



## KAPCSOLATI MEGKÖZELÍTÉS SZEMÉLYES TANÁCSADÁSON ÉS A KAPCSOLATFEJLESZTÉSEN ALAPULÓ MUNKAERŐPIACI SZOLGÁLTATÁS

A tanulmány első részében áttekintettük a munkaerőpiaci szolgáltatások szakmai működtetésére vonatkozó modellünk elméleti alapjait, a továbbiakban pedig ebből kiindulva részletezzük a tanácsadási folyamat mikéntjét. De mielőtt erre rátérnénk, kanyarodjunk kicsit vissza a segítőhöz.

### II. RÉSZ

#### *A segítő*

A segítő, megfigyeléseim szerint, gyakran átvállal feladatokat ügyfelétől. Ez a gyakorlatban többféleképpen is megjelenhet, de jellemzőek az is, amelyek a munkakereső személy, azaz az ügyfél szerepét egészen minimálisra korlátozzák. Ez történhet azért, mert a segítő túlzottan hisz saját magában, s a felelősség tekintetében is túlvállalja magát, illetve történhet azért is, mert a szolgáltatás egyáltalán nem hisz az ügyfél aktivitásában: *„Szerzünk neked munkát.”*

Ezek a kedvezőtlen gyakorlatok természetesen nem véletlenül alakultak ki, a résztvevők is ezt a szerepet kínálják a segítőnek: *„Adj munkát”, „Ha nem adsz kalácsot, ne adj tanácsot”.*

Mint ahogy arról már a korábbi fejezetekben írtunk, a segítő a legjobb pozícióban akkor van, ha ügyfele erőfeszítéseit támogatja, a feladatok megfelelő adagolásával, motiválással, pozitív visszacsatolással. Támogatja ügyfelét továbbá a tanulási folyamatban egészen az állásszerzésig, amikor is lezárja a segítő kapcsolatot.

A segítő feladata, hogy a nyugodt együtt-dolgozásra alkalmas bizalmi légkört teremtsen, amelyben a feladatok elvégezhetőek és optimálisan elegendő mennyiségűek az ügyfele számára. Az aktivitások menedzselése nem haladhatja meg azt az ütemet, mint ahogy ügyfele haladni képes, illetve azt az értelmi befogadási szintet, amelyen ügyfele éppen van. Ugyanakkor a segítő feladata az is, hogy észrevegye és használja ügyfele felismeréseit és lendületét. A segítő feladata elsősorban a munkahely keresésére irányuló hangoltság fenntartása és kihasználása, hogy elvezesse ügyfelét több akció kez-

deményezésén keresztül a sikerig, azaz a segítő kapcsolat lezárásáig.

Tehát a jó segítő ismérve nem az, hogy megoldja ügyfele problémáját, hanem:

- alakítja és fenntartja ügyfelének a munkahelykeresésére és tanulásra irányuló hangoltságát
- támogatja ügyfelét a személyes kapcsolati háló feltérképezésében és fejlesztésében, kezelésében
- a konzultációs folyamatban menedzseli ügyfele aktivitásait, átbeszél, értékeli, feladatokat ad
- dolgozik a munkaadókkal, részt vesz az ügyfele számára fontos információk bővítésében
- mintegy megágyaz a munkáltatókkal végzett tevékenységeivel a munkahelykereső megkereséseinek
- folyamatosan dolgozik saját munkaadói kapcsolatainak bővítésén, mélyítésén
- képzi magát (képzések, esetmegbeszélések, konferenciák, szupervízió), munkájára reflektál
- beadja tudását és tapasztalatait a teambe, és bizalommal fogadja mások tapasztalatait
- csoportfoglalkozásokat vezet
- kapcsolatot tart a társ-intézményekkel, amennyiben a problémamegoldó folyamatban együttműködés szükséges dokumentál, feljegyzéseket készít.

Az **ügyfél** a segítővel párhuzamban érdekelt, kompetens és aktív. Ő az elsődlegesen érdekelt az állászerzésben, nem pedig a tanácsadó.

A professzionális segítő szakmában már több évtizedes hazai tapasztalatra támaszkodhatunk. Mára már evidenciává vált, hogy a segítő, hogy szakmájában folyamatosan fejlődjön, dolgozik saját segítői identitásán, felkészültségén, tapasztalatain, a kiégés elkerülésén, a segítő szindróma oldásán. Sajnos a legtöbb szolgáltatás nem működik együtt szupervízióval, ezt jellemzően egy extra szolgáltatásnak tartják, amit jelentős fluktuációval és a szolgáltatás hatékonyságának csökkenésével fizetnek meg.

## *A tanácsadás megnyitása*

A munkaerőpiaci tanácsadás folyamatának már az elején leszögezhetjük: van kezdete és van vége, nem végteleníthető folyamat. Megnyitni, lezárni és szakaszolni érdemes. Sajnos nem áll rendelkezésünkre még elegendő tapasztalat az ilyen jellegű tevékenységek tipikus belső dinamikájáról – ez a gyakorlaton alapuló jövőbeli fejlesztésre vár –, de a jelenlegi tapasztalatok birtokában általánosabban már megfogalmazunk fázisokat, amelyek kiindulópontjai lehetnek a gyakorlatnak és a tapasztalatokon alapuló szakmai reflexiónak. Ezek a következők:

- a tanácsadás megnyitása, kapcsolatfelvétel, kapcsolatba kerülés
- a probléma megbeszélése, szerződéskötés
- konzultációk, egyéni munka, felkészítő foglalkozások
- a tanácsadási folyamat zárása



# Milyen világba csöppentünk?

A folyamat megnyitása az első ülés. Ezzel kapcsolatban korábban már írtunk arról, hogy mennyire nem szerencsés, ha adatfelvétellel kezdődik. Az első találkozás a „szocializáció” fázisa, ezért egyáltalán nem jelentéktelen, hogyan történik ez meg. Megtörténhet úgy is, hogy egy kérdőív segítségével születési, anyakönyvi adatokat veszünk fel az ügyfélről, kérdéseket teszünk fel számára és azokat egy adatlagra írva rögzítjük. És megtörténhet úgy is, hogy körbevezetjük ügyfelünket az intézményen, bemutatjuk számára a falon elhelyezett képeket, a székeket, az asztalt, amelynél beszélgetni fogunk, megkérdezhetjük tőle, hogyan érkezett, milyen hangulatban, milyen gondolatokkal. A kétféle megközelítés között ugye érezzük a különbséget?

