozott munkaképességű és a fogyatékossgal élő emberek számára szervezett szolgáltatások adják, de a bevezetőben bemutatott és lentebb kifejtett módszertan, azt gondoljuk, minden, a munkaerőpiacon hátrányos helyzetű célcsoport számára érvényes, ugyanakkor a különböző fogyatékossgai csoportok (mint ahogy a legkülönbözőbb munkaerőpiacról kiszoruló társadalmi csoportok is) mindenképpen feltételeznek valamiféle specializálódást, alkalmazkodást.

Vannak olyan specialitások, amelyekhez minden szolgáltató alkalmazkodhat bizonyos



mértékig a különböző fogyatékosági csoportokból érkező ügyfeléhez. Ez az alkalmazkodási képesség bizonyos mértékig elvártnak is tekinthető, de a tanácsadók, vagy a szolgáltatások gyakorlati specializálódása például az értelmi sérült, autista, súlyosan látássérült, vak, siket és súlyosan mozgássérült, de rehabilitáció után lévő munkavállalókhöz véleményünk szerint nem pótolható. Nem pótolhatók a csoportok támogatásában szerzett tapasztalatok sem, sem pedig a működés során kialakított speciális kapcsolatrendszer.

A fogyatékosággal élő célcsoportokhoz tartozók többségét a túlvédett személyiség jellemzi, ami jelentősen hathat a munkavállalásukra. A nem fogyatékos, de megváltozott munkaképességű csoportra is jellemző az alacsony önértékelés, s egyfajta függés a külső segítségtől. Mind a fogyatékosággal élő, mint pedig a megváltozott munkaképességű célcsoportokra jellemző a kapcsolatok beszűkülése, a szeparáció. Rokoni, összetettebb társadalmi kapcsolataikat jellemzően nem ápolják. Ez rendkívüli fontosságú, hisz meggyőződésünk szerint a társadalmi integráció, így a munkaerőpiaci integráció alapja is a társadalmi kapcsolatrendszer megfelelő működtetése.

Legyen ügyfelünk szerzett, vagy veleszületett

## PÁLYAMÓDOSÍTÁSBAN GONDOLKODÓ, SZAKMAI TUDÁS KIEGÉSZÍTÉSÉRE VÁGYÓ HR-ESEK, VEZETŐK FIGYELEM!!!

Ha érdekel a **coaching**,  
Ha szeretnél **coach** lenni,  
Ha **megbízható képzést** keresel,  
Ha a **minőség** is fontos...

**150 óras akkreditált  
Egyéni és Team Coach Képzés  
indul 2015. novemberében**

EARLY-EARLY BIRD AKCIÓ  
900 000 Ft helyett **most**  
**630 000 Ft**  
csak **2015. február 28-ig**

**JELENTKEZZ MOST A KEDVEZMÉNYÉRT!**

[www.humanbridge.hu](http://www.humanbridge.hu)

TUDATOSSÁG  
MEGBÍZHATÓSÁG  
FELELŐSSÉG

Bölcскеi Mónika



fogyatékossgal élő, vagy megváltozott munkaképességű ember, a „csökkentértékűség” tudata jellemzően megjelenik, amelyet a társadalmi minősítés alakít, erősít. A csökkentértékűség tudata növeli a munkahely megszerzésétől való szorongást, s éppen ezért elodázza azokat a feladatokat, lebéníthatja azokat a folyamatokat, erőfeszítéseket, amelyek a megoldás felé vezethetnének, holott a siker elérése, a fejlődés, csak kockázatvállalás árán lehetséges, amely végződhet kudarccal.

A fentiek okán rossz beidegződések alakulnak ki, amelyek ugyancsak hátráltatják a cselekvést, arról szólnak, hogy távol tartsák a kudarcot: „Adj munkát és akkor dolgozom!” „Ha nem adsz kalácsot, ne adj tanácsot”. A túlvédett helyzet nemcsak a családi kapcsolatokban jelentkezhethet, hanem bizony az átlagosan 50 év feletti megváltozott munkaképességű csoport olyan környezetben nőtt fel, amelyre a teljes foglalkoztatottság volt a jellemző, a munka megszerzéséért való felelősséget levették az egyénről, s büntették a munkától való távolmaradást. Ez mind az ügyfél felől, mind pedig a foglalkozáspolitikától egy torz segítő-kapcsolat irányába mutat, amelyben olyan szerepeket és felelősségeket kényszerítünk egymásra, melyeknek egyik fél sem tud maradéktalanul megfelelni.

Egyszer egy tapasztalt szolgáltatásvezetőt kérdeztek a jelenlétemben, hogy miben látja az elhelyezkedés szempontjából a különböző fogyatékossgal élők között a lényeges különbségeket: Melyiküket könnyebb és melyiküket nehezebb elhelyezni? A vezető válasza az volt, hogy ő csak egy különbséget lát, hogy valaki motivált-e, vagy sem! A motivált embert könnyű integrálni, másokat pedig nem lehet integrálni, csak motiválni.

A megelőző munkahely elvesztése – krízis. Az első munkahely megszerzésétől való szorongás ugyancsak egy nehéz helyzet, amely kezelése nélkül, odafigyelés és türelem, a munkakeresésre kész állapot elérése nélkül kreatív fejlődés és továbblépés nem lehetséges. A munkaerőpiaci integráció csak akkor indulhat, ha ügyfelünk erre kész állapotban van. Sajnos a pályázati programok szűk ütemezése, a turnusokban való szolgáltatásszervezés, és az erős indikátornyomás szintén erőszakot tesznek az integ-





ráció természetes ütemén. Maguk az erős stressz-nyomás alatt álló szolgáltatók, szolgálati vezetők és tanácsadók kényszerítettek be olyan embereket a munkaerőpiaci programokba, akik erre még nem állnak készen, s akiknek a belépést követően gyakran olyan folyamatban kell részt venniük, amely nem igazodik a saját természetes fejlődési ütemükhöz, ellenben a pályázati program kötött ütemezéséhez alkalmazkodniuk kellene.

Tapasztalataim szerint az iskolázottság, a társadalmi környezetben tapasztalható előítéletek, az akadálymentesítés színvonala azok a tényezők, amelyek ugyan jelentősen megnehezítik a megváltozott munkaképességű emberek számára a munkahely megszerzését, de a fentiekben vázolt belső adottságokhoz viszonyítva kisebb befolyást gyakorolnak a sikerre. A munkára kész állapotban lévő és erőfeszítésekre képes ember tud integrálódni a környezetébe, s erre már szerencsére rengeteg példával szolgálhatunk, a munkára kész állapot elérése azonban rengeteg türelmet és figyelmet igénylő feladat.



