

Ovaj projekt sufinancira Europska unija iz Europskog socijalnog fonda



Europska unija
Ulaganje u budućnost



www.strukturnifondovi.hr

Tanja Prekodravac

Priručnik za karijerno savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja

Sigurno do posla s „Dugom”



PRIRUČNIK ZA
KARIJERNO SAVJETOVANJE
ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

Sigurno do posla s „Dugom“

Autor:
Tanja Prekodravac, prof. psihologije

Dom „Duga-Zagreb“, Zagreb, 2014.

IMPRESSUM

Autor: Tanja Prekodravac, prof. psihologije

Lektura: Andrea Fišer, prof.

Nakladnik: Dom „Duga-Zagreb“

Naklada: 100 komada

Grafičko oblikovanje: RD DIGITAL d.o.o., Zagreb

Tisak: RD DIGITAL d.o.o., Zagreb

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
pod brojem 892556.

ISBN: 978-953-58349-0-8

Zagreb, 2014.



Ovaj projekt sufinancira Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj ove publikacije isključiva je odgovornost Doma za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“.

Informacije o projektu:

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“

p.p. 133, HR-10001 Zagreb

T: +385 1 3831 770; F: +385 1 3830 500

E: info@duga-zagreb.hr

W: www.duga-zagreb.hr

Grad Zagreb

Gradski ured za socijalnu zaštitu i osobe s invaliditetom

Trg S. Radića 1, HR-10000 Zagreb

T: +385 1 6101 249; F: +385 1 6100 015

Hrvatski zavod za zapošljavanje

Područni ured Zagreb

Ulica kralja Zvonimira 15, HR-10000 Zagreb

T: +385 1 4699 937; F: +385 1 4699 914

E: hzz.zagreb@hzz.hr

Institut za razvoj tržišta rada

Hondlova 2/11, HR-10000 Zagreb

T: +385 1 6065 258; F: +385 1 6065 256

E: kontakt@irtr.hr

Više o projektu:

www.hzz.hr/dfc

www.mspm.hr

Više o EU fondovima:

www.strukturnifondovi.hr

www.ljudskipotencijali.hr

SADRŽAJ

UVOD	6
1. UVOD U KARIJERNO SAVJETOVANJE ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA	11
1.1. Specifičnosti populacije žrtava obiteljskog nasilja	16
1.2. Psihosocijalne posljedice nezaposlenosti	18
1.2.1 Psihološke posljedice nezaposlenosti	18
1.2.2. Socijalne posljedice nezaposlenosti	20
1.3. Intervju, savjetovanje i supervizija/intervizija stručnjaka u karijernom savjetovanju žrtava obiteljskog nasilja	21
1.3.1. Intervju	21
1.3.2. Savjetovanje	23
1.3.3. Supervizija i intervizija u karijernom savjetovanju	31
1.4. Protokol za provedbu karijernog savjetovanja	34
1.5. Inicijacija	39
1.6. Dijagnosticiranje obrazovnih potreba i kompetencija osobe	41
1.7. Istraživanje mogućnosti - karijerni interesi korisnika, postojeće vještine, informacije o stanju na tržištu rada i radne vrijednosti	43
1.7.1. Hrvatsko tržište rada	44
1.7.2. Potencijalni kanali za traženje posla	48
1.7.3. Ponuda na tržištu edukacija	66
1.7.4. Ravnoteža poslovno-privatno	68
1.7.5. Radne vrijednosti	69
1.8. Donošenje odluka	69
1.9. Životopis, molba i intervju	75
1.9.1. Životopis	77
1.9.2. Molba za zaposlenje	89

1.9.3.	Najčešća pitanja o pisanju životopisa i molbe	91
1.9.4.	Intervju	96
1.9.5.	Selekcijski postupak	117
1.10.	Izrada osobnog karijernog plana	123
2.	ZNANJA I VJEŠTINE ZA KARIJERNE SAVJETNIKE	127
2.1.	Specifičnosti obrazovanja odraslih osoba	127
2.2.	Motivacija	131
2.3.	Podrška u profesionalnom razvoju mentoriranjem i <i>coachingom</i>	135
2.4.	Komunikacija i komunikacijske vještine	137
2.4.1	Verbalna komunikacija i aktivno slušanje	137
2.4.2.	Neverbalna komunikacija	150
2.5.	Socijalna moć	153
2.6.	Samoprezentacijske vještine i nošenje sa stresom	156
2.7.	Stres i mehanizmi suočavanja sa stresom	168
2.8.	Sagorijevanje na poslu (<i>burnout</i>)	173
2.9.	Davanje povratne informacije (<i>feedback</i>)	176
2.10.	Upravljanje vremenom i ciljevima	179
2.11.	Tim i timske uloge	187
2.12.	Uvođenje u posao	195
2.13.	Regrutiranje i selekcija (s osvrtom na psihologijska testiranja)	199
2.14.	Emocionalna inteligencija (EQ)	209
3.	MODELI KARIJERNOG SAVJETOVANJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA	217
4.	MODELI EKONOMSKOG OSNAŽIVANJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA	245

UVOD

Ovaj priručnik nastao je kao rezultat projekta „Sigurno do posla s ‚Dugom‘“ koji je proveo Dom za djecu i odrasle - žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“ u partnerstvu s Gradom Zagrebom, Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, Područnim uredom Zagreb i Institutom za razvoj tržišta rada, a u sklopu kojega je u skloništima za žrtve obiteljskog nasilja i u savjetovalištima za žrtve obiteljskog nasilja pokrenuto osnivanje karijernih savjetovališta za njihove korisnice.

Svrha je priručnika dati karijernim savjetnicima* sva potrebna znanja i alate kako bi se karijerno savjetovanje provodilo na najvišoj profesionalnoj razini.

* U daljnjem tekstu izrazi „korisnica“, „karijerni savjetnik“, „savjetnik“, „intervjuer“, „kandidat“, „zaposlenik“, „radnik“, „sugovornik“, „sudionik“ i „pojedinaac“ odnose se na osobe oba spola.

Skloništa/savjetovališta koja sudjeluju u projektu su:

Dom za djecu i odrasle – žrtve obiteljskog nasilja „Duga-Zagreb“

Caritasova kuća za žrtve obiteljskog nasilja, Zagreb

Centar za participaciju žena u društvenom životu, Rijeka

Centar za žene Adela, Sisak

Dom za žrtve obiteljskog nasilja „Sigurna kuća“, Čakovec

Dom za žrtve obiteljskog nasilja – „Utočište Sveti Nikola“, Varaždin

DUGA Udruga za pomoć ženi i djetetu, Zadar

Udruga za zaštitu žena i djece žrtava obiteljskog nasilja „Iris“, Bjelovar



1

UVOD
U KARIJERNO SAVJETOVANJE
ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA



UVOD U KARIJERNO SAVJETOVANJE ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

Definicija karijernog savjetovanja (OECD i dr.) glasi: „Karijerno savjetovanje uključuje usluge (karijerno informiranje, usmjeravanje i savjetovanje) usmjerene pružanju podrške osobama u bilo kojoj dobi i u bilo kojem trenutku života za donošenje odluka u obrazovanju, usavršavanju i odabiru zanimanja te za upravljanje njihovom karijerom“.

Moderna kretanja u području karijernog savjetovanja ili profesionalnog usmjeravanja pomiču se od psihološkog modela (psiholozi su savjetnici uz znatno oslanjanje na psihologijska testiranja) prema pedagoškom modelu (savjetnici su različitih profila, a naglasak je na pedagoškim aspektima u procesu savjetovanja - učenje o vještinama upravljanja karijerom, stjecanje praktičnog iskustva itd.) koji i dalje u sebi ima elemente psihološkog modela (npr. korištenje psiholoških testova).

Karijerno savjetovanje ima sve elemente savjetodavnog rada i uključuje usluge i aktivnosti usmjerene na pružanje podrške pojedincima svake dobi pri donošenju odluka o obrazovanju i/ili usavršavanju, a posebno radi (samo)zapošljivosti odnosno u svrhu zapošljavanja te očuvanja radnog mjesta i/ili napredovanja u karijeri. Učinkovitim i dinamičnim savjetovanjem, orijentiranim prema cilju, prilagođenim potrebama svake korisnice pojedinačno, poštujući etičke norme, savjetnik pruža pomoć i potporu u procesu karijernog usmjeravanja korisnice i izradi akcijskog plana.

Savjetovanje je općenito, pa tako i žrtava obiteljskog nasilja, proces psihičkog osnaživanja osobe koja se suočava s poteškoćama koje ne može riješiti sama, kako bi se postupno prevladali problemi i postigao željeni cilj ili podigla kvaliteta života u cjelini.

Iako je sastavni dio procesa obrazovanja odraslih, do sada nije sustavno organizirano i provedeno u praksi ustanova za obrazovanje odraslih, a značajno utječe na kvalitetu procesa obrazovanja odraslih i rada samih ustanova.

Karijerno savjetovanje može se provoditi individualno ili grupno, osobno ili na udaljenosti (uključujući telefonske linije za pomoć i internetske servise). Uključuje pružanje informacija (u tiskanom obliku, na računalu ili u drugom obliku), alate za procjenu i samoprocjenu, savjetodavne intervjuje, treninge za razvoj karijere (za razvoj samoosviještenosti, uočavanje prilika i vještina za upravljanje karijerom), programe promatranja ili probnog rada (na osnovi primjera ili uzorka provjeriti neku opciju prije nego što bude odabrana), programe traženja posla i usluge za tranziciju.

Ukratko, moderan pristup karijernom savjetovanju odnosi se na podršku cjeloživotnom učenju (umjesto samo u ključnim trenucima u životu), mogućnost provjere pojedinih ponuđenih opcija (umjesto njihova isključivo teorijskog poimanja), razvoj vještina za vlastito upravljanje karijerom (umjesto isključive vanjske podrške) te grupni pristup (umjesto isključivog individualnog savjetovanja) i osobno angažiranje.

Posljednjih godina tržište rada je pretrpilo promjene, a najveća promjena koja je počela i koja će se nastaviti tiče se zahtjeva prema kandidatima odnosno prema svim nezaposlenim, ali i zaposlenim osobama, odnosi se na uvođenje novog koncepta (samo)zapošljivosti koji od njih traži kontinuiran rad na vlastitim kompetencijama kako bi odgovarali (novim) potrebama poslodavaca i potrebama tržišta rada. Takvim pristupom osoba sama utječe na svoje izgleda za zapošljavanje, skraćuje trajanje nezaposlenosti i osigurava sadašnje zaposlenje. Dakle zapošljivost je dinamički fenomen, ne statičan, jer su u posljednjih 15-ak godina nestala brojna zanimanja, a nastala nova - nestala su statična radna mjesta i statični uvjeti rada. Poslovi su danas manje formalizirani, strukturirani, rutinski, sve više zahtijevaju suradnju s ljudima, komunikaciju, novine, inovacije, učenje, prilagodljivost.

Bazično obrazovanje s kojim osoba ulazi na tržište rada (srednja škola ili fakultet) samo je temelj

na koji se nadograđuju daljnje učenje i radno iskustvo koji osobu zatim profesionalno profiliraju i „brendiraju“. Komunikacijske i prezentacijske vještine, aktivno znanje stranih jezika, rad na računalu, veoma su važne za kvalitetno obavljanje posla, no uz ovo treba navesti i dobro upravljanje vremenom i ciljevima, emocionalnu i socijalnu inteligenciju te spremnost za učenje. Racionalna inteligencija pomoći će vam da dobijete posao, a emocionalna inteligencija da u njemu budete uspješni.

„Tehnička kompetentnost i inteligencija važne su karakteristike svakog zaposlenika, no kada treba izabrati između dvaju kandidata za napredovanje ili novo radno mjesto, vještine komuniciranja imaju presudnu važnost“.

U perspektivi, izgledno je da će puno više ljudi tijekom života iskusiti nezaposlenost nego u prijašnjim generacijama iz dva razloga:

- na dinamičnom tržištu neke će tvrtke lošije poslovati ili prestati s poslovanjem, zbog čega će dio zaposlenika ili svi zaposlenici ostati bez posla
- zaposlenici koji ne obavljaju posao u skladu s očekivanjima i potrebama radnog mjesta neće moći zadržati to radno mjesto

Stoga je u ovom kontekstu karijerno savjetovanje usmjereno na podršku i osnaživanje kojim će razdoblje nezaposlenosti trajati koliko je moguće kraće kako bi se održao radni potencijal, očuvala zapošljivost i psihološki status osobe te prevenirale psihosocijalne i ekonomske posljedice nezaposlenosti i socijalna isključenost. Zapošljivost možemo definirati kao pozitivno stanje radne motivacije i pozitivno stanje u smislu psihološke dobrobiti pojedinca.

Karijerna savjetovališta komplementaran su servis uslugama koje pruža Hrvatski zavod za zapošljavanje. Usluga karijernog savjetovanja treba se etablirati kao:

- stalna funkcija unutar skloništa
- element kvalitetne brige o korisnicima
- kvalitetan izvor informacija o potrebama na tržištu rada

Za društvo je dugotrajna nezaposlenost nepoželjna jer:

1. Kao stanje, narušava mentalno zdravlje i umanjuje radne kapacitete osobe te umanjuje vjerojatnost za zapošljavanje (što dulje traje, povećava izgleda za nezapošljavanje).
2. Uzrokuje socijalnu izolaciju jer dovodi do isključenja osobe iz njezine dotadašnje socijalne

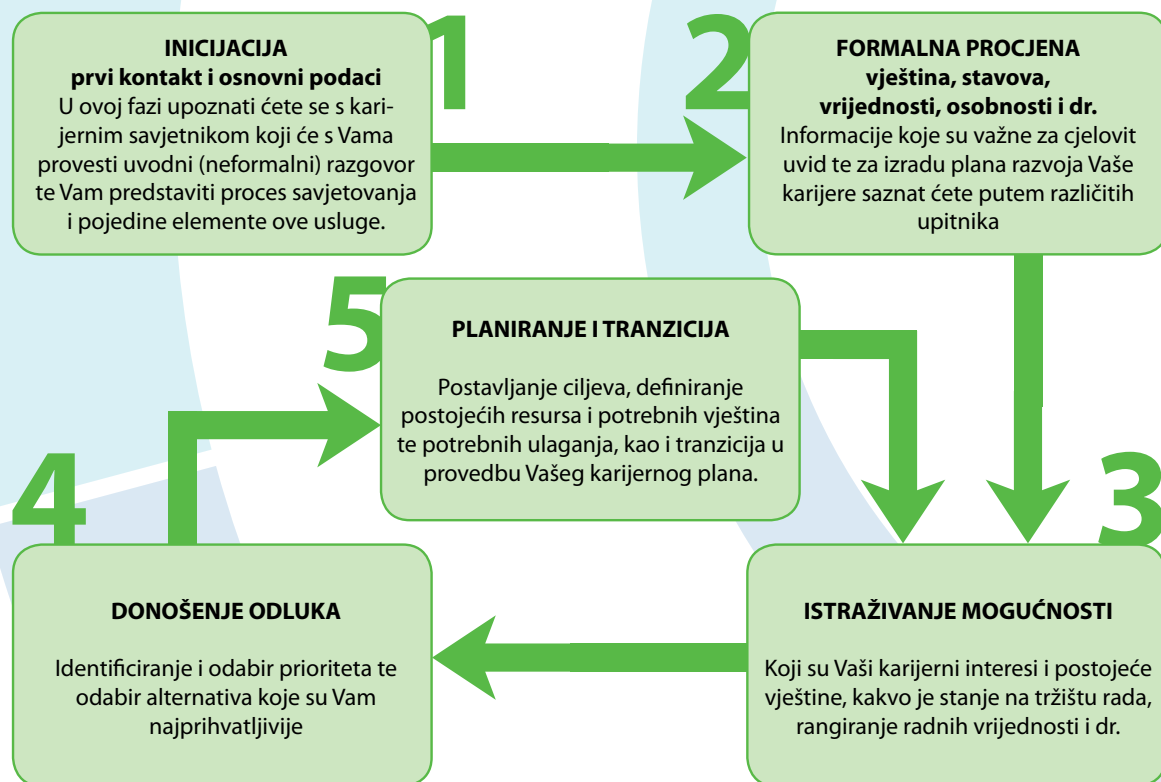
mreže, do siromaštva, što se može protezati generacijama u obitelji.

3. Dovodi do socijalne i ekonomske ovisnosti osobe o državnim institucijama.

Stoga je veoma važan aspekt karijernog savjetovanja osoba žrtava obiteljskog nasilja i rad na mekim vještinama (soft skills) koje znatno povećavaju vjerojatnost zapošljavanja, a zatim kvalitetno obavljanje pa time i zadržavanje posla.

Ovim projektom želimo uspostaviti osnovne okvire i resurse za provedbu usluge karijernog savjetovanja temeljene na navedenim principima u ciljanim skloništima za žrtve obiteljskog nasilja i u savjetovalištim za žrtve obiteljskog nasilja, uzimajući u obzir specifičnosti rada s ovom populacijom korisnika.

Provedba karijernog savjetovanja sadržava sljedeće korake:



Tijekom karijernog savjetovanja savjetnik se koristi različitim tehnikama i alatima – upitnicima, skalama, check listama, intervjuima i dr. koji mu pomažu u radu s korisnicom u procesu osvještavanja, uvida te u pronalaženju najboljih koraka akcijskog karijernog plana.

Postupak karijernog savjetovanja ne predviđa pisanje mišljenja, nalaza ni bilo kakvog završnog dokumenta u pisanom obliku. Karijerno savjetovanje provodi se usmeno i interaktivno, polustrukturiranim intervjuom, a svi podaci dobiveni tijekom karijernog savjetovanja, kao i rezultati upitnika i sl., ostaju arhivirani u papirnom i/ili elektroničkom dosjeu korisnice i u potpunoj diskreciji.

PODSJETNIK

Za uspješnu provedbu prvog i drugog koraka karijernog savjetovanja potrebno je da karijerni savjetnik posjeduje vještine vođenja intervjuja koje možete pronaći u 2. dijelu priručnika u poglavlju Komunikacijske vještine (korištenje „JA poruka“, tehnike aktivnog slušanja: zrcaljenje, parafraziranje, rezimiranje, validiranje i dr.). Također, znanje o neverbalnoj komunikaciji te pravila pisanja životopisa.



PODSJETNIK

Za uspješnu provedbu trećeg i četvrtog koraka karijernog savjetovanja potrebno je da je karijerni savjetnik informiran o tehnici razmjene mišljenja (*brainstorminga*), o mehanizmima suočavanja sa stresom, asertivnošću, koje možete pronaći u 2. dijelu priručnika. Također, potrebno je da zna načine najboljeg prezentiranja na intervjuu i pravila pisanja životopisa.



PODSJETNIK

Za uspješnu provedbu petog koraka karijernog savjetovanja potrebno je da je karijerni savjetnik obaviješten o načinima i kriterijima postavljanja ciljeva, donošenja odluka te o strategijama premošćivanja prepreka i načinima samomotivacije.

1.1. Specifičnosti populacije žrtava obiteljskog nasilja

Prije nego što počnemo detaljno opisivati metodologiju provedbe karijernog savjetovanja osvrnut ćemo se na neke specifičnosti korisnika karijernog savjetovanja – žrtava obiteljskog nasilja koje su smještene u skloništima za žrtve obiteljskog nasilja, a koje treba imati u vidu u planiranju i provedbi karijernog savjetovanja.