Az első lépés a bemutatkozásra, a beszédre, a beszélgetésre alkalmas légkör megteremtése, az oldott állapot megteremtése, a hangszálak megnyitása, a kontaktus felvétele. Ha adatlappal nyitjuk a beszélgetést, akkor ügyfelünk arra lesz hangolt, hogy egyszerű kérdésekre, adatszerű válaszokat adjon. A megfelelő kontaktusfelvétel nemcsak ügyfelünk, de a segítő számára is fontos. Neki is rá kell hangolódnia egy emberre, akit valószínűleg most lát először. A gesztusok, a hanghordozás a mimika, a viselkedés, a kinézet, mind-mind – ha nem is tudatosan – de hatással van a segítőre is, aki épp úgy, mint ügyfele, lassan, finoman hangolódik a kapcsolat felvételére. Az adatlapok ebben a fázisban csupán arra jók, hogy ne történjen meg a kapcsolat felvétele, így hát, hagyjuk! Nyissunk inkább a következőkhöz hasonló kezdéssel:

- **Köszönöm, hogy pontosan érkezett, ez már jó jel! Ön is úgy gondolja?**
- **Jó idő van! Jó alkalom, hogy valamit elkezdjünk!**
- **Rossz idő van kint, a legjobb idő a beszélgetésre! Ugye?**
- 

Ne siessünk, adjunk időt a megérkezésre! Folyamatosan rohanunk nemde? Jár nekünk egy-két perc, míg újra magunkhoz veszünk valami komoly feladatot!

Ha kapcsolatba kerültünk, azt érezni fogjuk. Érezni fogjuk, mikor kell az első fázist átfordítanunk az ismerkedésbe. Megtörténhet, hogy ügyfelünk azonnal a problémáját kezdi el mondani, mint ahogy gyakran meg is történik, mivel ő is hozott tapasztalatokkal, forgatókönyvekkel, szerepekkel kapcsolatos elképzelésekkel, várakozásokkal érkezik. Ha az ő indítására nem megfelelően reagálunk, akkor azt is érezheti, hogy egyáltalán nem akarunk a problémájával foglalkozni. Nyugtassuk meg, de jelezzük számára, hogy az ütemezés, az idő a mi kezelésünkben van.

- **Köszönöm, hogy elmondta. Fogunk foglalkozni a problémájával is, de azt majd elég részletesen kell körbejárnunk, hogy megfelelő megoldásokat találjunk, készüljünk fel rá előbb!**
- **Igen beszélhetünk most is a problémájáról, türelmesen hallgatom, de tudja, később még vissza kell térnünk egy két dologra, ami nem maradhat el, de számomra nagyon fontos, hogy most elmondja, ami önben annyira feszül.**

A bemutatkozást magunk kezdjük, építsünk bizalmat, legyünk határozottak, fejezzük ki szilárdságunkat a tanácsadói pozícióinkban a felkészültségünk, tapasztalataink felmuta-



tásával. Legyünk magabiztosak, maradjunk hitelesek, és nem utolsósorban maradjunk megközelíthetőek, azaz kedvesek. Ügyfelünk bemutatkozását támogassuk, közben lehetőleg csak nagyon keveset jegyzeteljük, inkább maradjunk szemkontaktusban. A kérdéseinkkel inkább támogassuk a folyamatosságot, a bemutatkozás részletezettségét, és reakcióinkban legyünk támogatóak és elfogadóak.

- Köszönöm, hogy ezt elmondta.
- Értem.
- Ó, ez egy fontos részlet, beszélne még erről egy kicsit részletesebben?

Ami az első, egy órás ülésen megtörténhet, az a kapcsolatba kerülés, a bemutatkozás, a nyitó probléma elmondása, kibeszélése és meghallgatása, valamint annak bemutatása, hogy mi fog történni az együttműködések alkalmával, mit nyújtunk ügyfelünk számára és mit várunk el tőle, azaz egy szóbeli szerződéskötés. Próbáljuk meg vizuálisan bemutatni a szolgáltatási folyamatot, hogy az ügyfelünk vizualizálni tudja, ezzel is lassan, a következő konzultációk közti időben is közelebb kerül ahhoz, milyen folyamat, s benne milyen feladatok várnak rá. Ráhangolódik az álláskeresésre, az időre.

Erősítsük a bizalmat, és osszuk el világosan a folyamat sikeréért, illetve a feladatokkal kapcsolatos felelősséget. Ha mindez megértésre jut a felekben, az tulajdonképpen egy szolgáltatási szerződés.

*„...Még sokat fogunk beszélni a problémájáról, meg az eddigi életéről, utána pedig megtanulunk egy-két technikát, amivel közelebb jutunk az álláskereséshez. Ezt követően mindezt gyakorolni fogjuk. Önéletrajzot készítünk és küldünk el, állásokat kutatunk, számba vesszük az ismerősöket, meglátjuk, mit tudunk kezdeni a kapcsolatokkal. Ez egy módszeres munka lesz, ami bár gyors, de nem megy egyik napról a másikra. Van úgy, hogy egy hónap, de van, hogy négy-öt, de ha folyamatosan dolgozunk, mindig megvan az eredménye. A siker azon múlik, hogy mennyit teszünk érte. A találkozások alatt én őszinteséget várok. Nincs mitől félni, minden információ köztünk marad, én hozok eszközöket, módszereket, és feladatokat, s ön fog dolgozni. Mindig lesznek feladatok, de ne ijedjen meg, ezek gyakorlati feladatok lesznek.”*

Az álláskeresés egy folyamat, egy munka. Sajnos nem csak dolgozni kell tudni, de állást szerezni is tudni kell. A tapasztalatok azt mutatják, hogy aki tesz a siker érdekében, az sikeres lesz, aki nem tesz érte, az pedig maximum szerencsés lehet. Az első találkozás alkalmával már dolgoztassuk meg ügyfelünket, hogy kezdjen el mocorogni, gondolatilag mozogni a munka mezőjében. Például kérjük meg, hogy írja össze azokat az embereket a következő találkozóra, akikkel napi vagy heti, de intenzív kapcsolatban van, illetve egyezzünk meg a találkozások ütemezésében, állapítsuk meg és jegyezzük fel a következő találkozó időpontját.

Az első találkozó alapján eldőlhet a felek számára, hogy van-e elegendő figyelem és elfogadás, bizalom. Szimpatikusak-e a felek egymásnak annyira, van-e annyi kezdeti

bizalom köztük, hogy az együttműködés megkezdődjön. Van-e annyi szenvedésnyomás, vagy vágyakozás, ami alapján kellő motivációra számíthatunk? Van-e olyan fokú pszichológiai probléma, amelyet a segítő kezelni már nem tud. Illeszkedik-e a segítő az ügyfélhez? Eldől, mennyire terhelhető az ügyfelünk a kezdeti szakaszokban, milyen ütemben haladhatunk a folyamatban. Mennyire világos a probléma érzékelése és mi hozta őt ide, külső nyomás, vagy belső igény, belső nyomás? Milyen állapotban van ügyfelünk, krízishelyzetben, vagy elégségesen stabil helyzetben, s ehhez mérten hogyan válasszuk meg az első feladatát? Elkezdhető-e a tanácsadás, vagy delegálnunk kell az esetet más, kompetens segítő felé?

## 1. A konzultációs folyamat

Az előző munkahely elvesztése krízisállapotot idézhet elő. A szorongás is eredményezheti a kapcsolatfelvételt, de míg az állapot tart, addig a munkahely megszerzése érdekében szervezett konzultációs folyamatot nem tudjuk megkezdni. Ilyen esetekben delegálhatjuk a feladatot, ha van a szolgáltatásunk számára elérhető olyan kolléga, aki hasonló helyzetek kezelésében jártas, vagy arra kell a találkozásokot felhasználnunk, hogy a veszteség élményének feldolgozását segítsük.