## *Munkaerő-piaci szolgáltatások*

A célcsoportunkra specializált munkaerőpiaci szolgáltatók működésének már több, mint egy évtizedes történelme van. A módszertanok jellemzően PHARE programokban, külföldi jó gyakorlatok, minták alapján kerültek kidolgozásra. Így terjedt el hazánkban a 4M modell (Megoldás munkáltatóknak és megváltozott munkaképességű munkavállalóknak) és a TF (Támogatott foglalkoztatás szolgáltatás) modell is, néhány más, ugyancsak hatékony módszertan mellett. Később, de még a világgazdasági válság kirobbanása előtt, a modellek egységesítése indult meg, s mára már a korábban külön-külön tevékenykedő modellek egységes szolgáltatási folyamatban állapodtak meg, egységes hálózatba tömörültek és közös érdekképviselettel rendelkeznek, amelyet a szolgáltatóik fenntartása érdekében hoztak létre.

Az egységes modelljük alapvetően lépcsőzetes, az alábbi lépésekre épül:

- toborzás
- tájékoztatás
- első interjú
- felmérés

- egyéni felkészítés
- közvetítés
- munkahelyi segítség
- Utókövetés

Magam ugyan részt vettem a fenti folyamat kidolgozásában, de mára, miután megismertem a legtöbb szolgáltatás működését és eredményeit, a módszer hiányosságait is látom. A tájékoztatás, közvetítés elemek elnevezésében, nyelvileg is nagyon jól tükröződik, hogy az ügyfél és a segítő, itt más 'befogadó', 'elfogadó', 'várakozó' pozícióban van, eltérő pozícióban, mint az általunk javasolt modellben, ahol aktív és felelős alanya a folyamat tervezésének és a munkakeresés végigvitelének. Azt gondolom, hogy a folyamatot és esetlegesen a lépéseit is az ügyfél oldaláról lenne érdemes megfogalmazni, ezzel is nyomatékosítva a felekben azt, hogy ki a 'cselekvő'. Ebben a felfogásban pedig, hogy a kiragadott példánál maradjunk, 'önismeretről', 'tudatosulásról' és 'elhelyezkedésről' beszélhetünk. A folyamatért felelős, érdekelt, kompetens, cselekvő tehát az ügyfél, a folyamatot technikával, tudással, információval, lehetőségekkel, a feladatok és elismerések finom adagolásával támogató személy pedig a segítő.

A másik probléma az eddig általam tanulmányozott modellek többségével, hogy valójában nem adnak választ arra a kérdésre, hogy, hogyan végezze feladatait a segítő, az ügyfelével folytatott kapcsolataiban a legalemibb szinten, tehát miként történjen a tanácsadás.

Ha a hagyományos szolgáltatások eredményeit megfigyeljük, elemezzük, a segítő viszonyt is értékeljük, arra juthatunk, hogy amennyiben a munkakeresést a munkakereső erőfeszítéseire alapozzuk, akkor ügyfelünk tartósabb eredményt érhet el, mivel nagyobb elkötelezettséget tapasztalhatunk az önállóan megszerzett munkahely iránt és a megszerzett képességek nagyobb biztonsággal megmaradnak, ennek eredményeképpen pedig egyre inkább képessé válik ügyfelünk, ha ez szükségessé válik, az önálló munkahelykeresésre.



## *Alapelvek*

A módszerünk alapja a „képesse tevés”. A gyakorlati alkalmazása éppen ezért rendkívül időigényes, csak olyan programok és szolgáltatások keretében alkalmazható, ahol ele-



gendő és felkészült humán erőforrás, képzett segítők, s megfelelő idő és figyelem fordítható az egyedi esetek támogatására.

A folyamat sikeréért a felelősség elsősorban az ügyfelünké. A munkakeresésben az ügyfél az elsődlegesen érdekelt személy, nem a segítő. A folyamat sikeréhez érdekelt-ségre van szükség, illetve különböző kompetenciákra, eszközökre és információra. Éppen ezért, módszertanunk alapján a legfontosabb dokumentumot, az előrehaladási naplót is az ügyfél vezeti, nem pedig a segítő. A dokumentum-eszköz, az ő előrehaladását támogatja, nem pedig munkatársunkét.

A módszerünk elméleti lényege, hogy nem veszünk el feladatot, kompetenciát ügyfelünktől, egészen addig, amíg ez nem válik elkerülhetetlenné, hanem inkább arra helyezük a hangsúlyt, hogy a konzultációs kísérés mellett minél több és minél többféle feladatot végezzen el ügyfelünk.

Első számú alapelvünk tehát a képessé tevés, a munkaerőpiaci szolgáltatás legfontosabb eszköze pedig a networking, a kapcsolatépítés, a kapcsolati munka. A kapcsolatépítés dominál mind az ügyfél, mind pedig a munkáltatói kapcsolatokban. Ügyfeleinket afelé támogatjuk, hogy legyen meglehetősen nagy, megfelelően sokrétű és optimálisan mély kapcsolatrendszer, amelyet a munkamegosztásban való megmaradásuk érdekében is mozgósítani tudnak, valamint ismerjék azokat a technikákat, amelyekkel ebben a kapcsolati hálóban eredményesen dolgozni tudnak saját érdekeik szerint. A munkáltatói kapcsolatok építése területén is a legfontosabb, hogy a tanácsadó, a szolgáltatás rendelkezzen optimálisan mély és sokoldalú, tág kapcsolatrendszerrel, s ebben olyan infor-

„Egyedül a munkakereső képes a maga számára megfelelő álláshely megszerzésére, mert érdekelt és választ. A segítő feladat nem lehet több, mint hogy ezt a folyamatot megfelelően támogassa, a lehető legtermészetesebb mederben tartsa.”





mációkhoz jusson, amelyet ügyfelei képesek alkalmazni.

Munkám során több esetben találkoztam olyan kezdeti szituációval, ahol ügyfelünk erőteljes külső nyomásra jelentkezett a szolgálatnál, de a munkahelykeresésre nem volt felkészült, nem volt motivált. Pusztán kapcsoltszempontból csak ritka esetben származhat eredményes közös munka. Több ügyfél olyan rendszeres jövedelemmel rendelkezik, amely nem látható a hivatalok számára, s például ilyen esetekben sem számíthatunk olyan fajta belső készítésre, amelyből építkezni tudnánk. Ha a szolgáltatás még nem annyira közismert, nem számíthatunk spontán megkeresésekre a célterületen a célcsoportja felől. Ebben az esetben jellemzően toborzást végezek, amely egy kevésbé jó alapszituációt eredményezhet, mivel nem az ügyféltől jön az első kérés, hívás a szolgáltató felé, hanem, jellemzően indikátorelvárással befolyásolt munkaerőpiaci projektek esetén, a szolgáltatótól. Szélső esetben az is előfordulhat, hogy a szolgáltató számára fontosabb, kényszerített az együttműködés, mint a munkakereső számára. Módszerünk viszont csak akkor hatásos, ha ügyfelünk motivált arra, hogy helyzetén változtasson. Képes a kezdeti együttműködésre, azaz a siker érdekében hajlandó elfogadni a 'játékszabályokat', lelkiileg felkészült arra, hogy az első erőfeszítéseket megtegye. Akár már az is elegendő, hogy részt vesz a konzultációkon, s az első feladatok elvégzése érdekében pedig képes lépéseket tenni. Amennyiben ezek a feltételek nem állnak fenn, nem alakul ki segítő kapcsolat, annyiban a bemutatott módszert nem lehet alkalmazni.