Nakon dolaska na smještaj, žrtve obiteljskog nasilja najčešće su u stanju akutnog stresa ili traumatiziranosti. Zato u prvom periodu (za vrijeme trajanja smještaja) prolaze proces prilagodbe. Tijekom tog vremena većinom iskazuju niže raspoloženje, nisku razinu motivacije, usmjerenost na negativno te kognitivnu i emocionalnu preplavljenost odnosom s partnerom i proživljenim traumatskim iskustvima. Često iz takve psihološke, emotivne i motivacijske pozicije nastavljaju sagledavati i ostale životne okolnosti, čak i nakon što im je osigurana osnovna psihosocijalna pomoć u skloništu. A kada se radi o pristupu tržištu rada, žrtve selektivno percipiraju dodatne otežavajuće okolnosti.

Naime, žrtva obiteljskog nasilja najčešće ima niže obrazovanje, vrlo malo ili nimalo radnog iskustva, često je rano počela život s partnerom koji ju je pak mogao onemogućavati da se zaposli/ zadrži posao ili su imali jedno ili više djece pa je kao majka preuzela ulogu kućanice i ostala kod kuće vodeći brigu o djeci i kućanstvu, dok je eventualno partner zaposlen. U tom slučaju partner ima moć nad žrtvom u smislu da financijski pridonosi u kućanstvu pa se nameće kao osoba koja donosi i većinu odluka o vođenju kućanstva, odgoju djece i raspolaganju novcem. Na taj način i zbog toga mnoge žrtve obiteljskog nasilja najčešće nikad nisu imale priliku naučiti biti samostalne, samosvjesne, odgovorne i ekonomične.

Također, žrtva obiteljskog nasilja često dolazi iz disfunkcionalne primarne obitelji te već na samome početku partnerskog odnosa ima lošiju sliku o sebi, nisko samopoštovanje, katkad i određeni stupanj odgojno-obrazovne zapuštenosti te slabo razvijene socijalne vještine.

Stoga ne treba čuditi ako žrtva obiteljskog nasilja u pripremi za pristupanje tržištu rada (tijekom karijernog savjetovanja) iskazuje otpor, generalizira pasivnost i nepreuzimanje odgovornosti na mnoga područja svojeg života, pa tako i na zapošljavanje.

Da bi se izdvojile iz nasilničke okoline, žrtve obiteljskog nasilja moraju postići ekonomsku neovisnost, odnosno pronaći posao kako bi stvorile život odvojeno od nasilnog partnera i mogle se skrbiti za djecu. Zato će većina žrtava izjaviti da želi pronaći posao. No, traženje posla najčešće doživljavaju zastrašujućim zadatkom jer se suočavaju s nepoznatim područjem, s nepoznatim ishodom i, prema tome, osjećaju snažnu nesigurnost i otpor.

Kada i uspiju postići optimalnu razinu motivacije, žrtve obiteljskog nasilja zadržavaju snažan osjećaj neadekvatnosti. Ne osjećaju se konkurentno na tržištu rada zbog niže razine obrazovanja, manjka radnog iskustva, zbog spoznaje da nisu u tijeku s novijim tehnologijama i pravilima ponašanja u poslovnom svijetu te, iz naučene bespomoćnosti, zbog niskog samopouzdanja.

Zbog toga je u sklopu karijernog savjetovanja nužan rad na jačanju samopoštovanja i samopouzdanja, rad na komunikacijskim i prezentacijskim vještinama. Isto tako, preusmjeravanje na pozitivne aspekte vlastite osobnosti, uvid u vlastite snage i mogućnosti i korištenje vlastitih resursa te vrijednosti upornosti i ustrajnosti. Postizanje i održavanje optimalne razine motivacije izazov je i za osobe koje ne spadaju u ranjivu skupinu kao što su žrtve obiteljskog nasilja, pa ne treba zanemariti važnost njihovog ohrabrivanja i osnaživanja od osoba koje su im dostupne kao potpora.

Svaka je dodatna edukacija korisna, a osobito je važno da prihvate rad na računalu jer su i same svjesne neizbježnosti novih tehnologija. Naposljetku, ključno je poticati žrtve da budu samostalne i aktivne u procesu pristupanja tržištu rada te da nauče preuzimati odgovornost ne samo kao tražitelji zaposlenja nego i kao osobe sposobne da posao rade, dobivene poslove zadrže i osiguraju sebi i obitelji egzistenciju i budućnost bez nasilja.

1.2. Psihosocijalne posljedice nezaposlenosti

1.2.1. Psihološke posljedice nezaposlenosti

Da bismo mogli govoriti o utjecaju nezaposlenosti na psihološko zdravlje, nužno je spomenuti dobrobiti koje pruža zaposlenost. One su višestruke:

- zarada
- povišenje razine aktivacije
- raznolikost okoline i raznolikost socijalnih interakcija
- vremenska struktura dana
- ostvarenje osobnog identiteta kroz radnu ulogu

Gubitak ovih dobrobiti velik je izvor stresa za osobu, a događa se gubitkom posla ili nemogućnošću pronalaženja novog zaposlenja.

Nezaposlenost uključuje i:

- učenje novih uloga (često s manjom socijalnom moći)
- prilagođavanje (negativnim) promijenjenim okolnostima

Sve te promjene za pojedinca su izvor stresa koji za sobom povlači i specifične promjene u doživljavanju i ponašanju. Jednim imenom - to su psihološke posljedice nezaposlenosti.

Kod nezaposlenih osoba, u odnosu prema zaposlenima, jače su izraženi:

- anksioznost
- depresija
- nezadovoljstvo životom
- napetost
- sniženo samopoštovanje
- osjećaj beznađa i druga emocionalna stanja
- veća socijalna izolacija
- niža razina dnevne aktivnosti
- niže fizičko i psihološko zdravlje nezaposlenih kao grupe, od zdravlja zaposlenih osoba

Zanimljivi su podaci koji pokazuju da je razina psihološkog stresa, kao jedan od faktora psihološkog zdravlja (uključuje nervozu, glavobolju, napetost, strah, dosadu, usamljenost, probleme sa spavanjem, pomanjkanje energije), kod nezaposlenih u odnosu prema zaposlenim osobama katkad i manja (Fryer, 1998.).

Nezaposleni imaju:

- veće iskustvo napetosti i više negativnih emocija
- manje su zadovoljni životom, nesretniji su
- proživljavaju manje ugođe i pozitivnih emocija (Fryer i Payne, 1986.)
- psihijatrijske bolesti, depresija i anksioznost češće su kod nezaposlenih nego kod zaposlenih osoba
- većina dosad spomenutih psiholoških posljedica odnosi se na afektivna stanja

Kognitivne poteškoće koje se mogu javiti kao posljedica nezaposlenosti su:

- postoji veza između afektivnog stanja i izvršavanja kognitivnih zadataka (to jest utjecaja emocionalnog stanja na intelektualno funkcioniranje)
- kognitivne poteškoće ne možemo proglasiti izravnom posljedicom nezaposlenosti, no javljaju se kod nezaposlenih

Faktori koji posreduju pri utjecaju nezaposlenosti na psihološko zdravlje osobe su:

- psihološko zdravlje pada u prvih nekoliko tjedana do tri mjeseca nakon ostanka bez posla, nakon čega ostaje stabilno ili se čak popravlja pa izgleda da je trajanje nezaposlenosti znatno manje važan faktor od činjenice da je pojedinac izgubio posao
- najveće psihološke posljedice nezaposlenosti imaju ljudi srednjih godina (od 30 do 59 godina)
- kod žena su zabilježene teže psihološke posljedice - uzrok nije u biološkim predispozicijama nego u različitim situacijama koje muškarce i žene zadese nakon gubitka posla
- percipirana važnost radne uloge - psihološke posljedice bit će teže što je privrženost zaposlenju veća - *ovaj je faktor važan jer se njegovom promjenom preko savjetovanja, podučavanja ili socijalnih pritisaka relativno lako može utjecati na njegovo smanjenje, a time i na bolje psihološko zdravlje nezaposlenih*
- što je lokalna nezaposlenost veća, pogoršanje psihološkog zdravlja zbog nezaposlenosti je manja - zato što osoba uzroke svoje nezaposlenosti pripisuje uzrocima iz svoje okoline (a ne

osobnim razlozima) te ostvaruje veći broj kontakata s ostalim nezaposlenima što smanjuje doživljaj osobnog odstupanja od normativnih očekivanja društva („nisam jedini/a“)

- socijalna potpora obitelji i prijatelja pruža svojevrsan štit od stresa
- pohađanje različitih programa za pomoć nezaposlenima nedvojbeno pruža (kratkotrajnu) korist; njihovo se psihološko zdravlje nakon takvih programa popravlja
- psihološko zdravlje osobe ovisit će o tome što ona smatra uzrokom nezaposlenosti - ako se uzrok pripisuje vanjskim okolnostima, osoba će se osjećati bolje, a lošije ako to pripisuje vlastitim osobinama
- stupanj osobne aktivnosti pozitivno utječe na psihološko zdravlje
- financijska sigurnost visoko je pozitivno povezana s psihološkim zdravljem
- utjecaj će biti još veći ako o nezaposlenom financijski ovise i drugi članovi obitelji; nadalje, viši socijalni status povezan je s manjom promjenom u psihološkom zdravlju nakon gubitka posla

Svi ovi, a i mnogi još neidentificirani faktori uzrok su velikim varijacijama u iskustvu nezaposlenosti, odnosno u posljedicama koje će nezaposlenost izazvati.

1.2.2. Socijalne posljedice nezaposlenosti

Nezaposlenost je fenomen koji ne pogađa samo nezaposlenog pojedinca. Ona pogađa i obitelj nezaposlenog, ali i širu društvenu zajednicu. Upravo zbog toga, u istraživanjima i literaturi ne govori se često o psihološkim i socijalnim posljedicama kao o zasebnim kategorijama, nego su one obuhvaćene jednim zajedničkim pojmom psihosocijalnih posljedica nezaposlenosti. No radi jednostavnosti, ovdje ćemo prikazati neke od posljedica koje možemo ubrojiti u socijalne, a koje su različiti autori najčešće istraživali.

Promjene kod pojedinca događaju se na nekoliko polja:

- u radnoj etici i radnim vrijednostima (motivacija za rad, novac, prekovremeni rad, poštovanje rada kao vrijednosti, standard rada i sl.). U životima većine nezaposlenih osoba postoji snažna radna etika. Vrijednosti koje su usvojene u procesu socijalizacije vrlo su stabilne i ne mijenjaju se lako. Mladim, dobrostojećim osobama nezaposlenost znači razdoblje produljene mladosti, no to ne podrazumijeva da se njihova radna etika fundamentalno i

trajno izmijenila. Kod siromašnije nezaposlene mladeži, obeshrabrenje može rezultirati „alternativnim vrijednostima“ prema poslu. Ako se ti stavovi prenesu na djecu, i njihovo će ponašanje biti pogođeno alternativnim vrijednostima (generacijski i obiteljski transfer).

- u kriminalnom i delinkventnom ponašanju kao i agresivnoj reakciji na takvo stanje. Odnos je recipročan i ovisi o atribuiranju (davanju značenja) uzroka nezaposlenosti.
- u pojavi specifične socijalne klase kojoj pripadaju nezaposleni pojedinci. Specifična „podklasa“ nezaposlenih, skromno obrazovanih i socijalno marginaliziranih ljudi, odvojenih od glavnih struja društva. Pripadnost „podklasi“ znači socijalnu izoliranost od glavnih društvenih institucija i od zaposlenih ljudi. Ove osobe razlikuju se i prema kulturnim osobinama: niska samoefikasnost, fatalizam, niska razina aspiracija, sumnja u sebe i svoje sposobnosti. „Podklasa“ implicira kontinuitet socijalne marginalizacije kroz generacije (razina ambicije, slika o sebi, sustav vrijednosti...). Djeca koja imaju nezaposlene roditelje i rođake i sama imaju veće izglede da budu nezaposlena. Nezaposlenost ostaje u obitelji kao rezultat prijenosa i učenja neadekvatnih strategija suočavanja. Krajem 70-ih godina 20. stoljeća mnoge su zapadne europske zemlje razvile ideju da vlada treba pronaći strategiju koja će spriječiti da se „podklasa“ uopće pojavi, prvenstveno povećanjem razine obrazovanja nezaposlenih. Teško je precizno predvidjeti budućnost socijalne pomoći i razvoja nezaposlenosti među mladima. Budućnost ovisi o tome hoće li vlada i njezini socijalni partneri moći razviti nove načine integriranja marginalnih grupa u socijalni i ekonomski sustav.

Karijerni savjetnik treba obratiti pažnju na prisutnost i izraženost navedenih simptoma kod korisnice, prije i tijekom provedbe karijernog savjetovanja. Velika izraženost simptoma implikacija su za odvojeni savjetodavni odnosno psihoterapijski rad na tim simptomima.

1.3. Intervju, savjetovanje, supervizija i intervizija stručnjaka u karijernom savjetovanju žrtava obiteljskog nasilja

1.3.1. Intervju

Intervju je pripremljen razgovor s nekom osobom kako bi se dobile informacije važne za predmet interesa. Intervjuom se potrebne informacije dobivaju iz „prve ruke“ jer se razgovor vodi „licem

u lice". Veoma je važno uspostaviti dobar kontakt sa sugovornikom i steći njegovo povjerenje. Nadalje, potrebno je predvidjeti vrijeme i mjesto na kojem će se voditi razgovor te pripremiti pitanja o onome o čemu se želi razgovarati. Intervjuer iz odgovora dobivenih u intervjuu, ali i iz cjelokupnog ponašanja sugovornika, donosi zaključke.

Nekoliko je vrsta intervjuja, s obzirom na njihovu namjenu: savjetodavni, psihoterapeutski, intervju za profesionalnu orijentaciju i selekciju, istraživački intervju itd. Potrebno je napraviti plan vođenja intervjuja i stvoriti ugodnu atmosferu za razgovor.

U cjelini, da bi intervju bio uspješan, potrebno je osigurati sljedeće:

- dobrovoljnost sudjelovanja sugovornika u razgovoru
- prostor i vrijeme za razgovor
- obaviještenost sugovornika o cilju i temi razgovora
- ugodnu atmosferu za razgovor
- odgovarajući početni kontakt
- taktičnost
- otvorenost i ljubaznost intervjuera
- jasna i precizna pitanja: osjetljiva pitanja ili pitanja o kojima sugovornik ne želi govoriti ne treba postavljati, odnosno ne treba inzistirati na odgovoru
- kontinuiranu fokusiranost intervjuera te usmjeravanje i vođenje intervjuja u smjeru doznavaanja potrebnih informacija o sugovorniku
- podaci se mogu bilježiti i tijekom razgovora ako to sugovorniku ne smeta, no bilješke se mogu zapisati i odmah nakon završetka razgovora dok su informacije i dojmovi svjež

Intervju može biti strukturiran, polustrukturiran i nestrukturiran. Kod strukturiranog intervjuja, pitanja su unaprijed pripremljena, a kod nestrukturiranog razgovor se vodi slobodno o nekoj temi.

Priprema za provedbu intervjuja sastoji se od:

- izrade protokola intervjuja
- određenja mjesta i vremena održavanja intervjuja
- stručne izobrazbe (treninga) intervjuera

Protokol intervjuja osnovni je dokument - instrument. Ujedno je i plan prema kojem razgovor teče i izvor kasnijih podataka koje treba obraditi. Ako se planira istodobno ili naknadno pismeno regis-

triranje podataka, koristi se obrascem sa sljedećim rubrikama:

- zaglavlje: ustanova, projekt, intervjuer, sugovornik, mjesto i vrijeme
- pitanja: detaljna pitanja i prostor za odgovore
- rubrika za zapažanja voditelja

1.3.2. Savjetovanje

Savjetovanje je interakcija usmjerena prema problemu i cilju. To je posebna metoda pružanja pomoći, proces vođenja i usmjeravanja pri rješavanju određenog problema. Provodi se u obliku strukturiranih razgovora tijekom kojih se korisnici daju izravni savjeti s težištem na rješavanje njezinih aktualnih problema. Savjetovanje pomaže korisnici u njezinu osobnom razvoju, sazrijevanju i prilagođavanju trenutačnim životnim uvjetima. Provodi se u svrhu osposobljavanja korisnice za samostalno rješavanje sadašnjih i budućih problema.

Savjetovanje je povjerljiv razgovor u kojem korisnica povjerava savjetniku svoje probleme, brige i dvojbe kako bi se pronašlo rješenje i dobila podrška. Savjetnik pomaže (zajedno s korisnicom) pronaći rješenja za njezine probleme ili ju usmjerava na to da probleme gleda na nov način i da ih sama riješi. Također, približava ili daje informacije kako bi korisnica lakše donijela odluku te kanalizira njezinu energiju prema postizanju cilja, no savjetnik ne može odlučiti umjesto korisnice – upravo korisnica je ta koja najbolje poznaje vlastitu situaciju. Svaki pokušaj promjene ponašanja izvana ima malo izgleda, a rezultati su kratkoročni, pogotovo ako korisnica sama to ne želi. Iz svega navedenog vidljiv je nedirektivni savjetodavni pristup u radu s korisnicom.

Kao što smo spomenuli, proces savjetovanja provodi se razgovorom između savjetnika i osobe koja traži savjet. Dio procesa savjetovanja provodi se kroz intervju, koji predstavlja komunikaciju u kojoj jedna osoba traži informaciju, a druga ju daje. Ima sve karakteristike racionalnog, ali teži realizaciji i emocionalnog. U toj komunikaciji sadržan je i psihologijski pristup i emocionalno prihvaćanje korisnice od savjetnika te razvijanje verbalne i neverbalne interakcije uz kreiranje pozitivne prijenosne situacije koja omogućuje da korisnica bude otvorena prema savjetnikovu utjecaju na nju (uspostavljanje pozitivnog transfera), iz čega mogu slijediti i promjene u stavovima i djelovanju korisnice. Takav pristup u razgovoru omogućuje da savjetnik korisnicu doživi kao cjelovitu ličnost. Ako savjetnik emocionalno prihvati ponuđene emocije korisnice, između njih će se razviti interakcija (kontratransfer). Ta je interakcija obilježena riječima, emocijama, pokretima,



mimikom i ostalim načinima izražavanja te povjerenjem, otvorenošću, suradnjom. Ta emocionalna dinamika između savjetnika i korisnice zove se pozitivni transfer i kontratransfer.

Pozitivna prijenosna situacija (pozitivni transfer) za korisnicu znači doživljavanje savjetnika kao bliske i pozitivne osobe, a ta pozitivna prijenosna situacija omogućuje savjetniku djelovanje u kojem je korisnica otvorena za informacije i upute savjetnika (dinamično zbivanje u intervjuu). Ako se u procesu savjetovanja ne uspostavi pozitivna prijenosna situacija, efekt savjetovanja bit će znatno smanjen ili ga uopće neće biti jer nije stvoren kanal za kontakt i odnos između korisnice i savjetnika.

Za uspostavu pozitivne interakcije između savjetnika i korisnice ponekad nije dovoljan samo jedan razgovor/intervju. Katkada je potrebno nekoliko razgovora jer se odnos između savjetnika i korisnice postupno razvija. Postizanje dobrog kontakta s korisnicom u razgovoru/intervjuu važno je za nastavak kontakta i za uspjeh onoga što želimo postići savjetovanjem.

U procesu savjetovanja obično se radi na postizanju ograničenog broja ciljeva. Važne se promjene u ponašanju korisnice mogu opaziti već nakon nekoliko susreta/razgovora, no neke korisnice, unatoč trudu, nikada ne promijene svoj stil ponašanja i stavove.