A tanácsadási folyamat alapvetően konzultációkra, az eddigi tapasztalatok átbeszélésére, felkészítésre, új feladatokra, a köztes időkben az új feladatok elvégzésére, majd a következő ülésen azok átbeszélésére épül:

- nyitás, megérkezés, kontaktusba kerülés
- a hét feladatainak, történéseinek átbeszélése
- felkészítés, új módszer, vagy a már megszerzett képességek feltárása, tudatosítása és fejlesztése
- a következő feladatok megbeszélése, a találkozó tartalmi lezárása
- új találkozó időpontjának rögzítése
- feladatvégzés a köztes időkben

A túl gyakori találkozók kevesebb lehetőséget adnak a konzultáció eredményeinek beépülésére és a feladatok normál ütemű elvégzésére, a hosszú periódusok pedig a pozitív feszültség, a közös munkára hangoltság gyengülését vonhatják maguk után. Megállapíthatjuk, hogy a megfelelő ütem egyéni, függ ügyfelünk belső dinamikájától, életköriülményeitől, de általában optimális a heti gyakoriságú találkozás, amely hétről-hétre rendszeresen ugyanazon a napon és ugyanabban az órában történik meg. A találkozók időtartama is egészen egyedi lehet. Vannak gyorsabb és a lassabb ügyfelek, de az egy órás időtartam javasolt, amely idő alatt el kell végeznünk a fenti felsorolás feladataiból az első ötöt. Fontos, hogy a nyitás és lezárás elemei a konzultációkon is megjelenjenek. Minden ülést például hangulat-jelentéssel nyithatunk meg.

- Hogy érkezett, hogy érzi magát?
- Milyen napja volt?

És minden találkozást zárjunk le!



- **Mára ennyi! Jól haladtunk! Sok erőt a továbblépéshez, találkozunk a jövő héten!**

A köztes időkre adott feladatok átbeszélésével kapcsolatban a korábbi fejezetekben már írtunk a pozitív visszacsatolások jelentőségéről. A feladatunk ebben a szakaszban nem más, mint a pozitívumok megerősítése, az esetleges kudarcélmények oldása, a motiváció fenntartása és ügyfelünk benntartása az aktív gondolati és gyakorlati álláskereső tevékenységben. Erre kell figyelni! Lehetőleg minden, önállóan végrehajtott akcióval kapcsolatban jelezzük vissza elégedettségünket, minden megfigyelést, tapasztalatot és önálló gondolatot díjazzunk. Fontos, hogy a pozitívumokat ügyfelünk pozitív személyiségével, aktivitásával magyarázzuk.

- **Megcsinálta, így kell ezt, mert kész volt rá, erős és akar!**
- **Tudtam, hogy megcsinálja, pedig ez nem volt könnyű, mégis megcsinálta!**
- **Jól csinálta, mert figyelt, jól érzi, mire van szükség!**
- **Milyen jó, hogy ezt megfigyelte, aki figyelni tud, az már jól felkészült, más különben nem tudna figyelni ilyen fontos részletekre!**
- **Örülök, hogy ez eszébe jutott, figyel magára, beszéljünk erről a gondolatról!**
- **Pontos volt és felkészült, biztosan jó benyomást keltett! A többi már nem rajtunk múlik, tökéletes munkát végezt!**

Az esetleges kudarcok – legyenek azok külső döntés, hatás eredményei, vagy gyengeségek –, szintén feldolgozandók. A feldolgozás alapja, hogy levegyük ügyfelünkről a kudarc túlzó terhét, de úgy, hogy a tanulás lehetőségét mégis megmentjük. A kudarcok okait, az objektivitás, a realitás talaján maradva, de inkább ügyfelünkön kívül is keressük, mert az önbizalomvesztés jó időre megakadályozhatja a továbbhaladást. Ha az önbizalom csorbul, akkor arra kell tetemes energiát fordítanunk, hogy visszaszerezzük. Beszélgessünk sokat és olyan feladatokkal operáljunk, ahol valószínűsíthető a siker, de ha úgy érezzük, van elég erő, új tudás és lendület, akkor pedig feltétlenül álljunk neki ugyanannak, vagy hasonló feladatnak, amellyel korábban ügyfelünk kudarcot vallott! Ha ügyfelünk folyamatosan kudarcot vall, nem végzi el a feladatokat, beszéljük át teamben az egész esetet a következő találkozóig. Ne maradjunk negatív sorozatban!

- **Mást választottak! Sokszor történik ez, mert nem minden rajtunk múlik, de sok „nem”-ben lesz egy igen, ezt ugye tudja! Ön felkészült volt! Nem tudjuk, hogy a szerencsésnek hányszor mondtak nemet.**
- **Nem tudott elmenni az interjúra, s ez most nyomasztja. Ilyen már előfordult másnál is, ha nekimegyünk még egyszer, akkor sikerülhet, de előbb nézzünk mögé, mi történhetett?**

A felkészítés során fontos készségekkel erősítjük meg ügyfeleinket, aki ezután felkészültebben állhat bele feladataiba, kapcsolataiba, beszélgetéseibe. A felkészítés eleme lehet egy jó önéletrajz önálló elkészítésének támogatása, gyakorlása, az állásinterjúval való részvétel fontos elemeinek átvétele, a kapcsolati háló fejlesztése, jogszabályokkal való foglalkozás, intézményrendszerben való eligazodás támogatása.

A következő feladatok átbeszélésénél, meghatározásánál kiindulópontul szolgálhat a megfelelő felkészítés. Például, ha az önéletrajz elkészítéséről beszélgettünk, akkor készítse el azt ügyfelünk a köztes időben. Ha az önéletrajzot közösen már elkészítettük,

akkor az ügyfelünk használja is azt: küldje el, vigye el személyesen azokra a helyekre, személyekhez, amelyek, akik már látóterünkbe kerültek és természetesen ahol ez a feladat céljaink szempontjából releváns, mozogjon a kapcsolati hálójában az újonnan megszerzett képességekkel, eszközzel. A feladatok teljesítése mindig megvalósítható legyen, ne haladja meg ügyfelünk képességeit, de legyen bennük valamiféle fejlődés lehetősége az eddigiekhez képest. A feladatokat mindig közösen és pontosan rögzítjük, s győződjünk meg arról, hogy egyetértés van a felek között a feladatokat, és azok elvégzésének módját illetően.

A konzultációs találkozó végén visszajelzést kérünk az ülésről, s megbeszéljük, rögzítjük a következő találkozó időpontját. Magunk is adjunk egy megerősítő visszajelzést:

- Jó beszélgetés volt, köszönöm, bizalommal várom a következő találkozót!

## 2. A felkészítés fontos elemei

Van néhány olyan fontos, vagy akár kötelezőnek is tekinthető elem, amelyről nem szerencsés, ha a tanácsadás folyamatában megfeledkezünk. A tanácsadás folyamata alapvetően az egyéni aktivitások átbeszélése, értékelése, és a továbbhaladás feladatainak megbeszélése, de vannak olyan klasszikusnak tekinthető elemek, mint például az állásinterjúra való felkészülés és az önéletrajz megírása, amelyek kihagyása nem szerencsés az eredményes munkavégzés szempontjából és a munkaadók szempontjából is elvártak tekinthetők.