A módszerünk harmadik pillére a figyelem. Korábban talán az ügyfélközpontúság volt az a szó, amivel próbáltuk kifejezni, hogy az ügyfeleink érdekeit tartjuk szem előtt, és alapvetően az ő adottságaiból, helyzetéből indulunk ki a közös munka szervezésekor. Magam ezt inkább a figyelem szóval fejezem ki, mert ebben a modellben ügyfelünk tevékenykedik saját érdekei szerint és saját felkészültségével, amelyet egy önismereti, tanulási és cselekvő folyamatban végezek, egy figyelő és értő, visszajelző és erősítő személyes légkörben, amelyet mi, a segítők alakíthatunk ki a segítő kapcsolat számára. Azért is fontos ezt a momentumot alapvető szintre emelni, mert sajnos figyelemből látok az általam megfigyelt gyakorlatok során a legkevesebbet. Ennek nem a segítők felkészültségében van az oka, hanem abban, hogy a szolgáltatók túlterheltek szakmaidegen befolyás-



sal, amit a pályázati adottságok, szervezeti anomáliák kényszeríthetnek.



## A tanácsadási modell

Mint ahogy azt korábban már kifejtettük, három fontos tényezőjét látjuk a munkakeresés sikerének, így modellünket is e három szempont mentén építjük fel.

- Mennyire kiterjedt ügyfelünk kapcsolatrendszere, s ez mennyire sokoldalú?
- Hány, a munkakeresésre irányuló akciót képes indítani ebben a kapcsolatrendszerben?

Mennyire van lelkiileg felkészülve a kudarcokra, arra, hogy sok-sok akciót kezdeményezzen?

A segítők, illetve a munkaerőpiaci programok gyakran abba a problémába ütköznek, hogy ígérik ügyfelüknek az állásba helyezést, ezzel levéve a célig elvezető erőfeszítések terhét az ügyfélről, akit ez a megváltoztatandó helyzet elsődlegesen érint. Gyakran megfigyelhetjük azt is, hogy a segítő folyamat addig tart, amíg az ügyfél türelme. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy a sikeres munkahelykereséshez rengeteg akciót kell indítanunk, a segítő kapacitásai, csakúgy, mint ügyfeléé azonban végesek. Ha egy kicsit számolunk, könnyen rájöhethetünk, hogy a segítő több ügyféllel kapcsolatban sohasem lesz képes olyan sok információ begyűjtésére, olyan sok telefonhívás megtételére, olyan sok üres álláshely felkutatására, olyan hatalmas kapcsolatrendszer kialakítására, mintha a folyamatokat ügyfelének erőfeszítéseire alapozva végezné. Ha pedig az eredményességgel kapcsolatos felelősséget, érdekeltséget is figyeljük, akkor nyilvánvaló, hogy az ügyfél aktívabb részvétele a folyamatokban nemcsak hatékony, de elméletileg is megalapozott. Ügyfelünk ugyanis a saját szűrőjén keresztül keres, és nincs az a felkészült segítő, aki ezt a tevékenységet helyette hatékonyabban végezhetné.

Évekkel ezelőtt egy szolgáltatás kialakításában vettem részt, ahol állásfeltárást, közvetítést végeztünk megváltozott munkaképességű emberek számára. Három segítővel dolgoztunk együtt, körülbelül 30 ember elhelyezésén, akik társ-intézmények, például



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK



családsegítő központok közvetítésével kerültek hozzánk. Az ügyfeleink által megajánlott szerep alakította a szolgáltatás ígérését az ügyfelek számára, azaz igazodtunk az elvárásokhoz, ahelyett, hogy az elvárásokon dolgoztunk volna. Az adj munkát ajánlatra a „munkát adunk!” ígérettel reagáltunk, amitől ügyfeleink várakozó pozícióba helyezkedtek, a tanácsadók pedig szorongtak egy lehetetlennek ígérkező vállalás terhe alatt. Természetesen nem jöttek az eredmények, s az ügyfelek türelme fogyott, ami miatt a tanácsadók szorongása is tovább nőtt. Áttörést akkor tapasztaltunk, amikor szakítottunk az addigi gyakorlattal, és átgondoltuk az alkalmazott működési modellt, s benne a szerep-elosztást. Ennek eredményeképpen később azt kommunikáltuk a korábbihoz hasonló határozottsággal, hogy minden az ügyfélen múlik, mindent az ügyfél csinál, önmagáért dolgozik, mi pedig módszereket adunk az erőfeszítések sikeréhez. Nem szerzünk munkát, de azt mondhatjuk, hogy 50 nemből lesz egy igen! 50 elutasításból lesz egy smile! Ügyfeleink, akik képesek voltak áttérni az új szemléletre, elkezdtek tevékenykedni, s munkát találtak. Egyik kedvenc példám az a hölgy, aki talán a legerőteljesebben, a legtürelmetlenebbül hangoztatta felénk az „adjatok munkát” megszokott frusztráló felszólítást, ugyanakkor rajtunk kívül senkitől nem kérdezett semmit, állapotról sem tájékoztatott senkit. Nos, ő az első személyes konzultáció után megkérdezte a szomszédját, aki a találkozást megelőző hónapban helyezkedett el egy vállalatnál betanított munkásként, hogy esetleg van-e a vállalatnál még üres munkahely. A hölgy a következő hónaptól már ennél a vállalatnál dolgozott.

A sikeres munkahelykeresés bemutatott feltételeiből kiindulva, parallel fogalmazhatjuk meg azokat a szempontokat, kérdőjeleket, amelyek mentén egy hatékony, személyközpontú, ügyfeleink erőfeszítéseire alapuló modellt leírhatunk, működtethetünk:

Kérdőjeleink a következők:

- Hogyan vagyunk képesek ügyfeleinket motiválni?
- Honnan tudható, hogy ügyfelünk készen áll a munkakeresésre?
- Milyen körülmények között indítható el a közös munka?
- Hogyan tudjuk ügyfeleinket megdolgoztatni?
- Hogyan tudunk olyan környezetet, légkört teremteni számukra, amelyben sikeresek lehetnek?

- Hogyan tudunk minél több információt biztosítani számukra, amelyből maguk szerint válogathatnak?
- Hogyan tudatosítsuk érdekeltségüket?
- Hogyan erősíthetik, bővíthetik kapcsolataikat? Hogyan tudjuk mi ezt támogatni?
- Hogyan segíthetnek egymásnak?
- Hogyan érjük el azt a lelki állapotot, amellyel a folyamatok elindíthatók?
- Hogyan tarthatjuk fenn a lelki erőt, esetlegesen többszöri kudarc után is, egészen a sikerig?
- Hogyan zárható a segítő kapcsolat?

Ezeket a kérdéseket válaszoljuk meg a tanulmány további fejezeteiben.