Karijerni savjetnik nerijetko se nađe u situaciji da u radu s korisnicom bude na rubu između karijernog savjetovanja i savjetovanja. Nerijetko tokom karijernog savjetovanja dogodi da korisnica želi razgovarati o temama koje su izvan područja karijernog savjetovanja. Ovo može biti vid otpora (prebacivanjem na „reciklirane“ teme, vraćanjem na ulogu „žrtve“, izbjegavajući zalaganje i trud koji se od nje traži tokom karijernog savjetovanja) kojim korisnica pokazuje nemotiviranost i nezainteresiranost za traženje posla, pa tako i svoju neodgovornost o čemu karijerni savjetnik treba otvoreno razgovarati s korisnicom. No, razlog tome može biti i velika zabrinutost korisnice, strahovi za budućnost, izloženost stresnim događajima i potreba za ventiliranjem. U tom slučaju korisnici treba ponuditi razgovor tj. savjetovanje/psihoterapiju u odvojenom terminu koje će se posvetiti samo tim temama ne miješajući ih s karijernim savjetovanjem (i obrnuto).

Svako savjetovanje mora sadržavati sljedeće elemente:

- korisnica treba dobiti dovoljnu količinu informacija koje joj mogu pomoći u odlučivanju
- procedura savjetovanja mora biti organizirana tako da se osiguraju maksimalna povjerljivost i podrška u postupku donošenja odluka
- savjetnik mora provoditi savjetovanje na najvišoj profesionalnoj razini

Tko može provoditi savjetovanje?

Savjetnik je osoba koja je posebno educirana za savjetovanje. Svaki savjetnik mora imati sljedeće odlike:

- biti educiran o načinu i tehnici individualnog savjetovanja
- biti uvjeren da je individualno savjetovanje korisno
- biti stručan, profesionalan, empatičan, jasan, autentičan, tolerantan, dobar slušač i zainteresiran tijekom savjetovanja
- biti osoba koja može predložiti različite postupke, načine i rješenja bez izdavanja obvezujućih naredbi
- biti svjestan svojih predrasuda, ograničenja i vjerovanja te znati kako se nositi s njima, a da ne utječu na korisnicu

Kako treba provoditi savjetovanje?

Savjetovanje se treba provoditi u ugodnoj i mirnoj atmosferi, na mjestu gdje je osigurana privatnost i mogućnost ostvarivanja kontakta s korisnicom. Provodi se uz pomoć strukturiranih i polustrukturiranih upitnika te korištenjem otvorenih pitanja pri identificiranju problema i ostalih alata.

Tijekom savjetovanja savjetnik prati korisnicu na:

- verbalnoj razini - slušajući podatke koje korisnica iznosi te uočavajući način razmišljanja i povezivanja činjenica, donošenja odluka i ukupnu percepciju svoje situacije. Također, prati komunikacijske vještine korisnice (tehnike aktivnog slušanja) i njezine vještine samoprezentiranja
- neverbalnoj razini - primjećujući cijeli set znakova neverbalne komunikacije kao što su držanje tijela, izrazi lica, gestikulacija, boja glasa, način odijevanja, energičnost u nastupu i dr.

Osnovni preuvjeti savjetovanja

Kako bi savjetovanje bilo učinkovito i kako bi ga korisnica prihvatila, potrebno je osigurati povjer-

ljivost, imati poštovanja i pokazati pozitivan i jednak stav prema svakoj korisnici. Poštovanje prema korisnici izražava se aktivnim praćenjem i slušanjem korisnice bez kritičkog prosuđivanja nje i njezina stila života, uz pružanje podrške i ohrabrenja.

Pozitivan odnos savjetnika prema svakoj korisnici uključuje neprosuđivanje i neosuđivanje prošlih i/ili sadašnjih ponašanja korisnice.

Tijekom savjetovanja potrebno je koristiti se prikladnim i razumljivim rječnikom. Savjetnik mora prihvaćati sve korisnice jednako, a svaka korisnica mora osjetiti da je prihvaćena neovisno o spolu, dobi, socioekonomskom statusu, etničkom podrijetlu, religiji, seksualnoj orijentaciji i zvanju.

Kako bi korisnica prihvatila savjetovanje, potrebno je osigurati povjerljivost odnosno zaštitu svih osobnih podataka korisnica. Također, potrebno je naglasiti da sve ono što se tijekom savjetovanja utvrdi i kaže neće biti preneseno i/ili proslijeđeno nekoj trećoj strani (partneru, rodbini, poslodavcu, kolegi itd.) bez dopuštenja korisnice.

Osnovne vještine savjetovanja

Osnovne vještine savjetovanja potrebne su kako bi se mogao voditi dijalog s korisnicom. Koristeći se vještinama savjetovanja, savjetnik pomaže korisnici da lakše identificira i istraži te da bolje razumije svoja pitanja i probleme: kako da se nosi sa svojim razmišljanjima i zabrinutošću. Također, pomaže korisnici izabrati i aktivno promijeniti, ali i primijeniti savjete.

U osnovne se vještine savjetovanja ubrajaju empatija i pažnja, odnosno aktivno slušanje.

Empatični ste kada:

- obraćate pozornost na poruke i pitanja koje korisnica upućuje vama kao i poruke, odnosno savjete, koje upućujete korisnici
- pažljivo slušate i odgovarate na važna pitanja, ali ste ujedno i koncentrirani i prilagodljivi te dopuštate (osiguravate) korisnici vrijeme kako bi izrazila sve zabrinutosti i pitanja
- postupno tijekom razgovora dotičete i osjetljive teme, odnosno osjećaje te prepoznajete osjećaje, trenutak i potrebu korisnice za razgovorom

Što znači aktivno slušati?

- aktivnim slušanjem pokušavate utvrditi dotadašnja iskustva korisnice, dotadašnje ponašanje, njezin pogled na vlastito ponašanje te emocije koje su povezane s dotadašnjim iskustvom i ponašanjem

- kako biste mogli aktivno slušati, pitajte korisnicu neka vam objasni svoje probleme, brige i vjerovanja. Nemojte pretpostavljati da ih znate!
- dopustite korisnici da sama pronađe rješenja, odnosno pomozite joj prijedlozima kako bi sama mogla izabrati rješenje koje joj najviše odgovara

A pri svemu tome koristite se tehnikama aktivnog slušanja: ohrabrivanjem, pojašnjavanjem, ponavljanjem (parafriziranjem), zrcaljenjem (reflektiranjem), sažimanjem (rezimiranjem), pozitivnim vrednovanjem (validiranjem) i empatiziranjem.

Pitanja za samoprovjeru - kako provjeriti slušam li pažljivo?

- kakav je moj stav prema ovoj korisnici?
- pokazuje li moj neverbalni govor spremnost za rad s ovom korisnicom? Koji stav iskazujem svojom neverbalnom komunikacijom? (npr. prekrivene ruke na prsima, stisnute šake mogu pokazati zatvorenost i nespremnost na razgovor)
- što me ometa u tome da svoju punu pažnju posvetim korisnici? Što činim kako bih ovladao/la tim distrakcijama?
- kako se mogu učinkovitije posvetiti korisnici?
- koliko pažljivo slušam ono što mi korisnica verbalno iznosi, uočavajući mješavinu iskustava, ponašanja i osjećaja?
- koliko lako prepoznajem bitne (i nebitne) poruke koje šalje korisnica?
- vježbam li postati i ostati dobar slušač?

Upotrijebite OPOU pravilo kako biste uvježbali bolje slušanje

O = Ohrabrite sugovornika

Kimajte glavom, postavljajte pitanja, pokažite govorom tijela da pratite ono što se govori. Usredotočite svu pažnju na sugovornika. Ne poigravajte se stvarima na stolu i ne gubite kontakt očima.

P = Poštujte sugovornika

Još jedanput utvrdite ili ponovite sugovornikovu točku gledišta kako biste provjerili jeste li dobro shvatili poruku. Recite: „Dakle mislili ste reći...“. Ne pretpostavljajte da ste shvatili sugovornika sve dok se ne složi s vašom izjavom.

O = Odgovorite sugovorniku

Postavljajte više pitanja da biste dobili više informacija. Recite:

„Kažite mi više o...” Često se dogodi da se u tom trenutku sugovornik otvori i dođe do stvarnog problema. Nemojte prebrzo iznositi svoje mišljenje ili dati nepromišljen odgovor.

U = Usporite

Uključite svojeg sugovornika u razmatranje svih mogućnosti ili u donošenje rješenja. Dva su mozga „pametnija” od jednog.

Završite razgovor u pozitivnom, ohrabrujućem tonu koji ne potiskuje daljnju komunikaciju.

Kako bi savjetovanje bilo uspješno, savjetnik mora usvojiti neke odlike uspješnog komunikatora:

- educiranost
- empatičnost
- udobnost u ulozi savjetnika
- otvorenost
- tolerantnost
- pristupačnost
- vještinu komuniciranja i dr.

Moguće poteškoće u procesu savjetovanja žrtava obiteljskog nasilja

Otpori

U procesu savjetovanja kod korisnice se može pojaviti otpor koji može biti racionalan i iracionalan.

U procesu savjetovanja korisnica dolazi do uvida i suočavanja, što može biti i vrlo neugodno za nju.

Ako savjetnik nije dovoljno otvoren i ne pokazuje poštovanje prema osobi, može doći do pojave otpora. Uloga otpora je da čuvaju osobu od neugodnih osjećaja kao što je opća nelagoda, strah ili krivnja, a možemo ih razumjeti i kao suprotstavljanje. Kao posljedica otpora, pozitivni pomaci biti će minimalni ili ih uopće neće biti.

Otpori se iskazuju na verbalnom i neverbalnom planu sljedećim ponašanjima:

- | | |
|---|-----------------------------|
| • šutnjom | • hladnim govorom |
| • intenzivnim uvjeravanjem | • prekidom komunikacije |
| • bogatom verbalizacijom | • položajem tijela |
| • netočnošću dolazaka | • kašnjenjem ili nedolaskom |
| • odbijanjem suradnje | • povlačenjem, suzdržanošću |
| • prebacivanjem fokusa savjetovanja na teme koje nisu vezane uz cilj savjetovanja | |

Obrambeni mehanizmi

Uz otpore, mogu se pojaviti i obrambeni mehanizmi. Obrambeni mehanizmi ličnosti nesvjesni su procesi iskrivljavanja realnosti koji pojedinca brane od frustracije i prateće anksioznosti (tjeskobe). Dakle radi se o korištenju različitih kognitivno-osjećajnih strategija pomoću kojih osoba nastoji smanjiti anksioznost koju ne može kontrolirati. Obrambeni mehanizmi uvijek uključuju neki nesvjesni oblik samozavaravanja.

Većina obrambenih mehanizama kratkotrajnog je djelovanja, no na dugi rok kvare odnose jer iskrivljuju realnost i poništavaju osobne granice, pa u odnosu nema prostora za dvije samostojne osobe (od kojih svaka ima svoje potrebe, osjećaje i mišljenja), nego su one u konfluenciji (prekrivanje i međusobno poništavanje) osobnosti, zbog čega se odnos pokvari, a pojedinci se osjećaju povrijeđenima.

U literaturi je opisano dvadesetak vrsta obrambenih mehanizama. Ovdje ćemo navesti devet najpoznatijih.

1. Pomaknuta agresija

Ne napada se izvor poteškoća, nego se agresija usmjeruje na neki prikladan bliski cilj koji ne može sankcionirati ovo ponašanje.

Npr. djevojčicu je naljutila mama, a ona udari mlađu sestru.

2. Racionalizacija

Očituje se kao umanjivanje vrijednosti cilja koji nismo uspjeli postići i pretjerano isticanje vrijednosti cilja koji smo bili prisiljeni izabrati.

Npr. netko nije uspio upisati željeni studij, a zatim se zavarava da je taj studij ionako bez veze, a ono što je upisao je baš ono pravo.

3. Supstitucija

To je zamjena ciljeva, tj. novoizabrani cilj barem će djelomice zadovoljiti onemogućenu potrebu.

Npr. žena koja ne može imati djecu odabire posao odgojiteljice.

4. Kompenzacija

To je ulaganje većeg truda i napora da bi pojedinac postigao rezultat u nekom području u kojem je kompetentan te tako kompenzirao područje u kojem je nekompetentan.

Npr. dječak koji je neuspješan u sportu bit će jako uspješan na računalu.

5. Projekcija

Omogućuje pojedincu da se ne suoči s nekim svojim manama jer ih pripisuje drugim ljudima.
Npr. djevojka koja nije lijepa lista modni časopis i govori: „Vidi kako je ova ružna.”

6. Regresija

To je impulzivno, neprikladno ponašanje odrasle osobe nalik ponašanju djeteta. Stoga se i naziva regresivno, u smislu da je karakteristično za već prijedene i završene faza razvoja.
Npr. žena plače i vrišti iako vikom neće riješiti svoju situaciju. Desetogodišnje dijete počinje ponovno noću mokriti u krevet.

7. Fiksacija

To je uporno ponavljanje nekih akcija za koje je očito da neće dovesti do cilja.
Npr. nenadarena osoba uporno se, iz godine u godinu, prijavljuje na neki umjetnički studij.

8. Negiranje

To je oblik odbijanja pojedinca da se suoči s nekim nedostatkom ili ugrožavajućom situacijom s kojom se ne može nositi.
Npr. negiranje je često kod roditelja koji se ne mogu pomiriti sa spoznajom o bolesti svojeg djeteta. Tada smatraju da se radi o pogrešnoj dijagnozi pa sebe i druge uvjeravaju da će dijete ozdraviti.

9. Rezignacija je pasivizacija

Odustajanje od cilja koji bi se mogao postići uz ulaganje dodatnog napora.

1.3.3. Supervizija i intervizija u karijernom savjetovanju

Supervizija

Supervizija je posljednjih godina postala važan oblik profesionalnog savjetovanja i razvoja stručnjaka. To je proces konzultacije koji odražava profesionalne interakcije, probleme kooperacije i komunikacije i baziran je na praktičnom iskustvu. Fokusirana je na interpretaciju procesa, učenje i poučavanje iskustvom i savjetovanjem.

Nužna je u profesionalnom razvoju svih koji neposredno rade s ljudima i jedan je od ključnih načina da se osigura djelotvornost i kvaliteta usluga u području (psiho)socijalnog rada i razvoja. Omogućuje kontinuirani razvoj stručnjaka i produbljeno razumijevanje odnosa među ljudima, uzroka nastanka problema i poduzimanje kvalitetnijih intervencija. Pomaže smanjivanju profesionalnog stresa, koji je kod stručnjaka koji rade s ljudima, zbog složenosti i težine (psiho)socijalnih problema i nedovoljnih mogućnosti njihova rješavanja, iznimno velik. U superviziji stručnjaci, učeći iz svojeg neposrednog iskustva, bolje razumiju životne teškoće korisnika i osnažuju ih za aktivno traženje konstruktivnih rješenja i tako pridonose kvaliteti usluga koje pruža sustav u kojem su zaposleni.

Teme supervizijskog rada različiti su aspekti individualnog razvoja, funkcije uloga, profesionalna biografija, profesionalne kompetencije i oblik funkcioniranja organizacije, no bez ikakva pritiska na sudionike. Obično počinje s problematičnim situacijama iz profesionalne svakodnevice pojedinca ili tima, a zatim se nastoje izvesti zaključci za profesionalno djelovanje.

Konkretna rad izgleda ovako: sudionici supervizije na početku susreta izaberu jednu situaciju iz svoje trenutačne profesionalne prakse za koju im je potrebna stručna pomoć i podrška. Zajedno sa supervizorom analiziraju situaciju - koji je njihov osobni dio u njoj, kako u to ulazi njihova profesionalna uloga i njihovo shvaćanje samoga sebe, kakve posljedice imaju institucionalni okvirni uvjeti i kako su drugi utjecali na situaciju te nastoje pronaći moguća nova rješenja i orijentacije.

Važan dio učenja u superviziji jest prepoznavanje i razumijevanje vlastitih osobina te njihovih prednosti i nedostataka za profesionalni rad. Razumijevanje i prorada vlastitih postupaka i doživljaja važni su kao i kognitivno shvaćanje problema.

Supervizija može biti:

- individualna - supervizor i jedan pomagač
- supervizija u trijadi - supervizor i dva pomagača
- grupna supervizija - supervizor i tri do sedam pomagača. Nekoliko je razloga zašto je moguće izabrati grupnu, a ne individualnu superviziju prema Hawkins, P. i Shohet, R. (1989., str.96.-108.). Razlog može biti novac, vrijeme i iskustvo. Izbor grupe treba biti pozitivan izbor, a ne kompromis grupe i supervizora. Grupa može osigurati atmosferu potpore i suradništva u kojoj svaki novi član može dijeliti osjećaj tjeskobe i biti svjestan da i drugi dijele slična iskustva. U grupi se dobiva i daje, od svih članova grupe i od supervizora, refleksija i *feedback*.
- timska supervizija - supervizor i tim. Za razliku od grupne supervizije, članovi se nisu sastali samo radi supervizije nego su zajedno i poslovno vezani

- sustručnjačka odnosno „vršnjačka supervizija“ - dva do sedam stručnjaka izmjenjuje se u ulogama supervizora i supervizanata
- supervizija supervizije - supervizija supervizora nakon završene edukacije

Svrha supervizije

- savjetnik treba postati svjestan svoje profesionalne uloge i odgovornosti
- savjetnik će dobiti objektivno mišljenje
- osigurati kvalitetu rada s klijentom
- osigurati profesionalni rast i razvoj pojedinca i pružati mu potporu
- sudjelovati u otkrivanju i otklanjanju stresa nastalog zbog težine profesionalne uloge
- savjetnik će razmotriti svoju sposobnost za izvršavanje radnih zadataka
- povećavati radne sposobnosti ako je to potrebno
- osigurati pozitivno okruženje

Principi supervizije

- superviziju treba omogućiti svim stručnjacima u pomagačkim zanimanjima
- interes korisnice uvijek mora biti prvi, osim ako to ugrožava njezinu sigurnost
- mandat za superviziju daje radna organizacija
- supervizija je primjerena i sigurna za sudionike
- supervizija je dijeljenje odgovornosti
- supervizija je redovita i neometajuća
- supervizija promiče kritičko reflektiranje, kompetentnost, odgovornost i unaprijeđenje prakse
- supervizija se bazira na razumijevanju i načinu na koji odrasli uče
- supervizija osigurava odgovarajuće konzultacije

Redovite supervizije i intervizije osobito su važne za prevenciju sagorijevanja stručnjaka pomagača koji rade sa žrtvama obiteljskog nasilja.

Intervizija

Intervizija je vrsta supervizije i metoda učenja koja ima određene karakteristike. To je „metoda učenja kojom mala grupa kolega sa sličnim razinama stručne spreme i radnog iskustva vodi superviziju preko pitanja koja se javljaju u njihovoj radnoj okolini. Intervizija je dakle vrsta

supervizije u kojoj nitko od sudionika ne preuzima stalnu ulogu supervizora" (Hanekamp, 1994.). U intervizijskoj grupi najčešće se susreću stručnjaci koji rade u istom području djelovanja. Interviziju je stoga vrlo lako organizirati u svakoj radnoj okolini u kojoj stručnjaci žele analizirati pitanja koja se pojavljuju u njihovu radu i otežavaju ga. Najbolje je ako se u intervizijske grupe uključuju osobe koje su već sudjelovale u interviziji/superviziji i tada naučile načine i metode rada koje zatim mogu iskoristiti u interviziji.