- Legyen képes ügyfelünk az önéletrajzának megírására, vagy legyen egy, az előnyeit bemutató, de hiteles önéletrajza ügyfelünknek. Egy jó önéletrajz megírását, vagy meglétét tekinthetjük alapnak. Tömören mutatja be ügyfelünket a munka világában, akár a munkaadó, akár a hivatali, intézményi ügyintézők számára. Előnyösebb pozícióba emeli ügyfelünket azon versenytársaihoz képest, akik nem rendelkeznek önéletrajzzal, vagy nem jól megírt önéletrajzzal rendelkeznek.
- Legyen képes a tapasztalatainak a közlésére, legyen felkészítve az előrehaladási napló használatára, vezetésére, megőrzésére. Nem elegendő ügyfelünk számára átadni az előrehaladási naplót, mint dokumentációt, hanem példákon keresztül meg kell tanítanunk számára a használatát. Fel kell hívunk a figyelmét a dokumentum vezetésének és megőrzésének fontosságára.
- Legyenek készségi szinten az állásinterjún való megjelenés és önbemutató legfontosabb szempontjai: az öltözködés, megjelenés, beszélgetés, kapcsolatfelvétel szabályai.
- Legyen készségi szinten az internethasználat, az internetes böngészés, ha ez lehetséges. Több ügyfél használja az internetet, de jellemzően nem a munka, vagy a képzések témájában való keresésre. Természetesen, amennyiben ez nem elvárható, annyiban más csatornák elérése és alkalmazása ezt pótolhatja.
- Legyen készségi szinten az önbemutató, az állapotmegosztás, a kapcsolati háló megszólítása az információszerzés érdekében. Ügyfelünk legyen képes a problémájáról beszélni, szükségleteit előadni mások számára. A problémáról való beszéd az első lépés abba az irányba, hogy elkezdjük megoldani a problémát. Sajnos ez koránt sem általános, s gyakran hosszabban tart az a folyamat, amíg ügyfelünk képessé válik helyzetének közlésére. Ezt támogatják a csoportfoglalkozások, annak megtapasztalása, hogy mások is vannak hasonló helyzetbe és mások is beszélnek róla.
- Legyen képes bemutatni, jellemezni saját, személyes kapcsolatrendszerét, is-

merje a számára hozzáférhető intézményes erőforrásokat, amelyek az önérvényesítési folyamatban használhatók. Gyakori, hogy kezdetben csak nagyon kevés emberi kapcsolat van a látóterünkben, de ha az ügyfél rájuk pillant, ha elkezd problémájával gondolatban mozgolódní a kapcsolatrendszerében, akkor az biztosan tágulni fog. Segítsük ezt a folyamatot.

- Mélyüljön az ügyfél önismerete. Legyen tudatában azoknak a technikáknak, stratégiáknak, belső és külső tulajdonságainak, megszerzett tudásának, készségeinek, ismereteinek, amelyek segítségével a múltban sikereket ért el, és a jövőben is boldogulhat. Ügyfeleinket nem kímélhetjük meg a csalódásoktól, de támogatnunk kell őket abban, hogy legyen elég lelki erő túljutni a csalódásokon és újra próbálkozni. Ilyen esetekben azok a technikák lesznek a legjobb segítségerek, amelyeket ügyfelünk nem tudatosan, a nehezebben megélhető lelki állapotaiban általában alkalmaz.
- Legyen tudatában milyen technikákat alkalmaz a relaxációra (házimunka, séta, főzés, vasalás, sport, játék, beszélgetés), s legyen nyitott ezen technikák tudatos használatára.

### 3. A tanácsadási folyamat lezárása

A munkakeresést, a konzultációs folyamatot – vagy nevezzük segítő kapcsolatnak – azért is érdemes szakaszolnunk, mert hosszú lehet, nehezen átlátható, de biztos, hogy lezárandó, s a lezárást megfelelően elő kell készíteni és végig kell vinni. A segítő kapcsolat lezárása nem választható el az érett segítő identitásától. Az érett szakember képes a folyamatok lezárására, azonban ez korántsem evidens: esetek elemzésénél gyakran kimutatató, hogy a segítő a kapcsolat, így a probléma fenntartásában érdekelt.

A lezárás nem választható el a segítő kapcsolat egyes szakaszaitól sem, ugyanis a lezáró momentum jó, ha megjelenik ezekben a szakaszokban, tudatosítva, hogy új fejezet kezdődik, s ez a tudatosítás a segítő és a segített számára is fontos. Lezárandó az ismerkedési fázis, mint ahogy a többi, keretezhető tevékenység.

- Mára ennyi, sokat haladtunk előre. Ismételjük át a mai nap hozományát és találkozzunk egy hét múlva.
- Ez volt a harmadik találkozásunk, most már ismerjük egymást és a lehetőségeinket annyira, hogy elkezdünk konkrétan is dolgozni a problémán.

Ahogy ügyfelünk elkezd szakszerűen és lelkesen, töretlenül dolgozni kapcsolatrendszerében, vagy a konzultációk eredményei szerint, vagy akár teljesen önállóan, úgy fog közeledni a megoldás a lezárás pillanata. Ha észrevesszük, hogy ügyfelünk ilyen formán aktív, már nyugodtan elkezdhetünk finom és pozitív közléseket tenni számára a lezárásról.

- Olyan szépen dolgozik, rám már nincs szükség, csak figyelem magát és örülök!
- Amire ezt a kapcsolatot lezárjuk önnek már annyi ismerőse lesz...
- Nemsokára lezárjuk a konzultációt és onnantól majd én kérek magától tanácsot. Látszik, hogy érti és érzi, hogyan kell ezt csinálni!

Ha ügyfelünk állást szerez, a konzultációs folyamatot le kell zárnunk. A lezáró megbeszélés már lehet más hangvételű, személyesebb, mint amit a konzultációkon alkalmaztunk, ezzel is közölve, üzenve, hogy ügyfelünk státust váltott, a kapcsolat a régi formájában megszűnt.



## 4. Csoportmunka

A csoportmunka kiegészítheti a személyes konzultációs folyamatot. Több szolgáltatás a felkészítés fázisában tréningprogramokat működtet: személyiségfejlesztő tréninget, önismereti tréninget, motivációs, munkaerőpiaci tréninget, és így tovább. A tréningprogramok előnye, hogy fontos tudások válnak átadhatóvá egyszerre több résztvevő számára, hátránya viszont, hogy ezek a tudások a rövid programok után gyorsan kopnak, nem idéznek elő tartós változást a viselkedésben. Véleményem szerint a hosszabb távú, rendszeres csoportfoglalkozások keretében a tréningprogramokon átadandó tudások is beilleszthetők, sok egyéb információ és készség átadása mellett. A legjobb, ha a folyamatosan és nyitottan működő csoportfoglalkozásokat tréningprogramok erősítik meg, így a tréningek eredményei továbbvihetők, a megszerzett tudás, képesség, mélyebben rögzül.