Számomra evidens, hogy mindezeket a kérdéseket, még csak nem is úgymond 'személyre szabott', hanem kifejezetten személyes szolgáltatás, egy személyes tanácsadáson alapuló modell keretei között válaszolhatjuk meg. A jelenleg végzett és tapasztalt segítőik részéről megvan az a kompetencia, hogy a modell által nekik rendelt feladataikat elvégezzék, ugyanakkor megfigyeléseim szerint sokat foglalkoznak szakmaidegen és felesleges feladatokkal, például pályázati dokumentációval, többszörös adminisztrációval, s csak a maradék figyelmüket szentelhetik szakmájuknak. A segítőik munkájában fellelhető frusztráló, stressz-keltő tényezők többsége olyan feladatokkal kapcsolatos, amelyeket nem kellene elvégezniük, vagy nem nekik kellene végezniük.

A legfontosabb különbséget, ami a tanácsadáson alapuló modell és a hagyományos modell között létezik, én abban látom, hogy amíg korábban az volt a kérdés, hogy milyen tudást adjunk át ügyfeleink számára és milyen feltételeket teremtsünk a munkavállalásukhoz, addig modellünk arról szól, hogy hogyan dolgoztassuk meg őket annak érdekében, hogy eredményesebbek legyenek. Eddigi tapasztalataim alapján a segítőik az optimálisnál jóval több feladatot és felelősséget vettek át ügyfeleiktől, így pedig a saját tevékenységeik fogságában elvesztették figyelmüket az ügyfél iránt.

Ezeket az elcsúszásokat, véleményem szerint felerősíti a pályázati finanszírozás, a mérhetetlen bürokrácia és az indikátorkényszer, amely mind-mind a segítőre ró indokolatlan mértékű stresszt. A stressz következményeképpen megfigyelésem szerint csak elvétve akad egy-két segítő, aki egyáltalán képes odafigyelni ügyfelére, ami pedig a se-





gító folyamat alapja lenne. Talán ez miatt is alakult ki az a téves illúzió, hogy a munkaerő kereslet és kínálat elemzésével, egyszerűen, figyelem nélkül, mindössze egy mérnöki bravúrral megvalósulhat a munkaerőpiaci integráció. Ha sikerül pontosan leírunk a munkahelyi igényeket, s sikerül a legnagyobb részletességgel megismernünk ügyfelünk adottságait, akkor a két 'dolgot' csupán össze kell illeszteniük, mindkét fél legnagyobb örömére. Rossz hír, hogy ez csak korlátozottan működik. A hasonló modellek, a lehetőségek szűrésére, esetleg kizárására lehetnek jók. Soha nem leszünk képesek annyi változó összeírására és összehasonlítására, hogy ez a csoda valóban megtörténjen. Soha nem leszünk képesek ezt minden élő ember és minden munkahely kapcsán megtenni, hogy a világban a legnagyobb rend legyen. Egyedül a munkakereső képes a maga számára megfelelő álláshely megszerzésére, mert érdekelt és választ. A segítő feladat nem lehet több, mint hogy ezt a folyamatot megfelelően támogassa, a lehető legtermészetesebb mederben tartsa. Mindehhez azonban a szakmai folyamatokból ki kell küszöbölnünk az indokolatlan stresszt, hogy csak azokkal a feszültségekkel dolgozhassunk, amelyek a munkahely megszerzésével kapcsolatosak, a mérnöki mechanizmust pedig **figyelemmel** kell helyettesítenünk. A véleményem szerint a szakmából folyamatosan elvesző figyelem a legfontosabb eleme a hatékonyságnak. Az eredményes segítő kapcsolatban mindenekelőtt ki kell szűrni a zavaró körülményeket. Bizony csökkenteni kell az adminisztráció okozta stresszt, az eredményességgel kapcsolatos feszültséget pedig az érdekeltséghez jobban alkalmazkodva kell elosztani a segítő és az ügyfél között, mégpedig úgy, hogy az inkább motiválja, serkentsen, s ne bénítsa a közös munkát. Mind a segítőnek, mind pedig az ügyfelének az a legfontosabb, hogy egymásra és önmagukra tudjanak figyelni. A vezetők és a segítő közös feladata, hogy olyan légkört teremtsenek, ahol a feladatokra való megfelelő hangoltság és a figyelem optimális szintje meg tud valósulni. A jelenlegi pályázati rendszert, amely szinte a kizárólagos finanszírozási alapját jelenti a szolgálatok működésének, ilyen szempontból is további, éles kritika alá kell vetni.



# *A munkakeresés eszközei, feltételei, a technikák és az akciók*

Jelen fejezetben néhány fogalmat szeretnék tisztázni, amelyek már eddig is megjelentek a tanulmány korábbi fejezeteiben. Ilyenek a munkakeresés eszközei, feltételei, a technikák és az akciók, vagy aktivitások.

Ha rövid szeretnék lenni, csak annyit írnék, hogy **a** modellünk legfontosabb alapelve a képessé tevés, eszköze a networking, technikája a tanácsadási folyamat, elemei pedig az akciók, minden, amit ügyfelünk önmaga a saját munkahelyének a megszerzése érdekében tesz.

A képessé tevés a szakmában mára már evidencia, az empowerment filozófiája, egyfajta felhatalmazást jelent, de az én meglátásomban a képessé tevés nem folyamatos kompetencia-fejlesztés, hanem egy pillanatig tartó momentum, amivel ügyfelemet az egyik pillanatról a másikra *képes-nek tartom*. Olyan embernek kezelem a segítő kapcsolat megnyitásakor, aki az általa hozott probléma megértésére törekszik, egyedül érdekelt a probléma megoldásában, elszánt arra, hogy megoldja ezt a problémát és nyitott, hogy ennek mikéntjében továbbfejlődjön.

A networking kapcsolatépítés, kapcsolati munka. Már sokszor hangsúlyoztuk, hogy társas kapcsolataink kötnek bennünket a társadalomhoz, aminek egyik fontos, de nem kizárólagos eleme a munka. Ha integrációról beszélünk, akkor először is a társadalmi kapcsolatok erősítéséről beszélünk. Ha meg akarunk kapaszkodni a munka világában, akkor is társas és az intézményekkel való kapcsolatainkat használjuk. Társainkat, a működő intézményeinket beszélgetésekkel, hívásokkal, üzenetekkel, levelekkel, megszólításokkal érjük el. Ha akarunk valamit magunkkal kezdeni a társadalomban, akkor először is saját networkünkben, kapcsolati hálónkban kell mozognunk. Ott kell üzeneteket, megszólításokat elhelyeznünk, miközben dolgozhatunk kapcsolataink minőségén, kapcsolatrendszerünk méretein is, mintegy kiterjeszkedhetünk ebben és erősíthetjük saját cselekvőké-



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK

pességünket, határainkat.