1.4. Protokol za vođenje karijernog savjetovanja

1. Uvod – objasniti korisnici:

- što je karijerno savjetovanje
- što (ne) može očekivati od karijernog savjetovanja
- koja je njezina očekivana uloga i angažman te odgovornost za tijek i ishode karijernog savjetovanja
- aktivnosti koje karijerno savjetovanje uključuje
- trajanje karijernog savjetovanja
- dobiti suglasnost i dobrovoljnost korisnice za sudjelovanje u cijelom karijernom savjetovanju

2. Pratiti motivaciju korisnice tijekom karijernog savjetovanja:

- motiviranost na susretima (stupanj motiviranosti)
- motiviranost između susreta
- redovitost dolazaka (kašnjenje, izostanci...)
- pisanje domaćih zadaća
- reakcije na povratne informacije i sugestije karijernog savjetnika
- razumijevanje suštine aktivnosti karijernog savjetovanja
- pad motiviranosti - poticanje motivacije kod pada motiviranosti

3. Povratna informacija korisnici na životopis i molbu:

- struktura (sažetak, osobni podaci, edukacija, dodatna edukacija, radno iskustvo, strani jezici i računalne aplikacije, aktivnosti, nagrade, priznanja, preporuke, profesionalni cilj)
- dužina, urednost, preglednost, taksativnost, točnost

- (ne)važnost navedenih informacija
- informacije koje nedostaju
- način prikaza informacija
- gramatičke greške
- izgled i dizajn
- stil i opći dojam (vrsta i veličina fonta)
- fotografija

4. Pratiti komunikacijske i prezentacijske vještine korisnice - povratna informacija na elemente intervjuja:

- sadržajna i ponašajna komponenta intervjuja/nastupa
- (samo)prezentacijski i komunikacijski dio

a) Neverbalna komunikacija - govor tijela (body language)

- rukovanje
- držanje tijela, stav (kretanje u prostoru, ulazak, rukovanje, izlazak, stajanje)
- stil odijevanja
- urednost, frizura, nakit, šminka
- energičnost nastupa
- način sjedenja, facijalna ekspresija (izrazi lica)
- kontakt očima (trajanje i smjerovi)
- gestikulacija
- boja glasa, naglašavanje riječi

b) Verbalna komunikacija

- struktura izlaganja, rečenice, grupiranje prezentiranih informacija
- jasnoća i konkretnost odgovora (konkretna odgovor na konkretno pitanje)
- sklonost preuzimanja vodstva u razgovoru
- korištenje tehnika aktivnog slušanja (parafraziranje, zrcaljenje, rezimiranje...)
- neslušanje (prekidanje i uskakanje u rečenicu, završavanje tuđe rečenice)
- fokusiranost na odgovor, „plivanje okolo“
- komunikacija i kontakt s intervjuerom

c) Komunikacija s intervjuerom

- praćenje reakcija intervjuera (verbalnih i neverbalnih)
- uključivanje intervjuera (nezainteresiran slušatelj, negativni komentari)
- odgovaranje na pitanja intervjuera

d) Pripremljenost za intervju

- poznavanje tvrtke, njezina tržišta, branše, konkurencije i dr.
- poznavanje posla/radnog mjesta iz natječaja
- sadržaj kratkog samoprezentiranja
- vrsta i način postavljanja pitanja intervjuera
- poznavanje procesa zapošljavanja (regrutacije i selekcije)
- točnost dolaska i odgađanje dogovorenog termina
- pripremljeni primjeri za ilustraciju vlastitih osobina

e) Završetak intervjuja - način završetka intervjuja

- stil
- završne informacije o sebi

f) Snalažljivost u slučaju greške, improvizacija

g) Dojam stručnosti i autoriteta

- dojam stručnosti, vladanje temom, izražavanje
- prezentnost
- vladanje tremom (vidljivost znakova treme)
- upravljanje cijelom situacijom (samo)prezentiranja
- uporaba humora, metafora

h) Disanje i upravljanje energijom

- plitko disanje, normalno disanje
- izdisanje kroz govor, umaranje nepravilnim disanjem

5. Završavanje karijernog savjetovanja:

- provedene sve planirane aktivnosti s korisnikom
- povećana samostalnost korisnice u traženju posla
- otvorena pitanja korisnice
- psihološko zatvaranje karijernog savjetovanja

6. Tijekom razgovora s korisnikom pri karijernom savjetovanju pratite što se događa kod vas:

Razmislite i označite bojom čega ste svjesni kod sebe:

- verbalnog/sadržajnog dijela informacije koju dajete
- oblika rečenica i pitanja koja postavljate
- uporabe veznika „I“ umjesto „ALI“
- neverbalne komunikacije:
 - kontakta očima
 - trajanja kontakta očima
 - pokreta rukama – gestikuliranje rukama, prekrížene ruke, ruke na stolu, olovka u rukama
 - položaja tijela – odmaknutost od stola, približenost stolu, uspravljenost kralježnice, savijenost kralježnice
 - položaja nogu – prekrížene noge, razdvojene noge, stopala na podu
 - položaja glave – uspravljena glava, nagnuta glava, ravan položaj glave
 - energije – niska, umjerena, povišena
 - glasa – snaga, boja i visina glasa: tih, glasan, umjeren, snažan, blag, hladan, topao, visok, nizak
- osobnog balansa/emocionalne stabilnosti – stabilna, uznemirena, napeta, reaktivana, eksplozivna
- kontrole procesa – vodim proces bez teškoća, s naporom vodim proces, povremeno/često gubim vođenje procesa
- fokusa – držim fokus, gubim fokus na trenutke, gubim fokus većim dijelom razgovora
- vođenja procesa – u potpunosti vodim proces, gubim vođenje na trenutke, gubim vođenje većim dijelom razgovora, korisnica preuzima vođenje
- nešto drugo? Navedite što:



7. Koja od kombinacija kompetencija dolazi do izražaja kod vas kada razgovarate s korisnikom? Kako se to očituje u razgovoru i odnosu s korisnikom? Objasnite.

- imate snagu i kreativnost, a nemate empatiju?
- imate empatiju i kreativnost, a nemate snagu?
- imate snagu i empatiju, a nemate kreativnost?

1.5. Inicijacija

Korak 1: Inicijacija - prvi kontakt i osnovni podaci

U ovoj fazi korisnica se upoznaje s karijernim savjetnikom koji će provesti uvodni razgovor te korisnici predstaviti proces savjetovanja i njegove pojedine elemente. Ova faza obuhvaća sljedeće korake:

- upoznavanje s korisnikom koja je došla u karijerno savjetovalište
- objašnjavanje mogućnosti koje pruža karijerno savjetovalište te upućivanje korisnice u važnost osobnog angažmana i sudjelovanja u procesu karijernog savjetovanja te preuzimanja odgovornosti za njegov ishod

- osnovna pitanja o motivaciji dolaska i očekivanjima: „Što vas zanima?“, „Zbog čega ste došli na savjetovanje?“, „Koja su vaša očekivanja od karijernog savjetovanja?“, „Što očekujete da ćete dobiti“, „Što vam je potrebno“ i sl.
- polustrukturirani intervju kako bi savjetnik saznao sve potrebne informacije nužne za karijerno savjetovanje
- upitati korisnicu ima li životopis; ako ga ima sa sobom, zamolite da vam ga da ili, ako nema, zamolite ju da ga pošalje e-mailom na adresu skloništa/savjetovališta (uz napomenu da se životopis čuva samo u sklopu skloništa/savjetovališta i nije dostupan trećim osobama)
- u svrhu zaštite može se iskoristiti „Izjava o pristanku korisnice za prikupljanje, obradu i čuvanje osobnih podataka“ koju potpisuju korisnica i karijerni savjetnik
- s korisnicom se u inicijalnom razgovoru i dogovoru termina može dogovoriti da pripremi i pošalje svoj životopis i prije prvog susreta
- u slučaju da korisnica nema pripremljen životopis, savjetnik prikuplja osnovne podatke o korisnici za daljnji rad - prema strukturi navedenoj u nastavku. Ako ima životopis, potrebno je provjeriti navedene podatke te ih nadopuniti podacima koji nedostaju:
 - a) ime i prezime
 - b) adresa i podaci za kontakt
 - c) radno iskustvo
 - d) obrazovanje i dodatno obrazovanje
 - e) radno-zdravstveni faktori
 - f) nagrade, postignuća
 - g) hobiji, interesi
 - h) ostale važne informacije
- najava sljedećih koraka (koji se mogu provesti odmah ili tijekom dogovorenog termina ako osoba u tom trenutku nema vremena)
- osobi dati letak o karijernom savjetovanju

Svi podaci bilježe se u odgovarajuće obrasce i arhiviraju u dosjeu korisnice te čuvaju u skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka.

Za ovu fazu potrebno je da karijerni savjetnik posjeduje vještine vođenja intervjua te da ima predložak s pitanjima (strukturirani, vođeni intervju).

1.6. Dijagnostika obrazovnih potreba i kompetencija osobe

Korak 2: Formalna procjena - vještina, stavova, vrijednosti, osobnosti

U ovoj fazi provodi se formalna procjena vještina korisnice, njezinih stavova i vrijednosti vezanih za rad. Obuhvaća sljedeće korake:

- ispunjavanje upitnika za prikupljanje informacija na osnovi kojih se mogu kvalitetno postaviti ciljevi: snage, slabosti, vještine, sposobnosti, stavovi, interesi, vrijednosti i osobnost i dr.
- interpretacija rezultata upitnika

Jedan od temeljnih uvjeta za provedbu karijernog savjetovanja jest dijagnosticiranje aktualne situacije korisnice, odnosno dijagnostika obrazovnih potreba i kapaciteta osobe za zapošljavanje te karijerni razvoj. Bez uvida u aktualnu situaciju korisnice nemoguć je daljnji rad odnosno stvaranje akcijskog plana.

S obzirom na to da je dijagnostički postupak složen proces, za njegovu je uspješnu provedbu potrebno voditi brigu o dobroj pripremi, primjerenom načinu njegove provedbe te o kvalitetnoj obradi dobivenih rezultata i o njihovoj interpretaciji.

Rad u kojem se od samog početka zna tko, što, zašto treba raditi, odnosno za što je tko odgovoran, omogućuje karijernom savjetniku da dio odgovornosti prenese i na korisnicu kako bi se njezinim aktivnim sudjelovanjem povećao uspjeh cjelokupnog karijernog savjetovanja. Tako organiziran rad sasvim će sigurno pozitivno utjecati, uz sve ostalo, i na povećanje motivacije za postignućem kod korisnice jer će joj omogućiti da se na vlastitom iskustvu uvjeri da se trud isplati.

Osim toga, rezultati dijagnoze aktualnog stanja dobrodošli su i u procedurama vezanima za planiranje, programiranje, izbore metoda rada, metodičkih organizacijskih oblika rada, doziranje opterećenja te praćenja i vrednovanja rada tj. efekata. Dijagnostika je istodobno i temeljni uvjet za osiguranje kvalitete rada.

Izradi akcijskog plana treba pristupiti sveobuhvatno i s realnim očekivanjima kako se ne bi dogodilo da zbog previsokih zahtjeva dođe do svojevrsnog efekta bumeranga.

Dijagnoza aktualne situacije korisnice - temelj individualnog pristupa korisnici

Dijagnoza aktualne situacije korisnice jedan je od važnih i aktivnih faktora uspjeha. Na osnovi rezultata dobivenih inicijalnim razgovorom (koji prethodi dijagnozi aktualnog stanja korisnice), a potom i na osnovi dijagnoze aktualne situacije korisnice omogućuje se:

- uvid u individualni profil svake korisnice
- uvid u znanja, vještine i kompetencije korisnice
- da korisnicu vidimo takvom kakva jest, a ne onakvom kakvom mi mislimo da jest ili bi trebala biti
- spoznaja da korisnica može napredovati u granicama svojih mogućnosti te u kojem smjeru, a
- savjetniku da karijerno savjetovanje primjereno, odnosno individualizirano prilagodi korisnici

Individualizirani pristup omogućuje da se mijenja i odnos između karijernog savjetnika i korisnice te korisnice prema samoj sebi. To konkretno znači da korisnica svjesnije sudjeluje u radu, da uistinu postaje subjekt, odnosno da postoji mogućnost da postane subjekt u radu, uslijed čega će njezin rad i motivacija još više doći do izražaja. To istodobno omogućuje svakoj korisnici da aktivnost postane njezina samoaktivnost, a jedno i drugo joj omogućuje da lakše i prije dođe u zonu samokontrole pomoću koje se može kritički osvrnuti na rezultate osobnog rada te na eventualne nedostatke ili propuste u radu. Dovedi korisnicu iz zone samokontrole u zonu samoodgovornosti zapravo znači dovesti je u poziciju samoodlučivanja o sebi i svojem razvoju te u konačnici do veće samozapošljivosti i osjećaja mogućnosti upravljanja svojim životom, a time i do većeg zadovoljstva i kvalitete života.

Individualizirani pristup usmjeren je prema cilju kako bi aktivnosti koje se provode bile maksimalno u skladu sa stvarnim potrebama korisnica. Nedvojbeno je da će tada rad biti ne samo poticajan za svaku korisnicu, nego i efikasniji, što će svakako pozitivno utjecati na njihovo formiranje spoznaja o vrijednostima onoga što rade, odnosno čime se bave.

Formalna procjena uključuje procjenu vještina, stavova, vrijednosti, osobnosti itd., a provodi se primjenom upitnika (instrumenata) za prikupljanje informacija na osnovi kojih se mogu kvalitetno postaviti ciljevi:

- | | |
|---------------|---------------|
| • snage | • slabosti |
| • vještine | • sposobnosti |
| • stavovi | • interesi |
| • vrijednosti | • osobnost |

Pritom se mogu koristiti pismeni ili e-upitnici, uz što svakako treba procijeniti stres koji postupak ispunjavanja upitnika može prouzročiti (testna anksioznost) i maksimalno ga smanjiti (pravilnom provedbom postupka procjene i intervjuiranja) kako bismo dobili valjane rezultate, a ne podatak o razini stresa pri ispunjavanju upitnika. Interpretacija rezultata upitnika temelj je za daljnju izradu akcijskog plana.

1.7. Istraživanje mogućnosti - karijerni interesi korisnica, postojeće vještine, informacije o stanju na tržištu rada i radne vrijednosti

Korak 3: Istraživanje mogućnosti - karijerni interesi korisnica, postojeće vještine, informacije o stanju na tržištu rada i radne vrijednosti

Ova faza karijernog savjetovanja obuhvaća sljedeće korake:

- pojašnjavanje pojma radnih vrijednosti - što je korisnici motivacija za rad, zašto želi raditi i koje su poželjne karakteristike posla koji bi htjela/željela raditi. Pritom se mogu usporediti kratkoročni i dugoročni poslovni ciljevi s ciljevima u drugim životnim ulogama, specificirati preferirani poslovi, definirati radne vrijednosti u odnosu prema relativnoj važnosti radnih vrijednosti za pojedinca.
- karijerni savjetnik informira korisnicu o podacima o lokalnom tržištu rada (izvor može biti Hrvatski zavod za zapošljavanje ili dr.), deficitarnim i suficitarnim zanimanjima, o sezonskom zapošljavanju, o poticajima koji se mogu ostvariti putem Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ili kroz druge potpore (npr. razni projekti EU-a)
- detaljna analiza podataka iz životopisa i uspoređivanje s iskazanim interesima korisnice
- istraživanje interesa korisnice ispunjavanjem računalnog programa „Moj Izbor“ koji je dostupan u područnim uredima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (računalni program profesionalnog usmjeravanja namijenjen korisnicama koji razmišljaju o promjeni zanimanja i svima koji žele saznati dodatne informacije o pojedinim zanimanjima)

Svi komentari unose se u osobni papirni i elektronički dosje korisnice.

1.7.1. Hrvatsko tržište rada

Tržište rada neprestano se mijenja. Broj nezaposlenih osoba mijenja se ovisno o ekonomskoj situaciji, sezonskim poslovima, trendovskim zanimanjima i sl. Prema izvještajima Hrvatskog zavoda za zapošljavanje nalazimo sljedeće podatke:

- Ukupni broj nezaposlenih u 2014.: 333 664
- Ukupni broj nezaposlenih u 2013.: 345 112
- Broj nezaposlenih žena u 2013.: 163 070
- Broj nezaposlenih muškaraca u 2013.: 182 042
- Broj nezaposlenih bez škole i nezavršene osnovne škole u 2013.: 18 353
- Broj nezaposlenih sa završenom osnovnom školom u 2013.: 71 326
- Broj nezaposlenih sa srednjom školom u 2013.: 215 770
- Broj nezaposlenih s prvim stupnjem fakulteta, stručnim studijom, višom školom u 2013.: 17 549
- Broj nezaposlenih s fakultetom, akademijom, magisterijom, doktoratom u 2013.: 22 114

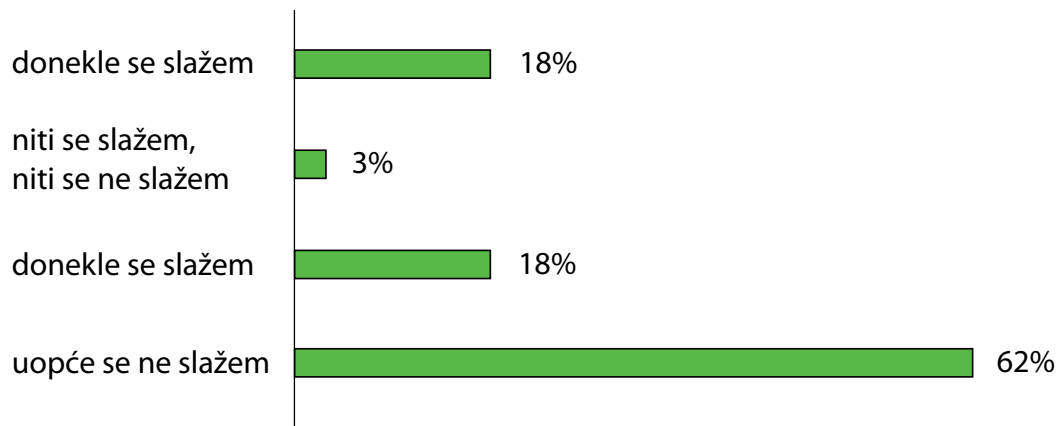
Iz istraživanja koje je provedeno među hrvatskim poslodavcima saznali smo koje općenite osobine i vještine ocjenjuju najvažnijima pri odabiru zaposlenika:

- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. motiviranost/inicijativa | 6. prilagodljivost |
| 2. komunikacijske vještine | 7. timski rad |
| 3. poštenje/integritet | 8. čvrsta radna etika |
| 4. interpersonalne vještine | 9. analitičke vještine |
| 5. znanje stranih jezika | 10. marljivost |

Unatoč velikom broju nezaposlenih osoba u Republici Hrvatskoj udio zaposlenika u „konkurentnoj radnoj snazi“ je nizak. Percepcija poslodavaca o tome koliko je lako naći odgovarajućeg zaposlenika izgleda ovako:

Grafikon 1: Percepcija poslodavaca o raspoloživosti odgovarajućih zaposlenika u Hrvatskoj.

Je li istina da je zbog velikog broja nezaposlenih lako naći nove zaposlenike?



U istraživanju koje je proveo portal EduCentar 2013. godine (www.educentar.net) posloprimci su izdvojili područja profesionalne edukacije koja ih najviše zanimaju, a poslodavci su izdvojili područja koja smatraju najpotrebnijima za svoje zaposlenike. Iz priloženog grafikona (Grafikon 2.) jasno se uočava da se potrebe poslodavaca i želje posloprimaca znatno razlikuju.