Gyakran a tréningprogramok másik gyengesége, hogy zárt csoportot feltételeznek, így turnusokban működtethető, azaz rugalmatlan az ügyfeleink részvételi igénye szempontjából. Akkor lehet egy tréning-csoportot elindítani, amikor összegyűlt az elegendő számú jelentkező. Ha a szolgáltatás pályázat keretében finanszírozott, akkor a csoportok indításának igénye újabb, felesleges frusztrációt jelent a tanácsadók, a program-szervezők számára.

A tréningprogramok előnye viszont a csoportfoglalkozásokkal szemben, hogy egy-egy téma vonatkozásában nagyobb mennyiségű tudás kerülhet átadásra, s a gyakorlatok segítségével kerülhet készségszintre. A tanulmány végén, illetve a fejezetben is megfogalmazunk témákat, amelyek különösen fontosak a munkaerőpiaci szolgáltatások ügyfelei számára. Ezen témák közül a szolgáltatás szervezője válogathat, hogy melyiket emeli be a csoportfoglalkozások körébe, s melyekre szervez önálló tréningprogramot, vagy vegyesen alkalmazza a csoportfoglalkozáson használatos és tréning technikákat.

**A csoportmunka egyik legkézenfekvőbb hatása, hogy a benne résztvevők, a hasonló helyzetben lévők egymással való kapcsolataik is fejlődnek.**

A csoportunk szervezésekor először is azt kell eldöntenünk, hogy nyílt, vagy zárt csoportot szervezzünk. Mindkét formának megvannak az előnyei és a hátrányai. A zárt csoportok előnye, hogy az előrehaladás jobban tervezhe-

*„A felkészítés során fontos készségekkel erősítjük meg ügyfeleinket, aki ezután felkészültebben állhat bele feladataiba, kapcsolataiba, beszélgetéseibe.”*



tő, a csoportvetető számára pedig nagy könnyebbséget jelent, hogy a csoporttagok hasonló tudásszinten vannak. A zárt csoport hátránya azonban a nyílt csoporttal szemben, hogy csoport rugalmatlan az egyéni szükségletek, a szolgáltatásba való be és kilépés szempontjából, rugalmatlan az egyedi időbeosztás szempontjából és a különböző ütemű előrehaladás szempontjából is. Mindent összevetve jómagam, főleg, ha szolgáltatásszerű, nem pedig projekt-működést feltételezünk, a nyílt csoportok mellett teszem le a voksom. A nyílt csoportok szervezése nagyobb rugalmasságot igényel, és nehezebb tervezhetőségre kell felkészülni, ugyanakkor az egyén szempontjából kényelmesebb és mérsékli azt az „erőszakot”, amellyel általában zárt csoportokat hozunk létre. A **csoportméret** szintén fontos a hatékonyság szempontjából. Általános tapasztalat, hogy a 10-12 fős csoportok hatékonyak a tudásmegosztás a csoportdinamika szempontjából.

A **csoporttagság további feltételeivel** kapcsolatban fontos leszögeznünk, hogy a munkaerő-piaci szolgáltatásunk keretében a csoport egy tanulócsoporthoz, a résztvevők közül mindenki személyes fejlődésre hangolt. A csoporttagok elfogadják a csoport normáit – amit lentebb még kifejtünk –, elfogadják a csoportvezető, illetve csoportvezetők személyét. A csoporttagok közül mindenki hasonló helyzetben van, azaz álláskereső. A csoportba minden szolgáltatásban részesülő beléphet, ha megfelel a követelményeknek, illetve kiléphet a nyitott csoportból, akarata alapján. A csoportból való kilépés akkor is megtörténik, ha az illető állást szerez, státust vált. Érdemes ugyan részvételét más formában megszervezni, hogy láthatóvá tegyük a csoport számára, hogy sikerrel vitte azt a folyamatot, amelyben a többiek még benne vannak, de véleményem szerint nem maradhat tovább ugyanolyan résztvevője a csoportnak, mint amilyen az állásszerzés előtt volt.

Összefoglalva tehát a csoporttagokra jellemző a fejlődésre való hangoltság, nyitottság, munkakereső státus, a szolgáltatáshoz való kötődés, a konzultációkon való részvétel, önkéntesség, a csoportvezető személyének elfogadása, rendszeresség, a csoport működési elveinek elfogadása.

## *A csoport tematikája*

Ha nyitott csoportról beszélünk, nincs tematikánk, hanem témákat sorolunk fel, amelyeket – mint egy könyvtárból – szedegetünk ki a csoport által felkínált lehetőségekhez és a csoportvezető által érzékelt szükségletekhez, igényekhez igazodva. Természetesen a témák mellett a csoportműködés szempontjából figyelmet kell fordítanunk a keretelésre, ami nyitott csoportoknál némiképp módosul. Mivel nincs a csoportnak úgymond születése és halála, hanem új tagok belépéséről, s tagok kilépéséről beszélhetünk, ilyen formában rendkívüli fontosságú a bemutatkozás (nyitás) és a búcsú

(lezárás), az állásszerzőktől való elköszönés, az új tagok fogadása, befogadása, elfogadása.

### Lehetséges témák:

Kapcsolati napló, kapcsolati háló, önéletrajzírási szempontok, önéletrajz minták, állásinterjú szempontok, stressz kezelési, relaxációs technikák, konfliktus, kiégés, önismeret, társas támogatás, egészséges életvitel, networking, motiváció, kommunikáció, asszertivitás, konfliktuskezelés, én-márka, identitás, önkifejezés, ön-bemutató, krízis elmélet, fogyatékoság (gyakorlati megtapasztalás közvetlenül az érintettektől), szegénység, tájékozódás a szociális intézményrendszerben, a szolgáltatások és ellátások rendszerében, állapotom közlése másokkal, állásinterjú gyakorlat, mások megszólítása, a családi élet és a munka összehangolása, idő-szervezés.

## 5. A munkáltatókkal végzett tevékenységek

Talán nem meglepő, ha a munkáltatókkal végzett tevékenységeink legfontosabb eszköze is a networking, alapja a személyes kapcsolatba kerülés, a beszélgetés, elemei pedig az akciók, azaz minden olyan tevékenység, amely a munkáltatói kapcsolatrendszerünk bővítésére, elmélyítésére, vagy működtetésére irányul.

A munkáltatóknak nyújtott szolgáltatások széles tárháza került kialakításra az elmúlt években, kezdve az akadálymentesítési tanácsadástól a CSR-tanácsadáson keresztül, a foglalkoztatók érzékenyítésén. Fontos tudatosítanunk, hogy ezek a szolgáltatások hosszú távon hasznosak, de rövidtávon kevésbé befolyásolják ügyfelünk elhelyezkedését, ami a szolgáltatásunk működésének elsődleges célja. Fontos külön látnunk, mert a két-fajta tevékenység nem összekeverhető, a hosszú távú szemléletformálás és a munkaerő-közvetítésre / állásszerzésre vonatkozó partnerség más-más módszert kíván. Egy szemléletformálástól nem várhatjuk el, hogy a munkáltató foglalkoztassa ügyfeleinket, és a munkaközvetítésre irányuló tárgyalásoknak sem tulajdoníthatunk szemléletformáló lehetőséget.