A tanácsadási folyamatban egy szakaszolható, felvezetett és lezárandó, tervezést és értékeléseket tartalmazó, konzultációkon alapuló, dinamikus segítő kapcsolatról van szó. Az ügyféllel végzett közös tevékenységek gerincét jelenti. Ha a modellünkben az úgynevezett akciókat lépéseknek tekintjük, akkor a tanácsadási folyamat a lépcsősor, az út, amelyről sem a segítő, sem az ügyfél nem sejt semmit, hogy vajon hova vezet, hisz a folyamat lényege, hogy a cselekvéssel megnyíló horizont folyamatosan alakul, változik, tágul. A tanácsadási folyamat mellett egy másik, kiegészítő segítő technikát is alkalmazunk, a csoportfoglalkozásokat. A csoportfoglalkozások a személyes networking mellett azért olyan fontosak, mert erősítik a csoporton belüli kapcsolatokat, egymás támogatását, az információk megosztását, a tapasztalatcserét. Gyakorlati helyzetet jelentenek az együttműködés megélése, a párbeszéd, a kapcsolatok megerősítése szempontjából, s ideális helyzetet jelenthetnek olyan tudások és készségek elsajátítására, amelyekkel egyre kompetensebb munkakeresővé válik ügyfelünk. Ezek lehetnek például önéletrajzírás, állásinterjú szituációs gyakorlatok, kommunikációs technikák, személyes kapcsolati háló fejlesztése.

Az akciókról azt mondtuk, hogy mindaz, amit ügyfelünk a saját munkahely megszerzése érdekében tesz. Az akciók a folyamatainkban különlegesen érdekesek. Az akciók lépéseket jelentenek, kicsi és nagy lépéseket a cél felé. Az akciók számolhatók, mérhetőek, a lépésekkel egyre közelebb juthatunk afelé, amit egyelőre még nem is látunk. Hegymászásaim, túráim során a csúcs előtt gyakran elfogyott a motiváció. Mindig furcsának találtam, s sokáig egy sikeres túra után sem tudtam visszafejteni, vajon mi vitt fel a csúcsra, hogyan voltam rá képes, mikor már semmi fizikai és semmi lelki erő nem volt, s nem tudtam helyesen felmérni a csúcsig tartó távolságot, sőt a még szükséges erőfeszítéseket sem. Egyik lépés a másik után, s semmi más figyelem! Lehet, hogy már nem tudom megmászni ezt a hegyet, de egy lépést, egy rövid szakaszt még meg tudok tenni.

Az akciók az mellett, hogy lépéseket jelentenek a cél felé, fontosak azért is, mert a motiválás alapjai lehetnek. Modellünkben azt ígérjük, hogy 50 nemben lesz egy smile. 50



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK

lépésben lesz egy megelégedés. Az akciók számolhatók, s ezzel mérhetővé, jutalmazhatóvá válnak az erőfeszítések. Az akciók tulajdonképpen erőfeszítések. Az akciók az elemzés, a beszámolás, a megbeszélés alapjai, azaz a tanulás alapjai lehetnek.



## *A kapcsolatrendszerünk jelentősége*

A kapcsolataink a társadalomhoz való kötéseink. Kapcsolataink tartanak meg bennünket a társadalomban, amely éppúgy munkaközösség, mint amennyire érzelmi és lelki közösség, így a kapcsolatainkon dolgozni tudni nemcsak olyan képességet jelent, amellyel hatékonyabban találhatunk munkát, hanem olyan képességet is, amellyel erősebbek lehetünk az élet több területén, s talán boldogabbak is, hisz minden kapcsolatunk megadja nekünk a valahova tartozás, az összetartozás pozitív élményét.

Kapcsolatainkat megfelelően alakítani, ápolni, építeni és bontani egyáltalán nem egyszerű, hanem élethosszig tartó folyamatos munka, kölcsönösségen, idő és figyelem-ráfordításon alapuló folyamatos tevékenység, amely előnyből ha ki akarunk venni, legalább annyi figyelmet bele is kell tenni. Amennyiben integrációval foglalkozunk, számomra egyértelmű, hogy elsősorban kapcsolatokon dolgozunk, amelyek a legkülönbé-  
lébbek lehetnek:

- család, közelebbi és távolabbi rokonok
- szomszédság
- korábbi munkatársak
- barátok
- ismerősök
- régi osztálytársak
- az ismerőseink ismerősei, kollégái
- a munkaügyi intézményrendszer, s a benne dolgozók
- a boltosom, ismerős szolgáltatók
- hasonló érdeklődésű közösségek, sport, művészet, szabadidő, hobbi

A kapcsolatrendszer nagysága és sokfélesége az, amiben jelentős különbséget tapasztalhatunk a munkakereső célcsoportunk és azon személyek között, akik nincsenek munka nélkül. Az utóbbi csoport tagjai esetenként többször veszítették már el aktuális állás-helyüket, s kerestek másikat. Célcsoportunk kapcsolatai jellemzően beszűkültek, az azo-







nos státusú, hasonló embertársaikkal tartanak felületes kapcsolatot. Ezzel összefüggésben két fontos megállapítással élnek. Mindenekelőtt azzal, hogy az azonos státusúak is képesek egymásnak segíteni, a 'hasonlók' közösségébe is tudunk információkat és megerősítést adni. Nem igaz tehát az a gyakran hangoztatott tétel, hogy rendben, vannak kapcsolatai, de nincs politikus, vagy ügyvezető rokona, barátja, aki meg tudná oldani a problémáját. Az egymásra figyelés, a probléma és megoldás-fókusz, a problémákról való nyílt beszéd csodákra képes a homogén csoportokban is.

A másik fontos megállapítás, hogy mindenki rendelkezik más státusú, nemű, foglalkozású, érdeklődésű ismerőssel, csak jellemzően ezeket a kapcsolatait nem tartja számon, nem ápolja, érzelmileg, még ha pozitívan viszonyul is, nem közelít. A legtöbb ügyfelünk egyáltalán nem osztja meg állapotát sem a többiekkel, a szomszédságával, rokonaival, környezetével. Sajnos a munkakereső státus negatívan megítélt, holott ha erőfeszítések kapcsolódnak hozzá, akkor ez már egy mindenképpen díjazandó, értékes tevékenység. Maga az állapot azonban szorongással tölt el mindenkit, s ez a félelem elválaszthatja egymástól az embereket. A kapcsolatok ápolása bizalmi kérdés, s feladatunk ezzel kapcsolatban ott indul, hogy elkezdünk először egymás között másokkal nyíltan beszélni a problémáról.

Ha kapcsolatokról beszélünk, akkor beszélhetünk a kapcsolatok alanyairól, magunkról és a másikról, a kapcsolat gyakoriságáról, a kapcsolat szorosságáról, aktív és passzív kapcsolatokról, attitűdökről, bizalomról és fizikai távolságról. Jellemző az is, hogy milyen módon tartjuk a kapcsolatot, fontos, hogy hogyan ápoljuk kapcsolatainkat és természetesen beszélhetünk intézményes kapcsolatokról is.