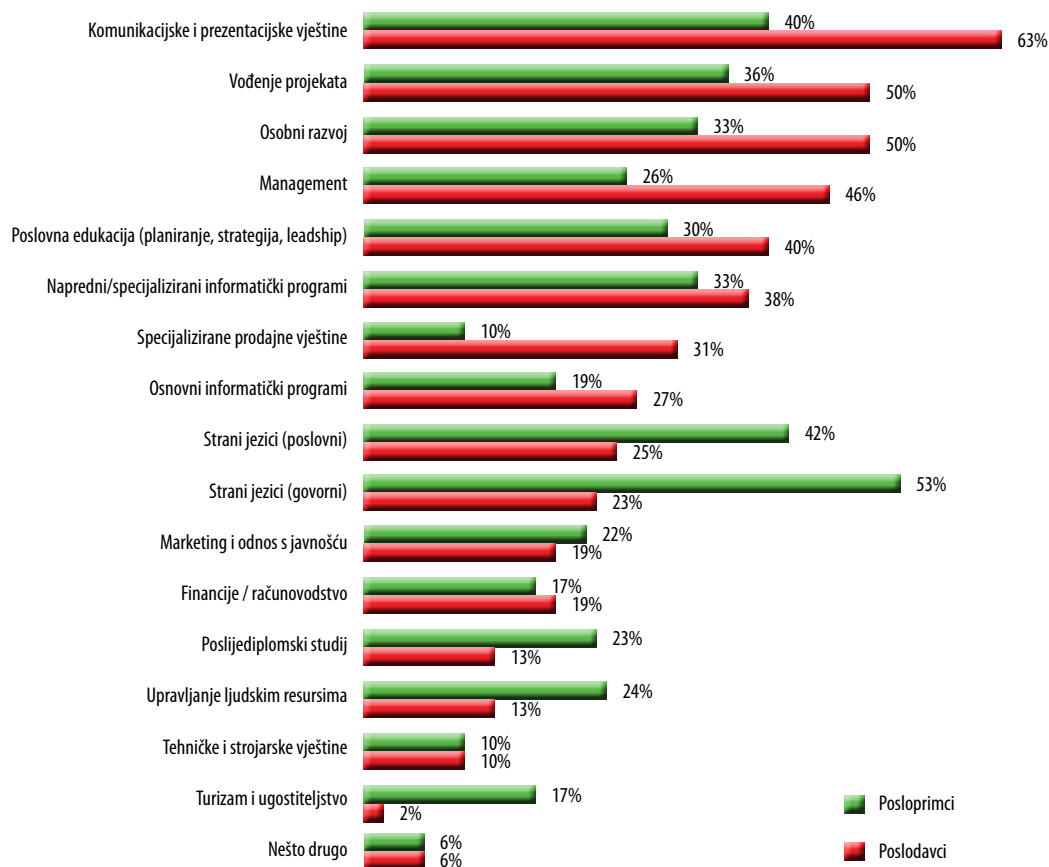
Najviše poslodavaca, njih 63 %, smatra da su njihovim zaposlenicima prvenstveno potrebne komunikacijske i prezentacijske vještine. Zanimanje za ovo područje kod posloprimaca znatno je manje. Samo 40 % ispitanih posloprimaca izdvojilo je to područje kao jedno od onih koje ih najviše zanima.

Na drugome su mjestu za poslodavce vođenje projekata i osobni razvoj -50 % poslodavaca smatra da je to potrebno njihovim zaposlenicima. Svega 36 % posloprimaca izrazilo je zanimanje za edukaciju u području vođenja projekata, a 33 % za osobnim razvojem.

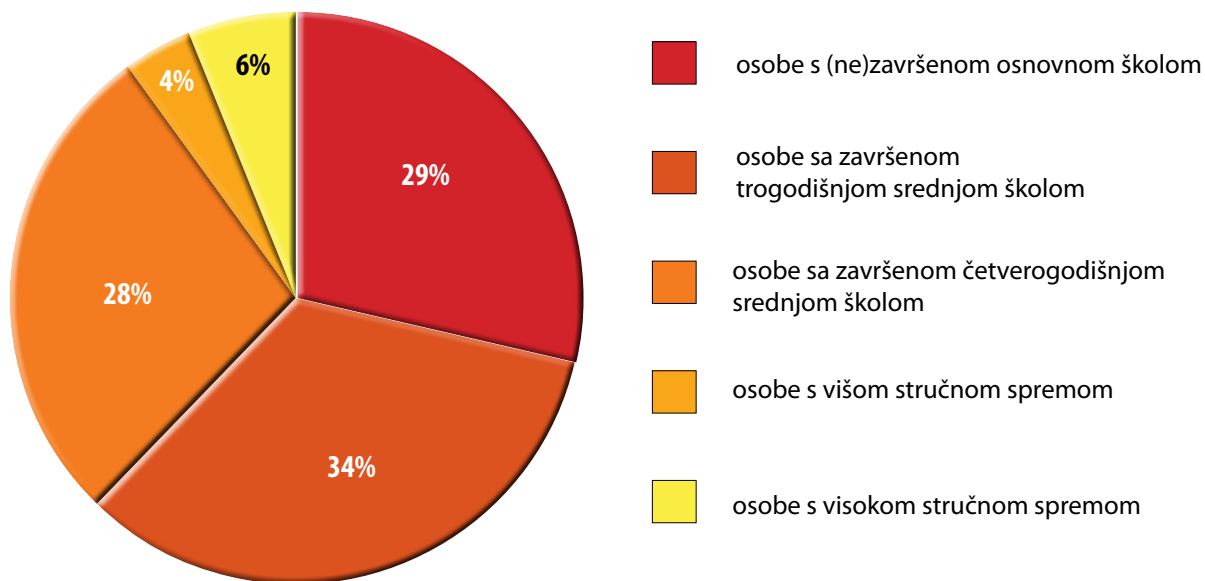
Posloprimcima (53 %) je pak najzanimljivija edukacija iz područja stranih jezika (i to govornih), dok je ova edukacija zanimljiva za samo 23 % poslodavaca. U odnosu prema prošloj godini zanimanje posloprimaca i poslodavaca za ovom vrstom edukacije gotovo se nije mijenjalo.

Najmanje su zanimanje poslodavci pokazali za edukacije iz područja turizma i ugostiteljstva, a posloprimci su najmanje zainteresirani za edukacije iz područja tehničkih i strojarских vještina.

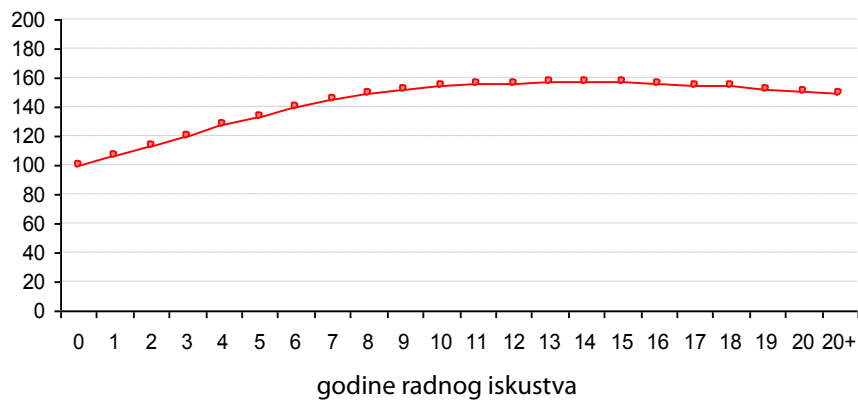
Grafikon 2: Zanimljiva/potrebna područja profesionalne edukacije (prema procjeni posloprimaca i poslodavaca).



Grafikon 3: Struktura nezaposlenih osoba u Republici Hrvatskoj prema stručnoj spremi



Grafikon 4: Promjena iznosa plaća tijekom radnog vijeka zaposlenika



Što obrazovanje odraslih znači za poslodavce?

Poslodavci ulažu u obrazovanje i osposobljavanje svojih zaposlenika kako bi (p)ostali konkurentni, ostvarili veći profit i dostignuli razinu „učee organizacije“ (*learning organization*). Isto tako, obrazovni programi usklađeni s potrebama gospodarstva pokazali su se vrlo učinkoviti u povećanju mogućnosti zapošljavanja za osobe sa smanjenom zapošljivošću, u očuvanju radnog mjesta, odnosno napredovanju u karijeri.

U tom je smislu jedan od kanala obrazovanja odraslih obrazovanje i usavršavanje zaposlenika na poslu, u radnom procesu i pri internim akademijama tvrtki.

1.7.2. Potencijalni kanali za traženje posla

Pretpostavke

Pretpostavka: Posao se traži u oglasima!

Točno, ali ne isključivo tamo...

Javljate se na poslove objavljene u oglasima, ali bez obzira na uloženi trud, rijetko vas pozivaju na intervju. Obeshrabreni ste, počinjete misliti da nikada nećete pronaći (bolji) posao i polako odustajete... Bez prevelike filozofije, okrenite ploču. Umjesto da se pitate zašto nemate sreće, zapitajte se što radite pogrešno? Uzimate li u obzir sve izvore informacija o novim poslovima ili ste se ograničili samo na oglase u novinama? Zadovoljavate li uvjete natječaja na koje se javljate i jeste li to pokazali u svojoj prijavi? Jeste li zadovoljni svojim predstavljanjem na intervjuu? Ili jednostavnije, kritički preispitajte svoj pristup traženju posla. Mi ćemo vam u tome pokušati pomoći u ovoj knjizi.

Pretpostavka: Nije moguće naći posao bez dobre veze.

Netočno!

Nije moguće naći (bolji) posao ako se ne trudite. U dobrim tvrtkama (a u takvima želite raditi, zar ne?) ne mogu si priuštiti lošeg zaposlenika samo zato što su time nekome učinili uslugu. Ali će se zato kod svakog zapošljavanja obratiti relevantnim izvorima preporuka. Zaraditi preporuku relevantne osobe teže je nego oduševiti intervjuera na razgovoru za posao i poslodavci to znaju! To su veze koje se zaslužuju kvalitetnim radom, ničim drugim.

Pretpostavka: Ne mogu naći posao jer nemam radnog iskustva.

Prema većini oglasa, čini se točno, ali nije tako.

Iako je idealan kandidat uglavnom netko iskusan, samostalan i uspješan, poslodavci su često spremni pružiti priliku kandidatu bez iskustva, koji pokazuje da razumije zahtjeve posla i njegove nedostatke, istodobno ističući kako bi se s tim nedostacima suočio i pretvorio ih u svoju prednost. Iskusnih kandidata ponekad nema ili nisu zainteresirani mijenjati svoj trenutni posao za sličan ili isti. Iskoristite to i pokažite se kao idealan izbor za budućnost!

Pretpostavka: Čini mi se da neke tvrtke zapošljavaju bez objave natječaja.

Točno!

Poslodavci se koriste svim raspoloživim kanalima regrutiranja, a oglašavanje slobodnih radnih mjesta samo je jedan od njih. Interna baza (prijave iz starih natječaja ili otvorene prijave) gotovo je uvijek prvi korak potrage, kao i pretraživanje javnih (internetskih) baza životopisa. Najbolji poslodavci, svjesni činjenice da izvrsni zaposlenici dovode nove izvrsne zaposlenike, koristit će se preporukama sadašnjih zaposlenika u traženju novih. Osigurajte si da se vaše ime pojavi na popisu kandidata, bez obzira na to kojim se kanalom poslodavac koristi.

Pretpostavka: Ne želim prihvatiti privremene poslove jer onda nikad neću naći stalni posao.

Netočno!

U idealnom svijetu možda se ne biste našli u situaciji da prihvaćate išta manje od idealnog posla, ali sada i ovdje to nije tako. Uostalom, kako ćete znati koji je to idealan posao ako ne pokušate? Iskoristite privremene poslove kao mogućnost da nešto zaradite i pritom se izgradite u profesionalnom smislu. U najboljem slučaju, privremeni posao može biti most prema stalnom zaposlenju. U nešto lošijoj varijanti, posao vam se neće posebno svidjeti, ali naučit ćete nešto novo. A u svakom slučaju, zamislite što će u vašem životopisu školovane osobe bez ikakva radnog iskustva vidjeti potencijalni poslodavac. Proaktivnu i motiviranu osobu? Velikog radnika koji će biti koristan resurs tvrtki?

Gdje tražiti pravu priliku?

Nemojte dopustiti da vas obeshrabre priče o tome kako nema posla. Na internetskim stranicama kojima se poslodavci danas najčešće koriste za oglašavanje slobodnih radnih mjesta ima na stotine oglasa! Vrijedi zadržati pozitivan i proaktivan stav!

Krenite hrabro i organizirano: treba znati što tražite i gdje to možete pronaći. Danas je internet

znatno bogatiji oglasima nego novine. Specijalizirane internetske stranice za oglašavanje kategoriziraju oglase prema djelatnostima i tako vam olakšavaju potragu. Oglasi na internetu često su bogatiji sadržajem i pružaju više informacija o tvrtki, radnome mjestu i uvjetima. Uglavnom sadrže i link na stranicu tvrtke na kojoj možete odmah doznati što tvrtka radi, kako je strukturirana i što nudi. Specijalizirane stranice za oglašavanje često omogućuju da stavite svoj životopis u njihovu bazu podataka. Poslodavci često koriste mogućnost internetskog regrutiranja i u tu svrhu pretražuju baze podataka na specijaliziranim stranicama.

Dnevne novine donose oglase za posao uglavnom subotom ili srijedom. Ovisno o tome gdje živite i što vas zanima, možete se usredotočiti na dnevne novine koje izlaze u cijeloj Hrvatskoj (Jutarnji list ili Večernji list) i/ili na lokalne dnevne novine.

Javite se na Hrvatski zavod za zapošljavanje. Oni su upoznati s potražnjom radnika i javit će vam se kada se pokaže potreba za osobom vašeg profila.

Internetske stranice raznih tvrtki također sadrže informacije o raspoloživim radnim mjestima, ponekad čak i prije nego što oglas izađe u drugim medijima. Redovito provjeravajte stranice tvrtki koje vas zanimaju i reagirajte na vrijeme! Ostavite životopis u njihovoj bazi podataka. Ako im se on svidi, pozvat će vas kad se otvori mogućnost zapošljavanja osobe vašeg profila.

Razgovarajte s prijateljima i poznanicima te nastojite stupiti u kontakt s ljudima koji rade i poznaju stanje u određenoj tvrtki i općenito stanje na tržištu. Iz neformalnih razgovora možete saznati da u nekoj tvrtki nema dovoljno ljudi, da planiraju osnažiti zaposlenike ili da netko odlazi te da žele što prije dovesti novog čovjeka. Saznajte imena osoba uključenih u odabir novih kadrova i pošaljite im svoju prijavu.

Hrvatski zavod za zapošljavanje

Saznajte u nastavku kako vam Hrvatski zavod za zapošljavanje može pomoći da povećate svoju zapošljivost na tržištu rada i pronađete (bolji) posao.

Hrvatski zavod za zapošljavanje vodeća je ustanova na hrvatskom tržištu rada, osobito u objedinjavanju cjelokupne ponude i potražnje s ciljem pune zaposlenosti. Djelatnosti Hrvatskog zavoda za zapošljavanje čine posredovanje pri zapošljavanju, prava po osnovi nezaposlenosti te priprema za zapošljavanje, uključujući profesionalno usmjeravanje i obrazovanje za zapošljavanje. Djelatnosti se provode u 22 područne službe i 95 ispostava diljem Republike Hrvatske.

Kada se prijaviti u evidenciju nezaposlenih osoba?

Nezaposlenim osobama smatraju se osobe u dobi između 15 i 65 godina, sposobne ili djelomično sposobne za rad, koje nisu u radnom odnosu te aktivno traže posao i raspoložive su za rad. Prijaviti se može u jednu od ispostava, prema mjestu stanovanja.

Također, u evidenciju se mogu prijaviti i ostali tražitelji zaposlenja (osoba koja trenutačno radi i želi promijeniti posao, redovni student ili učenik) koji se žele koristiti uslugama Zavoda. Ostali tražitelji zaposlenja ne moraju se redovito javljati Zavodu i mogu sami odrediti dinamiku traženja posla te nemaju prava koja proistječu iz statusa nezaposlene osobe.

Što vas očekuje nakon prijave u evidenciju Hrvatskog zavoda za zapošljavanje?

Procjena radnih i osobnih mogućnosti - individualnim savjetovanjima djelatnici Zavoda s vama će definirati vaš radni potencijal te osvijestiti stručne, radne i osobne mogućnosti čime ćete poboljšati svoju zapošljivost.

Suradnja u definiranju individualnog plana traženja posla - djelatnici Zavoda zajedno s vama dogovorit će zanimanja u kojima se želite zaposliti, a koja odgovaraju vašoj stručnosti i osobnim mogućnostima.

Pomoć u pronalasku zaposlenja - Zavod posjeduje veliku bazu slobodnih radnih mjesta - djelatnici Zavoda svaki dan kontaktiraju s poslodavcima i surađuju s njima te tako osiguravaju veliku ponudu radnih mjesta za posloprimce.

Mogućnost korištenja poticaja za obrazovanje i zapošljavanje - Vlada Republike Hrvatske svake godine osigurava novac za poticajno zapošljavanje i obrazovanje čime se nastoji omogućiti lakše i brže zapošljavanje mladih diplomiranih osoba bez radnog iskustva.

Stručna pomoć pri stjecanju vještina aktivnog traženja posla:

- kako napisati molbu i životopis
- koje su tehnike aktivnog traženja posla
- kako se pripremiti za razgovor s poslodavcem
- kako procijeniti osobne i profesionalne mogućnosti

Usluge Hrvatskog zavoda za zapošljavanje

Profesionalno usmjeravanje

Profesionalno usmjeravanje je skup različitih aktivnosti koje pojedincima omogućuju identificirati vlastite mogućnosti, kompetencije i interese u različito doba života, kako bi donijeli odluke o obrazovanju, osposobljavanju i zapošljavanju te upravljali vlastitom karijerom. Pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje mogu se dobiti informacije o mogućnostima studiranja u Republici Hrvatskoj, mogućnostima stipendiranja, značajkama pojedinih zanimanja i njihovoj zapošljivosti. Na temelju prikupljenih relevantnih podataka (obrazovna i radna povijest, sposobnosti, zdravstveno stanje, interesi, motivacija), profesionalnim savjetovanjem Zavod pomaže korisnici definirati daljnje profesionalne aktivnosti.

Centar za profesionalno informiranje i savjetovanje

U svim područnim službama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje postoje centri za profesionalno informiranje i savjetovanje o karijeri (CISOK) u kojima svaka osoba može dobiti informacije o mogućnostima obrazovanja, stipendiranja i zapošljavanja, koristiti se računalnim programom profesionalnog usmjeravanja „Moj izbor“, pregledavati slobodna radna mjesta te dobiti stručnu pomoć u izradi molbe i životopisa.

Sve informacije dostupne su u Centrima za informiranje i savjetovanje o karijeri – CISOK u Zagrebu, Slavonskom Brodu, Osijeku, Koprivnici, Varaždinu, Šibeniku i Zadru.

Program „Moj izbor“

Program „Moj izbor“ računalni je program profesionalnog usmjeravanja namijenjen korisnicima koje razmišljaju o promjeni zanimanja i svima onima koji žele saznati dodatne informacije o pojedinim zanimanjima. Sadrži opise oko 350 zanimanja, koji uključuju aktualne informacije o mogućnostima obrazovanja za određeno zanimanje, detaljne opise zanimanja s podacima o uvjetima rada, potrebnim znanjima, osobinama, zdravstvenim kontraindikacijama itd. Popunjavanjem interaktivnog upitnika osoba može dobiti prijedloge za najprimjerenija zanimanja za sebe.