Fő célunkat megítélésem szerint a tanácsadó és a foglalkoztató közelsége befolyásolja: az hogy hányadikként jutunk eszébe munkaerőigénye esetén. Arra kell helyoznunk a fő hangsúlyt a szolgáltatásunk szervezésekor, a marketingben és a munkáltatókat érintő feladatainkban, hogy minél több munkáltatónál, minél jobb pozícióba kerüljünk.

Tehát a feladatunk egyre több munkáltatóval történő kapcsolatba kerülés, a kapcsolat elmélyítése és működtetése, használata.



# Kapcsolatba kerülés

A kapcsolatba kerülés az első lépés egy jól működő munkáltatói együttműködés kialakítása felé. A kapcsolatfelvétel történhet vezetői szinten, s működhet tanácsadói szinten is. A szolgáltatás, vagy a szolgáltatást működtető szervezet vezetője kihasználhatja pozícióját, hogy a szolgáltatás célterületén működő vállalatok, vállalkozások vezetőivel kapcsolatba kerüljön. Fontos, hogy a vezető ennek érdekében jól pozicionálja magát a helyi munkaügyi rendszerben. A kapcsolatok megkötésének jó színhelyei lehetnek az

*„A kapcsolatba kerülés az első lépés egy jól működő munkáltatói együttműködés kialakítása felé”*

önkormányzati bizottsági ülések, szakmai konferenciák, munkáltatói fórumok, a munkaügyi szervezettel ápoltság jó kapcsolatok, szektorok közti együttműködésekben, platformokban, paktumokban való részvétel. A vezető feladata, hogy beágyazza szervezetét, szolgáltatását a helyi munkaügyi mezőbe. Minél jobban pozicionálja magát és szervezetét, annál inkább megágyaz a tanácsadó eredményes tevékenységének, végső soron a szolgáltatás eredményességének, és az ügyfelek sikerének. A vezetőnek jól kialakított formális és bizalmas munkáltatói kapcsolataiban azt kell elérnie, hogy a kapcsolatot elvigye a munkatársi szintekre. Végső soron azért kell dolgoznia, hogy a szolgáltató tanácsadója és a munkáltató HR felelőse találkozzon.

A kapcsolatba kerülés, a kapcsolatfelvétel indulhat tanácsadói kezdeményezésre is. Ilyen esetekben használhatjuk újra a networking technikát. Amennyiben úgymond alulról, dolgozói szinten történik a kapcsolatfelvétel, annyiban a felhatalmazottság elérése okán el kell tudni érni, hogy a vezetői szintek is kifejezzék egyetértésüket akár együttműködési megállapodás, akár a támogatás informális, verbális kifejezésével.

A networking alapján a tanácsadó használhatja teljes kapcsolatrendszerét, kiindulópontot jelenthet a HR vezetővel, a munkáltatóval történő kapcsolatfelvétel felé, a régi osztálytárs, rokon, barát, ismerős, régi munkatárs, vagy spontán – például egy workshopon, vagy táncórán, vagy az edzőteremben – felvett kapcsolat. Mivel ismerőseink többsége bizonyára dolgozik valahol, amely foglalkoztató akár ügyfeleink foglalkoztatója is lehet. A networking már leírt jellemzői alapján igyekezzünk kapcsolati tevékenységünket úgy alakítani, hogy lehetőleg minél sokfélebb, s minél tágabb kört érjünk el.



MAGYAR  
COACHSZEMLÉ

Tudásalapú társadalom  
2015/3.

háttér

## A kapcsolat elmélyítése

A kapcsolat elmélyítésének szintén két iránya lehetséges, s a kapcsolatfelvétel után a teamnek el kell tudnia dönteni, hogy ezt a tevékenységet milyen irányban szervezi tovább. Formális, szabályozott, együttműködési megállapodáson alapuló együttműködésre törekszik, vagy informális, kölcsönös bizalmon alapuló szoros, személyes kapcsolatot alakít ki. Melyik lehet az eredményesebb az adott viszonyok között? A formális kapcsolatok a nagyobb vállalatok számára átláthatóbban, a kisebb foglalkoztatók számára viszont rugalmatlanok. Tapasztalataim szerint a nagyobb vállalatok HR szakemberei is, bár körül vannak véve formális, bejártatott, a munkaerő fogadására beállított kapcsolatokkal, a rugalmasság okán bizalmi, rugalmas kapcsolatokra szorúlnak, hogy megfeleljenek a vezetői követelményeknek, amely röviden: az álláshely gyors betöltése az elvárásoknak megfelelni tudó munkavállalóval. Tapasztalat az is, hogy a nagyobb foglalkoztatók nem szívesen alapozzák formális kapcsolataikat kisebb szolgáltatókra, mert ők, vélekedéseik szerint, nem képesek nagyobb munkaerőigényt kielégíteni viszonylag gyorsan megfelelő munkavállalóval.

A bizalmi kapcsolatok elmélyítésének célja, hogy munkaerőigény esetén elsőként jusson eszébe a vállalat, vagy vállalkozás munkaerő-felvétellel megbízott munkatársának. Ezt gyakori és személyes találkozásokkal érhetjük el. A tanácsadó úgy mélyíti munkáltatói kapcsolatát, ahogy a találkozások gyakorisága nő, a személyes megismeréssel egyre közelebb kerül, s ilyen szempontból az eszköztárba kerülhetnek a névnap jókívánságok, teázás gyakorlatai is. Találkozásnak nevezhetünk ebből a szempontból akár egy telefonos névnap köszöntést is.

## A kapcsolat működtetése, használata

Ha a kapcsolatfelvétel a megfelelő szinten és formában történt meg, és a kapcsolat kellően elmélyített, az együttműködés már sokkal olajozottabban fog menni. Megfelelően reagálnunk kell a partner megkereséseire, és a bizalom szintjét érzékelve akciókat kezdeményezhetünk, ügyfél megkereséseket építhetünk fel a szakmai, munkáltatói networkünkben. Fontos figyelemmel kell lennünk arra, hogy, ha a kapcsolat bizalmi, akkor gyorsan törékennyé válhat, de az együttműködési megállapodások sem érnek semmit, ha a gyakorlatban a kapcsolat nem előnyös a foglalkoztató számára.

## 6. Az ügyfelek támogatása információkkal

A képessé tétel elve alapján elsősorban ügyfelünket támogathatjuk az információszerzésben, nem csupán információt szolgáltatunk számára az álláslehetőségekről, vagy képzésekről.

Ügyfeleink egy része nagy gyakorisággal használja az internetet. Több alkalommal is találkoztam olyan ügyféllel, aki bár határozott képzési céllal rendelkezett, tudta melyik oktatási intézményben szerveznek ilyen képzéseket, mégsem látogatott el az intézmény honlapjára, mert eddig másra használta az eszközt. Meg kell tehát tanítani az ügyfeleket az információforrások, csatornák szakszerű használatára, hogy a lehető legnagyobb önállósággal legyenek képesek a maguk számára információkat gyűjteni. Mindeközben csak akkor vegyünk át tevékenységet ügyfelünktől, s csak annyit, amennyit feltétlenül muszáj. Példánknál maradva, segíthetjük az internetes keresést technikailag, ha ő ezt az eszközt nem tudja kezelni, de a képzésről való telefonos, vagy személyes információszerzés, a telefonszám felkutatása után a további tájékozódás már az ő dolga legyen.