Ha kapcsolati hálóról és a networking eszközeiről, kapcsolati munkáról beszélünk, mindenekelőtt beszélhetünk a névlistáról, naplózásról, a kapcsolati háló megrajzolásáról, a kapcsolati hálónk fejlesztéséről, a kapcsolati hálónk nagyságáról, minőségéről, hogy mennyire sokrétű. A kapcsolati hálónk megismeréséről, fejlesztéséről és használatáról. A networking, a kapcsolati háló elemzés irodalma folyamatosan fejlődő tudományos

terület. A munkakeresés támogatása szempontjából eszközt jelent arra nézve, hogy ügyfelünk áttekintse saját kapcsolatrendszerét. Dolgoznia kell a kapcsolatain és akciókat kezdeményeznie ebben a térben. A segítő és az ügyfél számára tehát a kapcsolati háló megismerése, fejlesztése, valamint használata a fontos.



## *Kapcsolati hálózatunk megismerése és bővítése*

A networking módszere, véleményem szerint nagyszerűen eszköz lehet, hogy elmozduljunk az eddigi gyakorlatból. A networking a kapcsolati háló és belső mintázatának megismerésével indul, majd rátérünk a network, a személyes kapcsolati háló menedzselésére. Kutatásokkal is vizsgálták a különböző társadalmi rétegek kapcsolatrendszerét, s kimutatták, hogy bizony a szegregátumokban élők, a fogyatékossgal élők, a hát-

rányos helyze-

„Az egymásra figyelés, a probléma és megoldás-fókusz, a problémákról való nyílt beszéd csodákra képes a homogén csoportokban is.”

tű célcsoportok, sokkal kevesebb aktív kapcsolatot működtetnek másokkal.

Az intézményes és személyes kapcsolati háló megismerése időigényes folyamat, hiszen nemcsak arról van szó, hogy a segítő számára láthatóvá válik az ügyfél társas környezete, hanem arról is, hogy az ügyfél számára a mélyből felszínre kerülve átláthatóvá válik az intézményes és társas világ, amelyben él és mozog, amelyben dolgozhat. Időt kell szánnunk arra, hogy ez a 'felszínre kerülés' megtörténjen. A kapcsolatainak megismerése, az ezzel kapcsolatos munkája már a hálózatának fejlődését, bővülését hozza magával. Mihelyt elkezd gondolatban mozogni, mocoogni kapcsolati hálózatában, rátekint a kötések minőségére, a másokra, abban a pillanatban új kötések, lehetőségek jelennek meg, s egyre közelebb kerül az egyes kapcsolatokkal való foglalkozás lehetősége is. Ha





elkezd tevékenykedni a kapcsolati hálóban, akkor az megmozdul, gyarapodik, fejlődik, s ügyfelünk egyre inkább ráhangolódik a kapcsolati munkára. Mindez még tovább és még gyorsabban fejlődik, mihelyt egy akciót, egy megszólítást kezdeményez ebben a kapcsolatrendszerben.

A névlista és a naplózás jó módszer a kapcsolati háló megismerésének megkezdésére. Mind a névlista, mind pedig a napló kiindulópontot szolgáltathat tehát. A konzultációs folyamat elején elkezdhetünk ezzel a két eszközzel dolgozni. Mindkét módszer egyszerű. A névlista elkészítésénél megkérjük ügyfelünket sorolják fel azokat a személyeket, akikkel napi, vagy heti, havi, időszakos, de rendszeres kapcsolatot tart, próbáljuk meg nagyon finoman támogatni ezt a folyamatot, tereljük ügyfelünk figyelmét a rokonságra, a szomszédságra, barátokra, az intézményekre, amelyekkel, különböző szerepeinél fogva (apa, anya, stb). kapcsolatba kerül.

A kapcsolati naplózás valamivel életszerűbb, mint a névlista, s akár a konzultációk között idejére is kiadható feladat. Kérjük meg ügyfelünket, hogy egy naplóba jegyezze fel azokat az aktivitásokat, amelyeket másokkal folytatott, legyen az szórakozás, vagy beszélgetés, ügyintézés, vagy munka, vagy akár egy levél elküldése a másiknak. Kérjük meg, hogy a másik személy kapcsolati státusának (munkatárs, barát, rokon) jelzése mellett, jegyezze fel a találkozás időtartamát, időpontját is.

A kapcsolati jellemzéssel már tovább boncolgatjuk az egyes kapcsolatokat, és azok minőségét is érintjük. Hagyjuk, hogy ügyfelünk a saját szavaival jellemezze az egyes kapcsolatokat, s próbáljuk megfigyelni, s ahol ez lehetséges, a beszélgetés lehetőségeibe ágyazva kérdezzünk rá a különböző kapcsolati jellemzőkre, nyerjünk ki információkat az alábbi kérdéseinkre vonatkozóan.

- Mennyire rendszeres a kapcsolat, mennyire intenzív?
- Milyen a bizalom szintje?
- Milyen szerepet tölt be a kapcsolat a másik életében? Melyik szerepében működött a kapcsolatot? (dolgozó, anya, apa stb.)
- Mekkora a fizikai és lelki távolság a felek között? Mennyire megszólítható, elérhető a másik az ügyfelünk számára?

- Hol van a másik, az ügyfelünk társadalmi pozíciójához képest?
- Mit csinál a másik? Dolgozik? Hol dolgozik? Munkát keres?
- Megvan-e a kapcsolatban a munkaszerzés támogatásának lehetősége, s ha igen miképpen lehetséges ez?
- Van-e a kapcsolatban érzelmi kötés, vagy nincs?
- Milyen csatornákon keresztül működik az adott kapcsolat?

A kapcsolatrendszer feltérképezéséhez ennyi bőven elegendő. Figyeljünk arra, hogy az átlátható kapcsolatrendszer már csak az által is alakul, fejlődik, bővül, változik, hogy rátekinünk. Szabjunk időkorlátot a kapcsolati háló megismerésének, s a feladat végén közösen próbáljuk látható, vizualizálható formában megjeleníteni saját magunk és az ügyfelünk számára is a megfigyelt kapcsolatrendszert. Beszéljünk róla. Tudatosodjon ügyfelünk számára mindaz a hatalmas mennyiségű információ, amely ezzel a megismerő tevékenységgel felszínre került a társakat és a kapcsolatokat minőségét illetően. Adjunk időt erre, s finoman jelezzük, hogy a továbbiakban dolgozni fogunk ezekkel a kapcsolatokkal, de csak olyan mértékben, amilyen mértékben a kapcsolatban rejlő bizalom ezt megengedi.

Kezdetben különböző félelmekkel is találkozhatunk. Aki már sokáig volt munka nélkül, annak számára félelmetes lehet másokat megszólítani, és a munkanélküli, munkakereső állapotáról beszélni. A korábbiakban már írtam arról, hogy az első lépés a probléma megoldása felé az, hogy beszélünk róla. Ez már munka, díjazzuk az állapotról szóló nyílt és őszinte beszédet. Jegyezzük azt is meg, hogy ez már munka, ez már a megoldás felé vezet.