Radionice za nezaposlene osobe

Zavod za zapošljavanje organizira i provodi radionice za nezaposlene osobe i tražitelje zaposlenja kojima se želi poboljšati kompetencije za uspješno planiranje karijere i pronalaženje zaposlenja. Primjeri radionica su: Metode samoprocjene, Pisanje molbe i životopisa, Priprema za razgovor s poslodavcem i sl. Sve su usluge Zavoda za zapošljavanje besplatne.

Zapošljavanje osoba s invaliditetom

U svim područnim službama Zavoda rade savjetnici za posredovanje pri zapošljavanju specijalizirani za rad s osobama s invaliditetom. Profesionalna rehabilitacija osoba s invaliditetom uključuje: utvrđivanje radnih sposobnosti osobe, profesionalno informiranje i savjetovanje, analiziranje tržišta rada i mogućnosti zapošljavanja, radno osposobljavanje, dokvalifikaciju, prekvalifikaciju i programe za održavanje i usavršavanje radnih i radno–socijalnih vještina i sposobnosti u razdoblju do zapošljavanja. Također, Zavod radi na senzibilizaciji i informiranju poslodavaca o zapošljavanju osoba s invaliditetom.

Aktivna politika zapošljavanja

Aktivna politika zapošljavanja instrument je u borbi protiv nezaposlenosti, posebno onih kategorija nezaposlenih osoba koje trebaju potporu za lakše zapošljavanje.

Sufinanciranim zapošljavanjem Zavod potiče zapošljavanje: mladih osoba bez iskustva, dugotrajno nezaposlenih osoba, osoba starijih od 50 godina, osoba s invaliditetom i drugih skupina nezaposlenih.

Stručnim osposobljavanjem za rad bez zasnivanja radnog odnosa mlade osobe bez iskustva mogu steći uvjete za polaganje stručnog ispita.

Aktivnom politikom sufinancira se usavršavanje zaposlenih osoba, ali i u potpunosti financira obrazovanje nezaposlenih kada se uključe u programe obrazovanja za zanimanja koja su tražena na tržištu rada i zanimanja kojima će povećati svoju zapošljivost.

Organiziraju se i javni radovi u suradnji s partnerima, lokalnom samoupravom ili nevladinim sektorom čime je omogućeno zapošljavanje dugotrajno nezaposlenih osoba na društveno korisnim i humanitarnim poslovima od posebnog interesa za lokalnu zajednicu.

Migracijski informacijski centar

Migracijski informacijski centar (MIC) nalazi se u Područnim službama Zagreb, Split, Osijek i Rijeka. U sklopu njegova rada pružaju se informacije o uvjetima života, rada i obrazovanja za 40 zemalja - država članica Europske unije te za zemlje regije, Švicarsku, Norvešku, SAD, Kanadu, Australiju i

Novi Zeland.

Dostupni su kontakti institucija nadležnih za izdavanje viza, radnih i boravišnih dozvola, za zdravstveno i socijalno osiguranje, priznavanje stranih kvalifikacija te informacije o postupcima ishođenja viza i radnih dozvola, mogućnostima traženja posla ili smještaja, obrazovnim institucijama i deficitarnim zanimanjima.

U sklopu rada centara dostupne su i detaljne informacije o mogućnostima zapošljavanja preko bilateralnih sporazuma sa Saveznom Republikom Njemačkom.

Regrutiranje putem interneta

Internet je danas najvažniji alat potrage za novim kadrovima. Tvrtke se njime koriste za oglašavanje slobodnih radnih mjesta i za pretraživanje baza podataka životopisa potencijalnih posloprimaca.

Na nekim specijaliziranim internetskim stranicama danas možete pronaći više oglasa za raspoloživa radna mjesta nego u svim dnevnim novinama zajedno. Neke zemlje imaju i nekoliko stotina specijaliziranih stranica za oglašavanje, a u Hrvatskoj je vodeća MojPosao (<http://www.moj-posao.net>). Internet omogućuje brz i jeftin svakodnevni uvid u ponudu zaposlenja, a time i pravodobnu reakciju.

Poslodavci vole internet i zato što kandidati, koji se na natječaj jave putem interneta, često već samim načinom prijave pokazuju proaktivnost, (računalnu) pismenost i slično. To nam pokazuju i rezultati ankete provedene među poslodavcima koji se koriste stranicom MojPosao. Pokazalo se da regrutiranje na internetu rezultira većim brojem kvalitetnijih prijava nego oglašavanje u ostalim medijima pa ga zato poslodavci sve više koriste.

Poslodavci se koriste i bazom životopisa koje posloprimci ostavljaju na internetu. Baza životopisa javna je i dostupna svim poslodavcima koji potpišu ugovor o pristupu. Jednostavan alat za pretraživanje omogućuje potragu za životopisima određenog profila. Za pretraživanje se u pravilu upotrebljavaju ključne riječi, zato vodite računa da vaš životopis sadrži riječi koje su bitne za vašu struku!

Poslodavci vole ovu metodu jer im omogućuje doseg do „pasivnih“ tragača za poslom: onih koji trenutačno ne traže posao, ali bi prihvatili bolju ponudu. Da bi vas poslodavci mogli pronaći, dovoljno je ispuniti jednostavan formular na internetskoj stranici specijalizirane agencije (unaprijed pripremite životopis u nekom tekstualnom programu /doc, docx, rtf ili pdf/ kako biste ga poslije samo kopirali u formular) te upisati i redovito obnavljati svoje točne informacije za kontakt. Dobit ćete svoje korisničko ime i zaporku pomoću koje ćete moći pristupiti svojem životopisu i dodati

nove informacije ili sakriti životopis kada pronađete posao i ne želite da vas drugi poslodavci kontaktiraju.

Internetske stranice tvrtki također su dobar izvor informacija. One sadrže informacije o slobodnim radnim mjestima i ujedno omogućuju da ostavite životopis u bazi podataka tvrtke. Aktivno upravljajte svojom potragom i ciljajte na tvrtke koje vas najviše zanimaju. Tvrtke koje se koriste internetom kao regrutacijskim kanalom i koje imaju svoju bazu podataka najčešće su upravo one najuspješnije i s velikim potencijalom daljnjeg rasta. Možda upravo u njima možete pronaći prostor za znatan napredak u karijeri.

Tvrtke se koriste svojim bazama kao prvom točkom potrage za novim ljudima. Neke tvrtke proaktivno djeluju u lociranju potencijalnih zaposlenika pa će vas htjeti upoznati i provesti kroz selekcijski proces i prije nego što se javi potreba za novim kadrovima. Često prođe i nekoliko mjeseci od stavljanja životopisa u bazu do prve ponude pa stoga vodite računa da životopis redovito upotpunite novim podacima o zaposlenju, broju telefona ili e-mail adresi. Ako ste stvarno zainteresirani za upravo tu tvrtku, nemojte pasivno čekati. Kad se pojavi oglas o raspoloživom radnom mjestu koje vas zanima, javite se na natječaj jer možda netko u bazi nije izdvojio vaš životopis (koji ste ranije poslali) kao dovoljno zanimljiv. Boljim formuliranjem životopisa ili dodatnim informacijama u molbi možete istaknuti svoje prednosti i tako ipak privući pažnju željenog poslodavca. Internetsko regrutiranje iznimno je razvijeno u Hrvatskoj, a odaziv kandidata (doseg do kandidata) veći je 3-4 puta nego na oglase za posao u tiskanim medijima.

Poslodavci se u oglašavanju otvorenih radnih mjesta (pozicija) koriste različitim metodama, s vidljivom preferencijom internetskog oglašavanja.

- | | |
|--|---------|
| • oglašavanje na specijaliziranim web stranicama | 70 % |
| • preporuke zaposlenika i relevantnih osoba | 60 % |
| • oglašavanje u tiskanim medijima | 40 % |
| • ostalo: baze, web stranice, agencije | 10-20 % |

Korisni linkovi:

- | | |
|--|--|
| • www.moj-posao.net | • http://mrav.ffzg.hr/zanimanja/ |
| • www.JohnLeescareers.com | • http://asvabprogram.com/ |
| • www.carieerbuilder.com | • www.howtointerview.com |
| • www.rileyguide.com | • www.iqtest.dk/main.swf |
| • www.mensa.hr | • www.ase-solutions.co.uk |
| • www.shldirect.com | • www.ets.org |
| • www.kaptest.com | • www.practicetests.cubiks.com |

Korisni linkovi – oglašavanje otvorenih radnih mjesta:

- www.moj-posao.net
- www.hzz.hr
- www.adecco.hr
- www.dekra.hr
- www.kadus.hr
- www.electus.hr
- www.biramkarijeru.hr
- www.zivotopis.hr
- www.nn.hr
- www.posao.hr
- www.smartflex.hr
- <https://candidate.manpower.com/wps/portal/HRCampus/Croatia-Jobs/Search-Jobs>

Što možete napraviti ako ste student?

Studentske udruge i sajmovi koje one organiziraju dobar su početak jer vam pružaju mogućnost da se predstavite ističući svoje glavne prednosti: motiviranost, obrazovanje i spremnost na učenje.

Studentske udruge

Pristupite udruzi studenata koja djeluje na vašem fakultetu jer studentske udruge nastoje pomoći studentima da se što kvalitetnije uključe u tržište rada. Studentske organizacije omogućuju studentima angažman u projektima putem kojih stječu dodatna znanja, upoznaju se sa zahtjevima poslovnog okruženja, određenih djelatnosti i specifičnih radnih mjesta te stvaraju kontakte koji će im u trenutku traženja (boljeg) posla biti vrlo korisni. Neke studentske organizacije organiziraju i programe razmjene studenata putem kojih studenti mogu ostvariti praksu u Hrvatskoj ili inozemstvu.

Dan karijera i studentski sajmovi

U potrazi za zaposlenjem studentima su velika pomoć i razni sajmovi putem kojih se izravno povezuju studenti i poslodavci.

MojPosao je 2005. godine u Zagrebu organizirao prvi Dan karijera – jednodnevni sajam osmišljen prema europskim standardima, na kojem bi se predsjednici i članovi uprava te direktori za upravljanje ljudskim resursima najpoznatijih hrvatskih tvrtki nalazili na jednome mjestu kako bi najboljim studentima i mladim profesionalcima pokazali zašto je upravo njihova tvrtka najbolji prvi poslodavac. Program je uključivao prezentacije, na kojima su se studenti i mladi profesionalci mogli upoznati s poslovanjem istaknutih tvrtki, njihovim potrebama i načinom regrutiranja kadrova, te stručne radionice na kojima su sudionici učili kako se najbolje predstaviti potencijalnim poslodavcima, a sudjelovali su i u simulacijama intervju za posao.

Nakon osam uspješno održanih hrvatskih Dana karijera, MojPosao je 2009. godine organizirao prvi Virtualni dan karijera. Sajam je, tijekom osam dana, funkcionirao kao 3D internetska aplikacija na adresi Dana karijera (<http://www.DanKarijera.com>) i bio je prvi takve vrste u srednjoj i istočnoj Europi. Nakon prvog, uspješno je organiziran i drugi Virtualni dan karijera, a krajem 2010. godine i prvi regionalni Virtualni dan karijera i znanja. Cilj svih Virtualnih dana karijera bio je da na potpuno inovativan način, povežu najuspješnije tvrtke s mladim potencijalnim zaposlenicima.

U organizaciji prvog regionalnog Virtualnog dana karijera i znanja job portal MojPosao su pomogli vodeći portal za zapošljavanje u Bosni i Hercegovini (Posao.ba) i vodeći portal za zapošljavanje u Srbiji (Infostud.com). Na regionalnom Virtualnom danu karijera i znanja predstavilo se 47 izlagača



koji su tada oglašavali više od 140 natječaja za otvorena radna mjesta i više od 70 edukativnih programa.

Svim je sudionicima putem interneta omogućena interaktivna komunikacija u obliku chata (razgovora) s menadžmentom tvrtke, razmjene savjeta poslodavaca te razmjene iskustava samih sudionika. Posloprimci su mogli predati svoje životopise i prijaviti se na otvorena radna mjesta. Također, sudionici su imali mogućnost razgledavati izložbene prostore u 3D izvedbi te pratiti videoprezentacije tvrtki i downloadati njihove promotivne materijale.

Za razliku od klasičnih sajmova poslova, putem Virtualnih dana karijera poslodavci su imali mogućnost povezati se s kandidatima u mnogo većim razmjerima. U vrijeme i na način na koji to njima najbolje odgovara, poslodavci su mogli komunicirati s potencijalnim zaposlenicima bilo gdje u zemlji, regiji ili čak u svijetu. Svojom posjećenošću, regionalni Virtualni dani karijera nadaleko je nadmašio posjećenost svih prethodnih Dana karijera, a poslodavci su bili iznimno zadovoljni količinom i kvalitetom zaprimljenih životopisa.

Na manifestacijama kakva je Virtualni dan karijera i općenito razni sajmovi karijera, vaš je životopis, bogat obrazovanjem, ali bez većeg radnog iskustva, upravo ono što se traži. Nemojte čekati nego sami stupite u kontakt s predstavnicima tvrtki, predstavite se i budite proaktivni. Na ovakvim sajmovima pruža vam se mogućnost da ostavite svoj životopis tvrtkama koje vas zanimaju i tako uđete u bazu podataka iz koje se poslije regrutiraju budući zaposlenici. Pokažite svoje zanimanje za tvrtku, istaknite ono što imate za ponuditi i naglasite želju za učenjem u njihovu iskusnom timu. Ispitajte mogućnost honorarnog zaposlenja, stažiranja ili pisanja diplomskog rada unutar tvrtke. Proaktivnim stavom pokazat ćete da znate što želite i tako privući pozornost osoba koje su došle upravo zato da u vama prepoznaju budućeg stručnjaka.

MojPrviPosao

„Mlađi brat“ internetske stranice MojPosao, MojPrviPosao (<http://www.mojprviposao.net>) idealno je mjesto za pronalaženje prvog poslovnog iskustva, studentske prakse ili pak prilike da volontiranjem steknete iskustvo i dokažete se kao izvrstan potencijal. MojPrviPosao isto tako donosi informacije o važnim temama i događajima iz studentskog života (sve ono što vam može obogatiti ili zakomplicirati studentske dane) te savjete za studentske prakse i traženje studentskog posla. Ozbiljnost i važnost mladih stručnjaka prepoznale su i velike hrvatske tvrtke koje ovdje objavljuju ponude za posao ili praksu.

Agencije za pronalaženje kadrova ili tzv. *headhunteri* (tragači za talentima)

Kako rade agencije za pronalaženje kadrova? Tko ih i zašto plaća? Zanimanje headhunter — istine i zablude! Kako vam headhunter može pomoći u traženju posla i koji su mu motivi? Kako pronaći dobrog headhuntera i privući njegovu pozornost?

Općenito, agenciju za pronalaženje kadrova (kakvih je u Hrvatskoj nekoliko) unajmljuje poslodavac kako bi mu aktivnim pristupom pomogla pronaći odgovarajuću osobu za popunjavanje otvorenog radnog mjesta. Za uspješno pronalaženje poslodavac agenciji plaća posredničku proviziju. Agenciju za pronalaženje kadrova dakle unajmljuje poslodavac i ne može ju angažirati fizička osoba za pronalaženje posla za sebe.

U popunjavanju radnog mjesta agencije imaju nekoliko pristupa, ovisno o pozicijama koje popunjavaju i o svojem stilu rada. Rekrutiranje (prikupljanje određenog broja kandidata koji se potom selektiraju) agencija može provesti oglašavanjem radnog mjesta, pretragom vlastite baze podataka, aktivnom potragom za kandidatima posebno u svrhu popunjavanja te pozicije ili kombinacijom tih metoda.

Pozicije srednjeg menadžmenta, specijalista i administrativnog osoblja agencija najčešće oglašava, no kandidate regrutira i pretraživanjem vlastite (interne) baze, u kojoj je mnoštvo kandidata uglavnom iz prošlih natječaja, ali i iz prijava kandidata na otvorene natječeaje. Bolje agencije tu bazu neprestano nadopunjuju i iz drugih izvora pa će tako u svoju bazu uvrstiti životopis kakvog zanimljivog profesionalca i onda kad nemaju otvoren natječaj. Kada popunjavaju više položaje, neke agencije pristupaju aktivnoj potrazi — *headhuntingu*. Hrvatski prijevod ove riječi, „lovac na glave“, uglavnom se ne upotrebljava, ali ćete umjesto izraza *headhunting* često čuti drugi engleski izraz *executive search*.

Nakon regrutiranja, agencije odabiru kandidate na osnovi njihovih životopisa, intervjua i rezultata testova. Iako je intervju općenito najjači alat u odabiru kadrova (i kod nekih poslodavaca jedini), neke agencije kandidate selektiraju samo na osnovi životopisa i testova. Neke druge pak ne testiraju nego samo intervjuiraju kandidate, a neke funkcioniraju isključivo tako da zaprimaju vaše prijave i prosljeđuju ih poslodavcima.

Na kraju selekcijskog procesa agencije najčešće predlažu tri ili četiri kandidata za radno mjesto, a konačni je odabir na poslodavcu.

Kao tragaču za (boljim) poslom, najzanimljivije su vam one agencije koje u potrazi za kadrovima aktivno pristupaju najboljim kadrovima i one koje imaju kvalitetnu bazu podataka. Pristup najboljim kandidatima, preko *headhuntinga* ili baze podataka, omogućuje agenciji da zahtjeve

klijenata riješi učinkovito. Takvoj će se agenciji obraćati najbolje tvrtke, što znači da želite biti dio njezine baze podataka!

Headhunteri doista imaju pristup mnogim vrlo primamljivim otvorenim pozicijama, no ako tražite posao, budite svjesni da *headhunteri* ne rade za ljude poput vas nego za poslodavce. Ne možete unajmiti ili nagovoriti *headhuntera* da vam pomogne u potrazi za poslom! No ako razmišljate o promjeni posla, korisno je predstaviti mu se kako bi vas mogao kontaktirati ako se pojavi otvoreno radno mjesto za koju ste odgovarajući kandidat.

Agencije za privremeno zapošljavanje

Agencije za privremeno zapošljavanje odličan su posrednik na tržištu radne snage. Svojim djelovanjem one na prirodan način razlučuju dobre poslodavce od loših te dobre posloprimce od loših. Tako unose likvidnost na određeni dio tržišta radne snage i olakšavaju kontakt dobrih poslodavaca i posloprimaca, smanjujući i jednima i drugima rizike i napore. Privremeni posao preko agencije često je most prema stalnome radnom mjestu.

Što su i kako rade agencije za privremeno zapošljavanje?

Agencija za privremeno zapošljavanje poslodavac je koji, na temelju sporazuma o ustupanju radnika, svojim klijentima – drugim poslodavcima ustupa radnika za obavljanje privremenih poslova.

Sporazum za ustupanje radnika mora definirati okolnosti kao što su razdoblje ustupanja, mjesto rada, poslove koje će radnik obavljati, uvjete rada itd. Radnik se ne može ustupiti za zamjenu radnika kod poslodavca kod kojeg se provodi štrajk ili ako je poslodavac nedavno otkazao ugovore o radu za iste poslove i sl.

Bitno je da ugovorena plaća ustupljenog radnika ne smije biti utvrđena u manjem iznosu od plaće radnika zaposlenog kod poslodavca na istim poslovima, a ako takvog radnika nema, plaće radnika na sličnim poslovima. Uz to, agencija je dužna radniku isplatiti ugovorenu plaću za obavljeni rad kod poslodavca i onda kada poslodavac ne ispostavi agenciji obračun ugovorene plaće.

Agencije pak ne smiju ustupati poslodavcu radnika za obavljanje istih poslova za neprekinuto razdoblje dulje od jedne godine.

Zašto se poslodavci koriste agencijama za privremeno zapošljavanje?