Az információszerzés egyes módjai:

- információszerzés az internetről, direkt keresés
- általános információk gyűjtése internetről
- információszerzés támogatása ügyfelünk személyes kapcsolati hálójában
- információk gyűjtése és megosztása a tanácsadó szakmai kapcsolatrendszeréből, vagy a foglalkoztatóktól
- képzési információk gyűjtése képző intézményektől
- egészségügyi, jogi, munkaerő-piaci információk gyűjtése
- információk gyűjtése kiegészítő szolgáltatásokról, mint például támogató szolgálat
- állás-információk keresése napilapokban, interneten, és a kapcsolati rendszerből

## ***Közreműködő intézmények szolgáltatásai***

Ügyfelünk kapcsolatainak felépítése, törekvéseinek előmozdítása nemcsak a munkáltatókra terjedhet ki, hanem más szolgáltatásokra is, akik esetlegesen részt vesznek a támogatásában. Ilyen szolgáltatók lehetnek például a családsegítők, terapeuták, a munkaügyi intézményrendszer szereplői, személyszállító szolgáltatók, támogató szolgálata-

*„A rutinszerűen működő szolgáltatások megszokott keretei közé, a rutinszerű esetektől kicsit is eltérő folyamatokat bevinni már nehézkes.”*

---

tok stb. A közreműködő intézmények nemcsak az ügyfél támogatásában vehetnek részt, hanem az ügyfeleink bevonásában is, sőt ebbéli szerepük nagyon fontos. Nagy gondot kell fordítanunk ugyanis a potenciális ügyfélkörrel történő kapcsolatok kialakítására, amelynek egyik legfontosabb terepe a célterületen működő szociális intézmények.



Ügyfelünk számára fontos lehet, hogy hozzáférjen a legkülönbözőbb támogató szolgáltatásokhoz, s a segítő feladata, hogy támogassa a kapcsolódást. Fontos lehet a közvetett szolgáltatás rugalmassága az intézmény oldaláról, az ügyfelünk kezdeti félelmeinek oldása a szolgáltatással történő kapcsolatfelvétel előtt. Ügyfelünk érdeke, hogy viszonylag könnyen, rugalmasan férjen hozzá azokhoz a szolgáltatásokhoz, amelyek fejlődése, aktuális céljai, feladatai szempontjából éppen akkor szükségesek. Ebből következik, hogy figyelniük kell ügyfelünk önállóságára és felhatalmazottságára a kapcsolódás folyamatában is. A segítő feladata előkészíteni egy sikeresen működő új kapcsolatot, megágyazni ügyfele önálló erőfeszítése számára.

A rutinszerűen működő szolgáltatások megszokott keretei közé, a rutinszerű esetektől kicsit is eltérő folyamatokat bevinni már nehézkes. A nehézkesen működő kapcsolatok, tapasztalataink szerint akkor tehető könnyebbé, ha van megértés, bizalom, ismeretség, rugalmasság a szereplők között nem csupán intézményvezetői, de akár munkatársi szinteken is. Amennyiben a munkatársak, tanácsadók kompetensek és az intézményvezető által felhatalmazottak, annyiban ezen a szinten működtethető leggyöngyölenebbben a tanácsadói saját szakmai network. A munkaerőpiaci szolgáltatás egyik fontos feladata, célja is lehet, hogy a vezetői kapcsolatok bizalmi felépítésétől indulva a kapcsolati munkát képesek legyenek levinni egészen a munkatársi szintekre, ahol az már konkrét esetek kapcsán is működtethető. Alapelveink szerint fontos számunkra, hogy a konkrét kapcsolatfelvételeket illetően ügyfelünk legyen a kezdeményező, képes legyen önállóan belépni a kapcsolatba, s kiaknázni a benne rejlő lehetőségeket. Miután jó kapcsolatot építettünk a konkrét esetmenedzselésbe bevonható intézménnyel és a konkrét munkatárssal, dolgoznunk kell azon, hogy a bizalom egy magas szintje ügyfelünk számára is rendelkezésre álljon. Amikor a szolgáltatás kapcsolatrendszerén dolgozunk tanácsadóként, akkor abban vagyunk érdekeltek, hogy a célterületen rendelkezésre álló erőforrások széles körét a munkánk részévé tegyük, mintegy megnövelve ezzel saját cselekvőképességünket, s abban vagyunk érdekeltek továbbá, hogy növeljük a megszerzett kapcsolatok bizalmi szintjét, hogy a lehető legnagyobb biztonsággal indíthassunk megfelelő akciókat ezen a közös munkaterületen.

## *Felkészülés a szolgáltatás nyújtására*

A szociális területen, az emberekkel való foglalkozás területein, és a munkaerőpiaci szolgáltatásokban dolgozó szakemberek is fokozottan ki vannak téve a stresszhatásoknak és a stressz egyik fontos következményének, a kiégésnek. A kiégés veszélye csökkenthető, a hatékony és eredményes munkavégzés előmozdítható, s ehhez sok-sok technika áll már rendelkezésünkre. Ezek közül véleményem szerint a három legfontosabbra kiemelt figyelmet kell fordítani a szolgáltatás kialakításakor és szervezése-

kor:

- az adminisztráció minimalizálása
- a segítő technikai és szakmai eszköztárának bővítése, stressz-mentes munkakörnyezet
- a tapasztalatok átbeszélésének lehetősége, esetmegbeszélés, szupervízió, coaching.

Az adminisztráció túlnövekedésének nagy veszélye van a szolgáltatás kialakításakor, mivel ekkor még a szolgáltatásunk nem élő, s gondolati „játékban” az elképzelt tevékenységünk minden mozzanatát transzformálni szeretnénk dokumentum formájában. Tapasztalataim alapján ilyen esetekben jól átlátható, logikailag szép dokumentációs rendszerek álnak elő, amelyek leképezik a szolgáltatási rendszert egy az egyben. A dokumentáció csökkenésekor, ha valaki valamit el akar venni belőle, azt érezhetjük, hogy az egész szolgáltatási rendszer esik szét. A központi szolgáltatási rendszerekre jellemző, hogy először készül el a rendszer, majd a dokumentációs leképezése, s végül pedig az ügyintéző beillesztése, de a nonprofit szolgáltatóknak nem kell ehhez a módszerhez alkalmazkodniuk. Fontos azt látnunk, hogy nem kell lefednünk rendszerünket adminisztrációval, és nem indokolja ezt a fluktuáció sem.