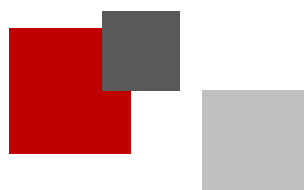
- ⇒ Köszönöm, hogy beszél, ez már őszinte beszéd. Ha nem beszélünk róla, hogyan oldjuk meg? Nemde?
- ⇒ A segítség alapja az, hogy mások tudják, hogy benne vagyok egy rossz helyzetben, és meg akarom oldani. Ez az alap, nem?
- ⇒ Mi változhat attól, hogy elmondja másoknak, hogy meg akarja oldani a problémáját?
- ⇒ Sokszor azt gondoljuk, hogy, ha nem beszélünk valamiről, akkor az nincs is, pedig ha őszintén belegondolunk, mindenki tudja, hogy van! Rejteni valamit, ami van, úgy tenni mások előtt, mintha nem lenne, ez a nehéz feladat, felőrli



az embert. Ez megszűnik, mihelyt beszélünk róla.

A felmérés eredményeképpen egy kapcsolati rajz áll előttünk, amelyet részben ügyfelünk cselekvőképességének megnövekedett ábrájaként is értelmezhetünk, ezt a kapcsolatrendszert kell arra hangolnunk, hogy erősebb kötést biztosítson ügyfelünk számára a társadalomhoz, a munkamegosztásban való részvételhez is, de ez nem feltétlenül munkakapcsolatokat jelent csupán, hanem lelki (kibeszélési lehetőségek) családi, anyagi és másmilyen jellegű kötések is. A kapcsolati rajz intézményeket is tartalmaz, de az intézményekben is személyek ülnek, a velük való kapcsolatba kerülés is lehet előnyös. Az intézmények látótérbe kerülését is támogathatjuk a networking során. A felmérésnél csak a meglévő intézményi kapcsolatokra figyeljünk, de később adjuk be az ügyfelünk egyéni hálózatába azokat az ismereteinket, kapcsolatokat, amelyeket szakemberként az intézményi kapcsolataink és munkáltatói kapcsolataink fejlesztése során szereztünk.

Figyeljük meg mi is a felmérés során szerzett tapasztalatainkat, s reflektáljunk saját munkánkra. A networking mint a munkaerőpiaci szolgáltatásokban alkalmazott módszer tekintetében még nincs elegendő tapasztalat, s az egyes szolgáltatásoknak is szüksége van arra, hogy alkalmazó mellett tanulóvá is váljanak a módszert illetően, mégpedig úgy, hogy odafigyelnek saját tevékenységeikre, s közösen is átbeszéljük azokat a szakmai munkatársakkal.



## *Kapcsolati hálónk használata – networking*

A kapcsolati munka nem más, mint hogy elkezdjük ügyfelünk használni a kapcsolatrendszert, elkezd akciókat, megszólításokat kezdeményezni benne. Figyeljünk arra, hogy ha ügyfelünk elkezd tevékenykedni ebben a mezőben, akkor az bővülni fog, teljesen új kapcsolatok kerülnek előtérbe, kerülnek látótérbe, s ezeket a változásokat vezessük át abba a kapcsolati rajzba, amelyet a felmérés során már elkészítettünk. A kapcsolati háló



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK

bővítéséhez a segítő is adhat elemeket ügyfelének abból a munkából, amelyet szakemberként végez a társ intézményekkel és a munkáltatókkal. Figyeljünk arra, hogy a kapcsolati háló ez alapján csak lassan bővüljön, csak annyira, amennyire ügyfelünk használni is tudja azt, máskülönben a korábban látható, élő kapcsolati háló átláthatatlanná és használhatatlanná válhat, és nem tudjuk megfelelően kihasználni.

A hálózatban rejlő lehetőségeket csak akkor tudjuk megfelelően kihasználni, ha csak lassan növekszik. Először használjon ki minden, a már meglévő kapcsolatokban rejlő lehetőséget, a barátok megszólításától kezdve az egyéni állapotközlések megtételén keresztül az intézményi kapcsolatokon keresztül történő tájékozódásig. Mások megszólításával cselekvéseinek határai már fejlődni fognak. Új információkat szerez ügyfelünk, ajánlatokat kaphat arra vonatkozóan, hogy kik azok, akik még felkereshetők a környezetből.

- ⇒ Te, figyelj, szólj a Rózsikának, ő épp most helyezkedett el ... vállalatnál.
- ⇒ Most nem tudok semmit, de kérdezze meg a családsegítőket is!

Csak akkor támogassuk a kapcsolati háló bővülését, csak akkor adjunk bele új információkat, ha a kezdeti networkben rejlő lehetőségeket már kimerítettük.

Mit jelent akciókat kezdeményezni ebben a kapcsolati hálóban?

Ha ügyfelünk azonosítja, felismeri, átlátja kezdeti kapcsolatrendszerét, hálózatát, segítő erőforrásait, nevezhetjük bárhogy, másodikként pedig kész a problémáról való nyílt beszédre, akkor már elkezdhetjük a kapcsolati munkát, ügyfelünk állapotközléseinek támogatásával. Mondja el másoknak is, hogy milyen helyzetben van. Ha nem is szeretnénk konkrét információkat, munkalehetőségeket kivenni a kapcsolatból, mert mondjuk képzésre szeretne járni, és ezzel kapcsolatban már kész elképzelései vannak, az állapotközlések akkor is támogatják, mert a kapcsolatai egyre inkább arra fognak hangolódni, hogy az ő helyzete megváltozik. Felszínre jönnek a támogató, vagy éppen a hátráltató tényezők, amelyekkel a továbbiakban dolgozni tud, hogy például a képzésben való megmaradás biztosított legyen.





Az állapotközlések már megjelenhetnek a konzultációk feladatkiadásában, azaz mint elvégzendő feladat, kiosztásra kerülhet a konzultációk köztes idejére, s a következő konzultáción értékelendő, körbejárható. Az állapotközlések mellett úgy kezdeményezzen új típusú akciókat, ahogy azok elvégzésére megéri ügyfelünk. A hivatali kapcsolatfelvétel is előkészítendő, az önéletrajz elkészítése után az új eszköz is kipróbálható, így például az állásinterjúra való felkészülés után adjunk ilyen jellegű feladatot ügyfelünk számára.

A bizalmi kapcsolatok működtetésénél megjelenik a kölcsönösség: ha ügyfelünk számíthat valakire akár csak a meghallgatás tekintetében, nyitottnak kell lennie rá, hogy viszont meghallgassa. Amennyit kivehetünk kapcsolatainkból, ugyanannyit bele is kell tennünk. Éppen ezért a kapcsolati munka lehet nagyon megterhelő ügyfelünk számára. Tekintettel kell lennünk erre a konzultációk folyamatában. A kapcsolati munkában akár ki is lehet égni, szélső esetben akár emberkerülővé is válhat ügyfelünk – vagy akár a segítő, aki szintén kapcsolati tevékenységet végez a munkáltatókkal, a társ intézményekkel. A kiégés elkerülésére szüneteket, pihenő időszakokat illeszthetünk a konzultációs folyamatba, vagy növelhetjük a más embereket nem érintő tevékenységek arányát. Amikor ügyfelünk elkezd a kapcsolatrendszerében a munka érdekében dolgozni, akkor egy ideig szinte minden ennek a nézőpontnak fog alárendelődni. „Csőlátás” alakulhat ki. Fontos ilyenkor a nézőpontváltás: a figyelmet például a sport, a szabadidős tevékenységek, a relaxáció, a házimunkák felé terelhetjük.