Poslodavci se koriste agencijama iz nekoliko razloga, a najčešće za sljedeće poslove:

- administrativni poslovi (tajnički poslovi, opći administrativni poslovi)

- pomoćni radnici
- prodajno osoblje
- pripravnici svih vrsta
- višemjesečne zamjene zaposlenika različitih profila

Brzo zapošljavanje kvalitetnih radnika. Kad ustrebaju kvalitetnog radnika, poslodavci ga preko agencije mogu dobiti odmah. Takvi bi radnici trebali biti odlični jer se agencija potrudila zaposliti najbolje kandidate.

Agencija ili tvrtka s kojom surađuje kandidate provjerava (intervjuiranjem, testiranjem itd.) pa je sposobna odrediti njihovu kvalitetu. Njezin interes da na raspolaganju ima najbolje kandidate izuzetno je velik jer zaposlenicima mora u svakom slučaju plaćati barem davanja, a poslodavac ih, zbog eventualnog nezadovoljstva, ima pravo vratiti. Naravno, pročuje li se da ustupa loše radnike, agencija će izgubiti ugled pa će manje poslodavaca htjeti s njom surađivati.

Otklanjanje rizika. Kako smo maloprije objasnili, agencija ima interes zapošljavati što bolje zaposlenike. Time poslodavac koji preuzima takvog zaposlenika smanjuje rizik da će zaposliti lošeg radnika. Ako se radnik ipak pokaže lošim, poslodavac može jednostavno raskinuti odnos i vratiti ga agenciji.

Zaposlenici za privremene projekte ili potrebe. Neki projekti traju samo nekoliko mjeseci pa poslodavci imaju potrebu samo za privremenim radnikom. Ponekad pak na stalnim radnim mjestima valja naći privremenu zamjenu (npr. zamjenu za dulje bolovanje ili porodiljni). U takvim je situacijama poslodavcu praktično potražiti pomoć agencije za privremeno zapošljavanje.

Povećana potreba za radnom snagom kod poslodavaca koji imaju ograničenja na broj zaposlenih. Mnogi poslodavci zbog poslovnih planova, izrade proračuna i sličnog (često podružnice stranih poduzeća) ne smiju formalno zaposliti nove radnike iako su im potrebni i mogu osigurati novac za njihove plaće. Takvi poslodavci rješenje nalaze u trajnim odnosima s posloprimcima preko agencija za privremeno zapošljavanje.

Što ako poslodavci trebaju radnika na neodređeno vrijeme? Ako se poslodavcu privremeno zaposleni radnik svidi, ako za njime ima potrebu na neodređeno vrijeme i ako to radnik želi, agencija tom poslodavcu može ponuditi mogućnost da se radnik kod njega trajno zaposli. U tom slučaju agencija može dobiti neku unaprijed određenu odštetu.

Zašto posloprimci rade preko agencija za privremeno zapošljavanje?

Posloprimci mogu odabrati zaposlenje kod agencija za privremeno zapošljavanje iz nekoliko razloga:

Most prema stalnom radnom mjestu. Posloprimci koji trenutačno nemaju posao ili žele promijeniti poslodavca mogu odabrati rad kod agencije kao prigodu da se iskažu kod nekog drugog poslodavca kako bi im taj poslije ponudio rad na neodređeno vrijeme. Poznato je da je na razvijenim tržištima radne snage to jedan od najefikasnijih načina dolaska do stalnog radnog mjesta.

Prvo radno mjesto za posloprimce koji tek ulaze na tržište rada. Izvrsni studenti ponekad ne mogu naći odgovarajući posao jer se izgube u mnoštvu nove radne snage. Agencijama je pak u interesu prepoznati ih i zaposliti dok se tvrtke pak oslanjaju na agencije kako bi došle do već filtrirane buduće radne snage.

Dinamična karijera. Ima posloprimaca koji su svojim znanjima, vještinama, motivacijom i sl. konkurentni na tržištu radne snage, a nemaju posebnog interesa ostati dugoročno u nekoj radnoj sredini. Tako je, primjerice, medicinskim sestrama vrlo teško napredovati koliko god bile zaposlene u jednoj bolnici. No ako žele dinamičniju karijeru, mogu to postići radeći za razne poslodavce dok kod agencije ipak imaju relativno sigurno radno mjesto.

Sigurnija i potpuno legalna plaća. Agencije moraju radniku isplatiti plaću, neovisno o tome ispostavi li poslodavac agenciji obračun ugovorene plaće. Iako i agencija može, poput svakog drugog poslodavca, zakasniti s isplatom plaće ili ju ne isplatiti u punom iznosu, za njezino bi poslovanje to bilo pogubno. Zato će agencija učiniti sve da plaću isplati. Uz to, pogotovo u ovom aspektu, agencija je pod posebnim nadzorom nadležnih tijela državne uprave.

Rad za dobre poslodavce. Zbog vlastite sigurnosti (mora isplatiti plaću čak i ako stvarni poslodavac njoj ne plati), agencija je izuzetno stimulirana da za poslovne partnere bira samo poslodavce koji redovito podmiruju svoje obveze i neće ju ostaviti na cjedilu. A to su upravo poslodavci za koje i vi želite raditi, zar ne?

Koji je interes agencije?

Agencija ulaže znatne napore u odabir kandidata (ona samo nekima nudi zaposlenje) i u odnose s poslodavcima. Svoje prihode pak dobiva uglavnom iz dva izvora: provizije tijekom normalnog radnog odnosa i eventualne odštete, ako zaposlenik ode od nje i trajno se zaposli kod poslodavca kod kojeg je bio privremeno zaposlen.

Poslodavci su naime spremni plaćati agenciji i nešto veći iznos od tržišne cijene odgovarajućeg zaposlenika jer im mnogo znači to što do radne snage mogu doći odmah, što postoji implicitno jamstvo koje imaju angažirajući zaposlenika preko agencije i sl.

Značaj socijalne mreže - *networking*

Koliko su važni kontakti? Tko sve može biti vaš kontakt? Ne morate imati vezu kako biste našli posao, nego informaciju i mogućnost stupanja u kontakt s ljudima koji vas mogu zaposliti.

Kontakti su bitni za pronalaženje prvog zaposlenja, za promjenu posla te za uspješno obavljanje svakog posla. Kontakt može biti bilo tko: rođaci, prijatelji, poznanici iz škole ili s fakulteta, susjedi, osobe s kojima igrate košarku ili nogomet, osoba koju ste upoznali na seminaru ili predavanju, prijatelji prijatelja, poznanici poznanika...

Proširite glas o tome da tražite posao, budite direktni i nemojte se sramiti pitati za pomoć! Pitajte osobe koje su bolje informirane od vas i ništa ih ne košta podijeliti dio svojih informacija s vama. Recite kakvi vas poslovi zanimaju i koje tvrtke. Možda ti ljudi već znaju da se negdje traži osoba vašeg profila ili se možda mogu raspitati pa će vas usmjeriti prema najperspektivnijim tvrtkama ili osobama koje bi vam mogle više pomoći.

Nastojite sudjelovati na seminarima i konferencijama koje se održavaju u vašem gradu. Predstavite se ostalim sudionicima, zapišite njihove telefonske brojeve i nazovite ih! Nitko se neće posebno iznenaditi, samo nemojte biti pretjerano nametljivi (ili očajni!).

Ako ste već zainteresirani za konkretnu tvrtku, ugledajte se na Rockefellera i pokucajte na njezina vrata. Veće su mogućnosti za uspjeh ako doznate s kim se najviše isplati razgovarati o potencijalnom zaposlenju. Ponekad je dovoljno nazvati tvrtku, upitati tko je voditelj odjela koji vas zanima (ili vlasnik tvrtke) i kontakt je ostvaren. Predstavite se i dogovorite kratki sastanak. Obećajte da će vam trebati manje od 20 minuta i potom održite obećanje.

Kontakti su posebno važni kada tražite priliku za napredak u karijeri. Raspitajte se koji bi korak za vas predstavljao napredak, zatim koja bi vam tvrtka pružila mogućnosti koje nemate na sadašnjem radnom mjestu te u kojoj se tvrtki razmišlja o zapošljavanju osobe vašeg profila. Svaki poslovni sastanak, domjenak ili poslovni seminar prilika je za stvaranje kontakata. Sasvim je prirodno da se u takvim situacijama razgovara o poslu i saznat ćete puno informacija koje će vam prije ili kasnije dobro doći.

Ne zaboravite da su vaši kontakti bogat izvor preporuka. Neke tvrtke potiču interne preporuke zaposlenika u potražnji za novim ljudima i to je prilika da se spomene i vaše ime. Izgrađivanjem mreže kontakata s vremenom ćete postići da posao zapravo traži vas!

Jedna od korisnih ideja u pronalaženju poslaje i slanje svog životopisa na uvid prijateljima i poslovnim kontaktima. Jednostavno im e-mailom pošaljite primjerak svojeg životopisa i usput pitajte je li im se čini dovoljno atraktivan te ističe li dovoljno vaše kvalitete. Naravno, oni će shvatiti

da je to zapravo izlika da im indirektno kažete da ste na tržištu rada i vjerojatno će vam pomoći savjetom. Sigurno će zapamtiti da tražite bolji posao pa će vam se možda javiti kad čuju za neki posao koji bi vam odgovarao!

Vodič u potrazi za (boljim) poslom

Potrazi za (boljim) poslom pristupili ste planski, ozbiljno i profesionalno. Unatoč tome, rezultata možda neće biti sljedećih nekoliko mjeseci. Kad osjetite da gubite energiju i entuzijazam, podsjetite se na sve što ste napravili i na sve što još možete napraviti.

Čestitajte si na uspjesima! Što ste sve do sada napravili kako biste postigli svoj cilj: pronalazak (boljeg) posla? Koliko ste naučili o tržištu rada, o potencijalnim budućim poslodavcima, o radnim mjestima koja vas zanimaju, o sebi samima? Koliko ste si time povećali izgleda za pronalazak (boljeg) posla? Jako puno!

Analizirajte dosadašnje uspjehe. Što se u dosadašnjoj potrazi pokazalo dobrim? Gdje ste naišli na najbolje informacije o mogućim poslovima? Kada su vas pozvali na intervju? Kada ste osvijestili dobre poteze, promislite kako ih možete još bolje iskoristiti.

Analizirajte dosadašnje neuspjehe. Što se u dosadašnjoj potrazi pokazalo lošim? Na čemu ste izgubili puno vremena, a nije urodilo nikakvim plodom? Koji su to natječaji na koje ste se javili, a nisu vas zvali na razgovor? Što je pošlo krivo na razgovorima na koje ste bili pozvani? Potraga za poslom na neki način je vježba pa nastojte svaku priliku iskoristiti kao trening iz kojeg ćete nešto naučiti i poboljšati svoj pristup.

Revidirajte plan. Vrijedi li plan i dalje ili ste potrošili sve planirane akcije, a da se niste približili cilju? Je li vrijeme za plan B ili C? Promjena plana ne znači da potpisujete poraz, nego da ste našli nove resurse koji će vam omogućiti veće izgleda za pobjedu!

1.7.3. Ponuda na tržištu edukacija

U Hrvatskoj je dostupna i vrlo razgranata mreža ustanova za obrazovanje odraslih, koje nude različite tipove i sadržaje programa (verificirane i neverificirane).

Mreža ustanova za obrazovanje odraslih u Hrvatskoj uključuje:

- pučka otvorena učilišta
- specijalizirane ustanove za obrazovanje odraslih
- osnovne, srednje škole, fakultete i više škole koje izvide programe obrazovanja odraslih
- centre za kulturu
- centre za obrazovanje u tvrtkama i institucijama
- centre za učenje stranih jezika
- strukovne udruge
- nevladine organizacije

Pri izboru obrazovanja, ključno je odlučiti gdje i u što želite investirati vrijeme i novac te koji rezultat očekujete.

Informacije o obrazovnim ustanovama dostupne su preko interneta, na internetskim stranicama obrazovnih ustanova. Osim tih informacijskih kanala, široka edukacijska ponuda dostupna je i na skupnim informativnim stranicama poput www.educentar.net, www.edukacije.hr i dr. koje su specijalizirane internetske stranice za edukacije, s pregledom informacija o profesionalnoj edukaciji u Hrvatskoj i s nekoliko stotina edukativnih programa.

Edukacijski programi obuhvaćaju različita znanja i vještine (neka od njih grupirana su u tablici):

Područje	Sadržaj programa
Menadžment	menadžerska ekonomija, kvantitativna analiza, operativni menadžment, vodstvo i organizacijska efikasnost, poduzetništvo, tržišna učinkovitost i analiza produktivnosti
Komunikacija	brzo čitanje, komunikacijski stilovi, rješavanje konflikata, vještina slušanja, poslovna komunikacija, javno govorništvo
Poslovanje i prodaja	metode i vještine poslovnog pregovaranja, osnovne i napredne prodajne vještine, trenerske vještine, vještine upravljanja vremenom
Informatika	poslovni seminari, seminari o projekt-menadžmentu, administrativni seminari, vještine rada na računalu
Jezici	engleski, njemački, talijanski, francuski, španjolski

Poslodavci nerijetko ulažu u obrazovanje i razvoj svojih zaposlenika. Njihova očekivana dobit od ulaganja u obrazovanje zaposlenika može biti:

- (povećana) konkurentnost
- razumijevanje posla
- više završenih zadataka
- povećanje broja klijenata
- smanjenje vremena proizvodnje/iskorupke
- izvršavanje rokova
- razvoj novih proizvoda/usluga
- brzo preuzimanje novih zadataka
- manji broj pritužbi/disciplinskih intervencija/nezgoda
- (povećana) učinkovitost
- manje pogrešaka
- bolji odnos s kupcem/klijentom
- povećanje prihoda/profita
- bolji međuljudski odnosi u tvrtki
- smanjenje prekovremenih sati
- brza prilagodba novim uvjetima

Set znanja i vještina koje zaposlenici trebaju imati i razvijati odnosi se na tzv. „meke vještine“ (*soft skills*) i „tvrde vještine“ (*hard skills*).

1.7.4. Ravnoteža poslovno-privatno

Jeste li sretni? Koliko ljudi znate koji imaju uravnotežen život? Kontrolirate li barem ono što možete kontrolirati? Kojim profesijama zavidite? Koja su bila vaša očekivanja od posla tijekom vašeg školovanja? Koliko izvršnih direktora i menadžera znate koji ne rade da bi živjeli nego žive da bi radili? Je li to logična posljedica poslovnog načela „samo najjači opstaju”? Je li moguće izdržati žestoki tempo dulje vrijeme?

Ovim pitanjima otvaramo dobro poznatu temu u životu svake osobe, ravnotežu privatnog i profesionalnog. *Homo laborans* („Čovjek radnik”) stvoren je u vremenu i ograničen vremenom, a sat koji nam mjeri vrijeme ide sporije od tehnološkog i/ili financijskog sata. Kompanije koje svoju uspješnost mjere samo financijskim efektima imaju zaposlenike u kojima su ta dva sata zaglavljena. Postoji li način da se njihovi ritmovi usklade?

Kada govorimo o ravnoteži profesionalno - privatno govorimo i o izboru prioriteta te usmjeravanju osobnih i profesionalnih ciljeva. Temi se priključuju i osobni načini suočavanja sa stresom, rizik/sklonost sagorijevanju na poslu (*burnoutu*) te vještine upravljanja vremenom i ciljevima.

Produljivanje realnog radnog vremena zaposlenika u današnjim tehnološkim i tržišnim okolnostima, pojava i širenje tzv. postmodernih vrijednosti u razvijenim zemljama te demografske promjene u svijetu rada (povećan broj zaposlenih majki i obitelji u kojima su oba roditelja zaposlena, kao i povećan broj mladih zaposlenih osoba koje zbog karijere prolongiraju stvaranje obitelji) glavni su razlozi sve većeg zanimanja za pitanje ravnoteže između čovjekova rada i osobnog života. Ta „ravnoteža” ponajprije se odnosi na primjerenu raspodjelu raspoloživa vremena, koja omogućuje zadovoljavajuće funkcioniranje u poslu i u privatnom životu, uz minimalan konflikt uloga i uz maksimalno osobno zadovoljstvo te količinu napora koji se ulaže u rad. Samo trajanje rada nije nužno stresno, a time nije nužno ni da dovede do poremećaja ravnoteže. Važan faktor koji se pojavljuje jest napor koji se ulaže u rad, pa tako npr. angažman koji traje tri sata na dan uz puno uloženog napora može biti stresniji od angažmana deset sati na dan uz umjeren ili mali napor. Napor se vezuje za radne uvjete te osobne i/ili posebne profesionalne kompetencije, znanja i vještine potrebne za obavljanje posla.

1.7.5. Radne vrijednosti

Svaki pojedinac ima svoj sustav vrijednosti - sklop osobnih uvjerenja o tome što je ispravno, dobro ili poželjno. Sustav radnih vrijednosti pojedinca utječe na ponašanje pri izboru zanimanja, pri obavljanju radnih zadataka i određuje općeniti odnos osobe prema poslu, a stupanj ostvarenja radnih vrijednosti u radnoj situaciji određuje zadovoljstvo poslom i zaokupljenost radom.

Upitnik radnih vrijednosti upravo je zato namijenjen ispitivanju aspekata rada koji za kandidata imaju najveću važnost, odnosno preferencije prema stilu rada, radnoj okolini, želji za razvojem, očekivanoj razini odgovornosti i sl.

1.8. Donošenje odluka

Korak 4: Donošenje odluka - identificiranje i odabir prioriteta te odabir alternativa

Ovaj korak odnosi se na identificiranje i odabir prioriteta te odabir alternativa, što se i inače događa tijekom života osobe.

Moguće metode:

- a) pregledavanje osobne povijesti u donošenju odluka i utvrđivanje stupnja osobne kontrole koja se pri tome primjenjivala
- b) procjenjivanje „sila“ (utjecaja, okolnosti) koje djeluju za ili protiv ciljeva pojedinca te njihovo rangiranje
- c) analiziranje stupnja težine i motivacije za poduzimanje rizika u prošlosti

U osobni dosje unose se rezultati upitnika te osobne preferencije, njihovo rangiranje i definirane alternative. Korištenjem jedne od navedenih metoda, korisnica osvještava dosadašnji pristup u donošenju i realiziranju odluka ili joj se sugerira efikasniji pristup (uz osvještavanje vlastite kontrole i odgovornosti u procesu donošenja odluka) i promjena strategije donošenja odluke. Sve konačne odluke donosi korisnica.

Proces donošenja odluka

- definiranje cilja: Jasno definirani ciljevi omogućuju uočavanje problema, lakše pronalaženje i vrednovanje alternativa te donošenje odluka
- identificiranje problema: Da bismo mogli donijeti odluku, moramo definirati problem. Donošenje odluka je u biti rješavanje problema.

Koraci u identifikaciji problema

1. Analiza situacije

Ako rješavamo samo hitne probleme, tj. one koji nam se sami nametnu, vjerojatno je da ćemo dugotrajnije probleme zanemarivati.

Većina ljudi sklona je reagirati (tek) na probleme, tj. ponašati se reaktivno. Reaktivno razmišljanje uključuje brzo procjenjivanje situacije i rješavanje problema brzo i odmah, na licu mjesta. To je dobro u danim okolnostima, ali nije dovoljno i uključuje potencijalne propuste, greške i loše ili pogrešne odluke.

Trenutno brzo rješenje problema može biti dobro, ali dugoročno može biti loše. Stoga treba razmisliti i o drugim, boljim mogućnostima za rješenje problema, bude li potrebno.

2. Postavljanje prioriteta

Analiza situacije može otkriti različite probleme. Nakon toga treba odlučiti koje ćemo probleme riješiti i kojim redoslijedom.