A dokumentációról szót ejtettünk már annak vonatkozásában, hogy a munkakeresés folyamatát lényegében ügyfelünk adminisztrálja, a tanácsadó pedig jegyzeteket készít a tanácsadási alkalmak anyagából, s ennyi bőven elegendő az esetek zökkenőmentes kezeléséhez. Az esetleges pályázati dokumentációt, ha a szolgáltatás pályázatból finanszírozott, bízzuk az erre felkészült munkatársakra, az adminisztrációra, de ne a tanácsadó végezze. Ügyfeleinknek tonna súlyú tapasztalata van arról, hogy bemennek egy intézményhez, elmondják az életüket, a betegségeiket, az adataikat, és ezt követően nem történik semmi. Próbáljuk meg kihasználni annak feszültségét, és élvezni annak lehetőségét, hogy a tanácsadónál már teljesen más típusú kérdések és válaszok hangzanak el.

Fontos, hogy a segítő felkészült legyen a szolgáltatás indításakor, és felkészültnek érezze magát a segítő kapcsolatában. Ezt támogatja ez a módszertani tanulmány is, s támogatható felkészítő programokkal, tréningekkel, coachinggal, amelyekkel készségszintre emelhető a megszerzett tudás. Tréningprogram esetén az alábbi modulokat ajánlom a segítőik számára, a szolgáltatásra speciális módszertani felkészülés mellett: Önismeret, networking, motiváció, kommunikáció, asszertivitás, relaxációs technikák, konfliktuskezelés, én-márka, segítői identitás, krízis elmélet, fogyatékoság (gyakorlati megtapasztalás közvetlenül az érintettektől), szegénység, tájékozódás a szociális intézményrendszerben, a szolgáltatások és ellátások rendszerében, tanácsadás módszertan, jegyzetelés technikája.

A felkészülés mellett a folyamatosan kész állapotot és a fejlődést támogatják a





*„Ha a kapcsolatfelvétel a megfelelő szinten és formában történt meg, és a kapcsolat kellően elmélyített, az együttműködés már sokkal olajozottabban fog menni.”*

coaching, a szupervízió, és az esetmegbeszélés technikái. A jól működő és fejlődő szolgáltatás működtetéséhez fontos, hogy legalább egy módszert folyamatosan alkalmazzunk. Minimumnak tekinthetjük a heti esetmegbeszélések folyamatos megtartását, de alkalmazhatunk mix-rendszert is, ahol a vezetők coachingban részesülnek, a tanácsadók számára elérhető az egyéni szupervízió és csoportvezetésben jártas személy által levezetett esetmegbeszélő csoport.

## **Dokumentáció**

Modellünkben a dokumentációnak a jelentős részét az ügyfelünk végzi. A segítő, saját munkájának dokumentálása nem csinál semmi egyebet, mint hogy folyamatosan jegyzetel. A segítő dokumentációs kötelezettségeit véleményem szerint csökkenteni szükséges, az ügyfelek részvételét pedig az eddigiekhez képest növelni fontos.

A dokumentációs rend eszközként sem tartalmaz terv-dokumentumot. Véleményem szerint a tervezés egyik konzultációról a másikra történhet. Az eddigi pályafutásom alatt sokféle és nagy mennyiségű tervdokumentumot láttam, de csak az asztalfiókban. Tartalmilag semmitmondóak voltak és nem befolyásolták a munkakeresés folyamatát. Feleslegesen készültek el.

Az ügyfél egy átfogó dokumentációt vezet, amit naplónak nevezhetünk. A napló tulajdonképpen előrehaladási napló, amely tartalmazza a segítőtől neki szánt feladatokat, és jegyzi a megtett akciókat. A jelenléti ív helyett dokumentálja az ügyfél megjelenését a személyes konzultációkon és a csoportos foglalkozásokon. Mint jelenléti ív úgy funkcionál, mint inkább egy igazoló ív. A napló személyes, a segítő aláírásával igazolja a jelenlétet.

A segítő kapcsolat gyakran szinte elveszik a dokumentációban. Főként a projektekkal kapcsolatos dokumentációs kényszer annyira megterhelő, hogy a segítőnek nem marad figyelme arra, hogy ügyfelével szakszerűen foglalkozzon, de legalábbis a figyelem szinte sohasem lesz optimálisan elosztva a dokumentáció és a szakmai tevékenységek között. Az ügyfeleknél merőben más a helyzet. Őket a munkakeresés vélhetően rövid időszakára, az ezzel kapcsolatos feladataikra kell hangolnunk. Ennek kiváló eszköze, ha



a folyamatok előrehaladásával kapcsolatos dokumentációt az előrehaladásban érdekelt személy végzi. A tevékenységek dokumentálása közben többszörösen reflektál, figyel, összpontosít, magát a témára hangolva fejlődik, a megoldásra fókuszált látása, látótere szélesedik.

Szolgáltatásunkban mindössze három dokumentum létezik, amelyből az előrehaladási naplót ügyfelünk vezeti, a szolgáltatási szerződést pedig nem a tanácsadó tölteti ki, hanem a szervezet által megbízott adminisztrátor. A három dokumentáción túl a tanácsadók személyesen kialakított formában rögzíthetik saját szakmai kapcsolati munkájuk eredményeit. Nem szükséges, hogy a tanácsadók teljesen egységesen végezzék tevékenységeiket.

A dokumentumaink tehát a következők: (1) szolgáltatási szerződés, (2) előrehaladási napló, (3) konzultációs jegyzet.

Az előrehaladási napló nem más, mint az egyéni aktivitások jegyzetelése. A jegyzetelést az ügyfél végzi. A naplóba bekerül a szomszéddal való beszélgetés egy lehetséges álláshelyről, egy rokon felkeresése információszerzés, vagy csupán a munkakereső állapotközlése céljából, éppúgy, mint egy állásinterjúval való részvétel. Az első ülés alkalmával tartunk egy részletes, akár 20 perces beszélgetést ügyfelünkkel arról, hogy vezesse, s hogy őrizze előrehaladási naplóját, mi minden kerülhet a naplóba, s milyen fontos, hogy minden jelentős cselekvésünket rögzítsük. A konzultációk alapján új feladatok kerülhetnek megbeszélésre, amelyek eredményei aztán ide rögzíthetők, s a konzultációk köztes idejében végzett aktivitások a napló alapján válnak átbeszélhetővé a következő találkozón. Az előrehaladási naplót ügyfelünk vezeti és őrzi, s hozza magával az összes találkozóra.

A konzultációs jegyzet a tanácsadó eszköze a segítő kapcsolat előrehaladásának rögzítésére. A jegyzet maga nem kötött formájú, egyszerűen egy füzet vezetéséről van szó, amelyben rögzíthetők a konzultációk fontos történései, s az ügyfél fontos jellemzői, tulajdonságai, adatai. A jegyzet elején vegyük fel azokat az adatokat, amelyekhez a tanácsadási, konzultációs folyamatban várhatóan többször visszanyúlunk, mint ügyfelünk családi állapotai, hozzátartozói, munkatapasztalata, erősségei, gyengeségei, alkalmazott segítő kapcsolatai, erőforrásai, jellemző és eredményes probléma-megoldási stratégiái, iskolai végzettsége, életcélja.

**Jó munkát kívánunk és ne feledjük, 50 elutasítás közt lesz egy smile!**