A későbbiekben külön fejezetben foglalkozunk a társ-intézményekkel és a munkáltatókkal végzett kapcsolati munkával. Ezeket a tevékenységeket a segítő végzi, de alapja ugyanaz, mint amiről ebben a két fejezetben írtunk. A segítőt saját networking tapasztalatai segíteni fogják abban, hogy finomabban, szakszerűbben támogassa ügyfele kapcsolati tevékenységét.

# Az akciók, aktivitások

Akcióknak nevezzük azokat az aktivitásokat, amelyeket az ügyfelünk a munkahely megszerzése érdekében tesz. A módszer a tanácsadási folyamat egyik legfontosabb eleme, hogy ügyfelünket támogatnunk kell sok-sok akció kezdeményezésében és végigvitelében, át kell segítenünk a kudarcokon, s ehhez meg kell erősítenünk. Éppen ezért nagyon fontos, hogy az akciók alatt a legkisebb erőfeszítést is értékeljük. Ide tartozik a szomszédok megszólítása éppúgy, mint egy önéletrajz elküldése, vagy egy állásinterjú, de ide tartozik az is, hogy ügyfelünk rendszeresen eljön a tanácsadásokra, a köztes időkben pedig dolgozik a korábbi tanácsadás információival.

Akciók például:

- az állapotunk közlése másokkal, mások megszólítása
- személyes érdeklődés információk megszerzése érdekében
- érdeklődés levélben
- újsághirdetések böngészése
- képzési lehetőségek felkutatása
- személyes információszerzés intézményen keresztül, vagy magánszemélytől
- önéletrajz megküldése
- személyes interjún való részvétel, stb.

Módszerünk lényege, hogy akciókat kezdeményezünk a személyes és intézményes kapcsolati hálóban. Ha ügyfelünk megfelelő számú akciót tud kezdeményezni megfelelő minőségben, s közben reagál a fel-

merülő új lehetőségekre, akkor állást fog találni. Az akciókat a legapróbb mozzanatokig bontsuk le, ügyfelünk előrehaladását így differenciáltabban motiválhatjuk.

Fontos tudatosítanunk, hogy egyetlen erőfeszítés sem hiábavaló. Az aktivitások azon túl, hogy lépésekben elvezetnek a célhoz, értékelhetők, azaz kiváló lehetőséget adnak a pozitív visszacsatolásokra, amelyek ösztönzőleg hatnak.

*„A segítő folyamat elején is beszélünk kell erről az élményről az ügyfelünknek, hogy ha ez az állapot bekövetkezik, ne legyen idegen és félelmetes számára.”*



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Szakmai kiválóság,  
professzionizáció  
2015/2.

IRÁNYOK





A pozitív visszacsatolások a legfontosabb eszközeink arra, hogy ügyfelünket megerősítsük erőfeszítéseinek folyamatában.

- ⇒ Nagyszerű, hogy ezt megtette! Mindössze ennyi az egész!
- ⇒ Nagyszerű, most már azzal, hogy ezt a levelet elküldte, a levél és az idő dolgozik ön helyett! Mit csinálhat még?
- ⇒ Lám a szomszéd is önnek dolgozik, egyre erősebb!
- ⇒ Látszik, hogy elszánt! Így kell ezt!
- ⇒ Tudtam, hogy képes rá!

Fontos, hogy az erőfeszítésekben keressük meg a pozitívumot, az eredményeket, s fontos, hogy az eredményeket ügyfelünk erőfeszítésének és pozitív személyiségjegyeinek tulajdonítsuk, s ezt ki is fejezzük.

- ⇒ Most látszik, hogy kitartó, azért haladunk, mert kitartó!

Ehhez az is szükséges, hogy lehetőleg minden feladatot ügyfelünk végezzen, ne pedig a segítő. Csak akkor vegyünk át feladatot az ügyféltől, ha erre más mód nincs, ha más-hogy nem jutunk előrébb. Ha például egy képzési lehetőségről szeretnénk információhoz jutni, kézenfekvőnek látszik, hogy két tanácsadás közti közttes időben a segítő megszerzi a szükséges információkat, amelyeket a következő találkozón átbeszélnek. Ilyen esetekben kérdezzünk rá, hogy szokott-e ügyfelünk internetezni, s ha nem, akár maga elé is veheti a gépet, s kereshet egy telefonszámot, s gyorsan felépíthetünk, megágyazhatunk egy ügyfelünk által önállóan elvégzett folyamatnak.

A pozitív visszacsatolások mellett valószínűleg több kudarcélménnyel is kell dolgoz-nunk. A kudarcok csalódást váltanak ki ügyfelünkből, ezért fontos, hogy ezekben az esetekben ne kerüljük el a csalódottság kifejezését, hanem beszéljünk róla. A segítő fo-lyamat elején is beszélünk kell erről az élményről az ügyfelünknek, hogy ha ez az álla-pot bekövetkezik, ne legyen idegen és félelmetes számára. Az életút, az erősségek fel-térképezésénél, a karierről való beszélgetésnél keressünk egy hasonló élményt, amely-lyel dolgozhatunk. Elegendő az állapot felidézése, s annak visszajelzése, hogy bizony ez



a csalódottság, amikor a dolgok nem úgy sikerülnek, ahogy vártuk, de lám, utána is van élet, egy kicsit elszomorodunk, kicsit bizonytalanabban látjuk a jövőt, de próbálkozunk tovább. Az ilyen élmények feldolgozásnál ügyeljünk arra, hogy a kudarcok okait ne csupán önmagában keresse ügyfelünk, hanem világítsunk rá a külső körülményekre is, irányítsuk úgy a beszélgetést, hogy, ezen külső okok, ügyfelünk számára elfogadhatóvá váljanak, persze legyünk reálisak, s ne kíméljük ügyfelünket, ha egy valóban elkövetett hiba előfordul. Hibázni szabad!

- ⇒ Ön gyors volt és magabiztos, valószínűleg megvolt már a kedvezményezett! Sokszor van ez így, de ön kitartó és sok próbálkozásba ez is belefér!
- ⇒ Ön megpróbálta és jól csinálta! Hogy válasz sem érkezett a levelére, az elszomorító, de nem az ön, hanem a másik fél gyengesége!
- ⇒ Szerintem sem annak kell rosszul éreznie magát, aki megpróbálta és nem sikerült, miért nem inkább az érzi rosszul magát, aki meg sem próbálja!
- ⇒ Értem a szomorúságát! Mi okozna megnyugvást? Ha próbálkozik még sokat, és egyszer sikerül, vagy ha feladja?

Tanulmányunk további fejezeteit a módszertani keretek bemutatása után a tanácsadási folyamat bemutatásával folytatjuk.

*A tanulmány második részét a Magyar Coachszemle 2015/3. Számában olvashatják.*