3. Prikupljanje informacija

U ovoj fazi prikupljaju se sve moguće informacije o problemu kako bi ga se moglo definirati i razumjeti.

4. Definiranje problema

Problem se definira na temelju prikupljenih informacija. Definiranje uključuje odgovore na sljedeća pitanja:

- Što ili tko uzrokuje problem?
- Što ili tko utječe na manifestaciju problema?
- Što ili tko može pomoći u rješavanju problema?

Posvetiti se problemu ili ne?

- Je li problem lagan? Mali i ne tako važni problemi ne zahtijevaju toliko vremena i pažnje kao oni veliki i važni.
- Hoće li se problem možda riješiti sam od sebe? Postavljanje prioriteta stavlja male i nevažne probleme na zadnje mjesto. Iznenaduje koliki se problemi riješe sami od sebe ili ih riješi netko drugi, prije nego što dođu na red da ih vi rješavate.
- Moram li ja donijeti odluku? Mnoge probleme mogu riješiti drugi. Ne morate sve sami. Problem možete delegirati osobi za koju procjenjujete da bi problem mogla riješiti najbolje.
- Je li problem uopće rješiv? Vidimo li ga većim/složenijim nego što zapravo jest? Postoje rješivi problemi, ali i oni koji su teško rješivi bez obzira na to koliko truda i energije uložili.

Razvijanje alternativa

Prije nego što se odluka donese, valja razmotriti sva moguća rješenja problema kao i posljedice tih rješenja. Također treba razmotriti možemo li dio rješenja naći u samom problemu. Ne donosite važnu odluku ako niste razmotrili barem dvije mogućnosti izbora tj. rješenja tog problema. „Nikad ne donosim neku važnu odluku ako ne postoje barem dvije mogućnosti izbora, odnosno barem sladoled od vanilije i sladoled od čokolade. A ako se radi o sto milijuna dolara, trebalo bi kušati i jagodu“ (L. Iaccoca).

Vrednovanje alternativa

Kada smo skupili veći broj ideja, treba ih usporediti i vrednovati. Kod svake alternative treba objektivno procijeniti moguće pozitivne i negativne ishode.

Izbor alternative

Treba odabrati onu alternativu koja će riješiti problem u skladu s našim ranije zacrtanim ciljem. Odluka nije sama sebi cilj, ona je sredstvo za postizanje cilja. To, naravno, nije jednostavno. Izbor jedne alternative može biti dobar za postizanje jednog cilja, ali može loše utjecati na postizanje drugog cilja.

Koju odluku donijeti

Na odlučivanje utječu tri faktora:

- osoba vjeruje da odluku može provesti
- osoba vjeruje da će ta odluka dovesti do nekog rezultata
- mogući rezultat odluke osobi je privlačan

Provedba odluke

Odluka nema nikakva smisla ako se ne provede u djelo. Dok se odluka ne provede u djelo, ona ostaje samo rezultat maštanja ili želja. S druge strane gledano, mnoge su dobre odluke propale zbog loše provedbe.

Kontrola i vrednovanje rezultata

Nakon što se odluka počne provoditi, taj proces treba povremeno provjeriti. Ako ima odstupanja, tj. ako se odluka ne provodi, treba pronaći moguće razloge za to.

Pogreške u donošenju odluka

Mnoge osobe poriču da problem uopće postoji. Nadaju se da će, budu li se pravile da problema nema, problem nestati ili će se nekako riješiti sam od sebe. Ponekad se to doista i dogodi, promijene se okolnosti ili problem riješi netko drugi. No nije uvijek tako. Ako ih ne rješavamo, problemi se najčešće pogoršaju i nagomilaju. A odgađanje samo po sebi stvara probleme.

Postoje dva načina kako ljudi izbjegavaju rješavanje problema i donošenje odluka. To su samozadovoljstvo i izbjegavanje.

O samozadovoljstvu govorimo kada osoba ne vidi znakove problema ili ih jednostavno ignorira i nastavlja raditi stvari onako kako je to uvijek činila.

Kod izbjegavanja osoba vidi problem, ali uvjeri samu sebe da on nije važan, da njegovo rješavanje može dogoditi ili da se u vezi s tim uopće ništa ne može učiniti.

Prihvatanje prvog rješenja

Kada se pojavi problem, neki su ljudi skloni prihvatiti prvo rješenje koje im padne na pamet, a zadovoljavajuće je u nekoj mjeri. Razumljivo je jer nemamo uvijek ni vremena ni volje razmatrati sva moguća rješenja.

No, kod problema koji su važni i čije posljedice mogu biti loše, moramo biti svjesni ove pogreške i učiniti svjestan napor da ne prihvatimo prvo rješenje.

Uporno korištenje starih rješenja

Kada se pojavi problem, većina ljudi pokušava primijeniti neko od rješenja koja su funkcionirala u prošlosti. Ponekad je takvo staro rješenje uspješno, ali ponekad ne samo da ne riješi problem, nego ga još i pogorša. Ili čak stvori nove probleme.

Traženje savršenog rješenja

Neki su ljudi perfekcionista i ne žele donijeti nikakvu odluku dok njome nisu potpuno zadovoljni. Savršena rješenja rijetko postoje i često znače nepotreban gubitak vremena i energije. Druga krajnost je površnost u promatranju problema.

Pretjerana sigurnost i optimizam

Ljudi su skloni precijeniti svoje znanje i točnost svojih procjena. Optimizam u rješavanju problema i donošenju odluka sigurno je bolji od pesimizma. Optimisti su skloniji suočiti se s problemom, biti uporni u traženju rješenja i, kada je to potrebno, tražiti pomoć od drugih. Naravno, tako imaju veće izgleda u rješavanju problema. Ali i tu treba imati mjeru.

Podržavanje jednom donesene odluke

Ljudi su skloni držati se jednom donesene odluke čak i kada je očito da su njezine posljedice negativne i da ona zapravo uopće nije bila dobra.

Otpornost uvjerenja

Ovo je pogreška koja se odnosi na sklonost da se držimo svojih uvjerenja čak i kada smo suočeni s dokazima koji govore suprotno. Kada je uvjerenje jednom stvoreno, teško ga je izmijeniti. To ne znači da ljudi ne mogu mijenjati svoja uvjerenja. Ali, kada je uvjerenje jednom stvoreno i kada smo za njega pronašli dokaze (koliko god ti dokazi bili netočni), potrebno je puno više dokazivanja da se to uvjerenje promijeni, nego što je trebalo da se stvori.



1.9. Životopis, molba za zaposlenje i intervju

Zašto pisati životopis i molbu za zaposlenje?

Životopis i molba za zaposlenje prvi su i osnovni oblik komunikacije s potencijalnim poslodavcem. To su alati standarda ponašanja i prezentacije na suvremenom tržištu zapošljavanja. Njihov je cilj - dobiti poziv na intervju! Ponekad će čitanju vaše prijave biti posvećeno samo dvadesetak sekundi pa su životopis i molba za zaposlenje vaša jedina prilika. Iskoristite je na najbolji način!

Kvalitetna molba i životopis najčešće su vaša jedina mogućnost predstavljanja poslodavcu i propusnica za intervju pa o njima uvelike ovisi hoćete li s budućim poslodavcem uspjeti stupiti u kontakt. Poslodavci mogu imati i nekoliko stotina prijava između kojih treba izabrati desetak kandidata koji će doći na intervju ili biti pozvani na testiranje. Mnogi pogrešno misle da je životopis formalnost te površno pristupaju njegovu pisanju. Sasvim suprotno, životopis je vaša „reklamna brošura“ i zato ga shvatite vrlo ozbiljno. Kao profesionalni oblik komunikacije životopis mora biti sistematičan, informativan i jasan. Mnoga pitanja koja će vam na intervjuu biti postavljena bazirat će se na informacijama koje ste naveli u životopisu. Stoga morate biti upućeni u sve detalje koje ste naveli, morate znati dodatna objašnjenja i objasniti zašto neki podaci u životopisu nisu navedeni.

Kome se obraćate?

Vaša molba za zaposlenje i životopis poslani su konkretnoj tvrtki: to mora biti jasno napisano! Nevjerojatno je (ali istinito!) kako se ljudima često događa da zbog mnogih natječaja na koje se prijavljuju zaborave promijeniti ime tvrtke kojoj se javljaju ili navesti svoje kontakte!

Čak i kada vodite računa da vam se ne dogodi takva pogreška, molbom i životopisom morate jasno dati do znanja da točno znate kome se javljate. obraćate se određenoj tvrtki ne zato što trebate posao, nego zato što želite raditi upravo u njoj! Iako je proces regrutiranja formalan, komunikacija koju želite uspostaviti sa željenim poslodavcem mora biti osobna, direktna i konkretna. Važno je imati na umu da nikako ne možete znati tko će prvi pročitati vašu molbu. U nekim tvrtkama osoba zadužena za zaprimanje molbi može biti budući nadređeni, dakle osoba koja najbolje razumije zahtjeve posla i karakteristike koje mora imati kandidat da bi taj posao uspješno obavljao. U drugim slučajevima molbe zaprima i filtrira netko od asistenata ili tajnica koji će vašu molbu procijeniti prema formalnom zadovoljavanju navedenih uvjeta. Često prijave zaprimaju i selektiraju psiholozi u odjelu ljudskih resursa.

Suhoparan stil, kao i pretjerana uporaba stručnih pojmova, onemogućuju koncentrirano i zainteresirano čitanje jednog od stotinu zaprimljenih životopisa i svjedoče o osobi loših komunikacijskih vještina. Budite prepoznati kao zanimljiv kandidat, bez obzira na to tko je prva osoba koja čita vašu prijavu!

Kako sastaviti profesionalnu prijavu (aplikaciju)?

Ne postoji univerzalno dobar životopis ili molba. U njima je sadržana vaša osobnost i oni ovise o vašim afinitetima. Prijava (životopis i molba) je profesionalni oblik komunikacije i kao takva mora zadovoljavati neke osnovne uvjete.

Potrebno je dosta vremena i truda za kvalitetno sastavljanje životopisa i molbe za zaposlenje. Kada ih jednom napišete, životopis i molbu za zaposlenje morate redovito revidirati i prilagoditi svakom natječaju na koji se prijavljujete. Prijavu sastavljate nakon dobro proučenih uvjeta natječaja i prikupljenih informacija o tvrtki, njezinim zaposlenicima, pozicioniranju na tržištu i viziji razvoja. Vaša ponuda ne sastoji se samo od onoga što znate nego i u konkretnom doprinosu koji možete ponuditi tvrtki i načinu na koji se možete uklopiti u njezin tim.

Ne postoji univerzalna forma profesionalne prijave. Svaki životopis mora sadržavati određene podatke, no načini na koji ga možete formalno i vizualno izraditi mogu varirati ovisno o vašoj procjeni tvrtke kojoj se javljate i načinu na koji se želite prikazati. Vodite računa da varijacije ipak ne znače pretjerivati u vizualnom identitetu ili činiti velik odmak od uobičajenog sadržaja. Postoji nekoliko univerzalnih pravila kojih se morate pridržavati, no najvažnije je da tijekom pisanja životopisa i molbe imate na umu da su u trenutku prijave za radno mjesto oni jedini dokaz vaših sposobnosti za obavljanje konkretnog posla, vašeg obrazovanja i dostignuća. Oni su vaša slika u čije sastavljanje vrijedi uložiti dosta truda i vremena.

1.9.1. Životopis

Pretpostavke

Pretpostavka: Moj životopis treba biti drugačiji od drugih.

Netočno!

Životopis nije mjesto na kojem ćete iskazati svoju kreativnost, smisao za humor i posebnost. Osoba koja čita vaš životopis u njemu traži jasno definiranu stvar: odgovor na pitanje „Zadovoljava li ovaj kandidat uvjete natječaja?“. Cijenit će ako joj olakšate pronalazak relevantnih činjenica, umjesto da ih zakopate među šarenilom boja i fontova, rimama, šalama, nepotrebnim osobnim detaljima i slično.

Pretpostavka: Od viška glava ne boli.

Netočno!

Boli onoga tko treba čitati, prepoznati i odvojiti relevantne informacije od nevažnih. U životopisu predstavite sažete, jasne i relevantne informacije o svojoj edukaciji, radnom iskustvu, znanju, sposobnostima i interesima koji govore o vama kao o osobi spremnoj i sposobnoj preuzeti odgovornosti posla za koji se prijavljujete. Sve više od toga govori o osobi koja ne zna razlučiti bitno od nebitnoga, a tko želi plaćati takvu osobu?

Pretpostavka: Moja sadašnja pozicija dovoljno govori o mojem znanju i iskustvu.

Netočno!

Nije rijetko da isti nazivi radnih mjesta u različitim tvrtkama znače prilično različit opis poslova. Ne želite staviti osobu koja čita vaš životopis (i odlučuje o njemu) u poziciju da sama izvodi zaključke – dajte joj barem informacije na osnovi kojih će ti zaključci biti u vašu korist!

Pretpostavka: Bolje je prijavu pisati rukom.

Netočno!

Pisanje molbe rukom bilo je potrebno prije, kada su se i dopisi pisali na taj način pa je rukopis bio važan, no danas se pisanje molbe rukom ne preporučuje, a čak se može protumačiti i neprofesionalnim. Ako šaljete molbu i životopis poštom, možete se vlastoručno potpisati na isprintanu molbu.

Pretpostavka: Bolje je prijavu slati poštom.

Netočno!

Ovisi o tome što poslodavac traži u oglasu za posao. Najčešće poslodavci navode fizičku i e-mail adresu. To ne znači da treba slati i na jednu i na drugu nego odaberite što vam je praktičnije. Poslodavcu je najčešće praktičnije vašu prijavu zaprimiti u elektroničkom obliku, a tako ju je lakše i pohraniti.

Još o životopisu

Životopis je vaša „reklamna brošura“! Osim što sadržava sve podatke o vašem iskustvu i znanjima, životopis govori i o vašoj općoj kulturi, sposobnosti prezentiranja i komunikacijskim vještinama...

Nije potpuno pogrešno prijaviti se na natječaj samo dovoljno informativnim životopisom, no kvalitetna molba koja ga dodatno pojašnjava i unosi notu osobnosti ipak pridonosi većoj kvaliteti vašeg predstavljanja.

Životopis mora jasno i sažeto sadržavati sve bitne informacije o vama, vašem obrazovanju i radnom iskustvu. Prijavljujete se na konkretno radno mjesto te stoga iznesite iskustva i znanja bitna za određeno radno mjesto. U životopisu se mora jasno vidjeti koje uvjete zadovoljavate, a koje ne, te elementi koji mogu nadoknaditi nezadovoljavanje pojedinih uvjeta.

Osnovni sadržaj svakog kvalitetnog životopisa sastoji se od sljedećih informacija: sažetak, osobni podaci, podaci o formalnoj edukaciji, dodatna edukacija, radno iskustvo, znanje stranih jezika i računalnih aplikacija, aktivnosti, nagrade i priznanja, motivacija za radno mjesto te mogući izvori preporuka.

Sažetak

Sažetak sadrži kratak pregled ključnih informacija o vašem radnom iskustvu i kompetencijama koje se navode u formi bulleta. U desetak bulleta navedite svoje ključne kompetencije, ključna postignuća, vrste i stupanj znanja jezika i rada na računalu, specifične vještine, posjedovanje nagrada, licenci i vozačke dozvole. Imajte na umu da je ovo „mini“ prezentacija koja može pobuditi, ali i ne mora, zanimanje za čitanje vašeg životopisa.

Osobni podaci

Obvezni osobni podaci su ime i prezime, adresa, broj telefona i e-mail adresa. Možete navesti i

mjesto i datum rođenja, bračno stanje, posjedovanje vozačke dozvole i reguliranu vojnu obvezu. Ako ih izostavite, poslodavac će vas o njima, ako to smatra bitnim, pitati tijekom intervjua. Izostavljanje broja telefona ili e-mail adrese bit će shvaćeno kao površnost. Navedite oboje: ne možete znati koji će način komunikacije poslodavac izabrati i ne želite mu otežati mogućnost da kontaktira s vama.

Nemojte navoditi službenu e-mail adresu ili uredski telefon na sadašnjem radnom mjestu. Potencijalni budući poslodavac vidjet će da radno vrijeme koristite za aktivno traženje novog posla te će se pitati koliko ćete se odgovorno ponašati na novom radnom mjestu.

Podaci o formalnoj edukaciji

Formalna edukacija se odnosi na završenu srednju školu, fakultet i eventualni poslijediplomski studij. Nepotrebno je navesti osnovnu školu koja se podrazumijeva i ništa ne govori o vama kao kandidatu za radno mjesto. Informacije navodite obrnutim kronološkim redom: tako je lakše obratiti pozornost na najvažnije podatke i pratiti aktualne edukacije. Uvijek navedite točna razdoblja, točan naziv institucije i usmjerenje. Ako ne navedete vremensko razdoblje (mjesec i godina), bit će teško pratiti razdoblje od završetka srednje škole do prvog zaposlenja. Ako tražite prvo zaposlenje i smatrate da vaša znanja i sposobnosti ponajprije proizlaze iz odslušanih predavanja, nemojte tim informacijama nepotrebno opterećivati životopis. U molbi kratko opišite stečena znanja tijekom formalne edukacije, koja se direktno tiču radnog mjesta za koje se prijavljujete. Dobro je navesti i prosjek ocjena, pogotovo ako je visok.

Podaci o dodatnoj edukaciji

Spomenite tečajeve koje ste pohađali, seminare i važne projekte u kojima ste sudjelovali. Navedite njihov točan naziv, kratak sadržaj (ako ga je teško naslutiti iz samoga naziva), razdoblje održavanja i naziv institucije. I tečajevi ili seminari koji nemaju direktnu vezu s radnim mjestom za koje se prijavljujete svjedoče o širini vaših interesa. Informacije navodite obrnutim kronološkim redom.

Radno iskustvo

Radno iskustvo također navodite obrnutim kronološkim redom (sadašnje zaposlenje pa redom prema prvom zaposlenju). Navedite točan naziv tvrtke, mjesto, točno razdoblje u kojem ste radili (mjesec i godina), pozicija na kojoj ste radili i kratak opis svojih zaduženja. Za manje poznate tvrtke opišite ukratko čime se tvrtka bavi i koje je veličine. Razdoblje kada ste bili zaposleni u određenoj tvrtki bitna je informacija jer u suprotnom postoji sumnja da želite prikriti kratko zaposlenje,

razdoblje nezaposlenosti i slično.

Opis radnog mjesta treba sadržavati kratak i jasan pregled zaduženja i odgovornosti te alate kojima ste se koristili (računalne aplikacije, strani jezici). Navedite kome ste u tvrtki bili odgovorni i koliko je ljudi bilo u timu kojim ste upravljali. Naglasite i projekte u kojima ste sudjelovali, a koji vam se čine posebno bitnima i uspješnima, te poslovna putovanja koja su bila važan dio posla i koja vam se čine kao dodatno iskustvo. Opis posla mora biti prilagođen poziciji za koju se prijavljujete: istaknite relevantno iskustvo. Pod radnim iskustvom navedite i honorarne poslove koje ste radili (ako su relevantni za poziciju s opisom posla, a ako nisu, barem dokazuju vaš angažman).

Iz vašeg radnog iskustva poslodavac će nastojati zaključiti ne samo što ste konkretno radili, nego i potencijal vašeg razvoja, samostalnost, sposobnost timskog rada i upravljanja timom te organizacijske sposobnosti. Dakle zanimat će ga sve ono što vas čini osobom koja će, uz izvršavanje zadataka, pridonositi i napretku tvrtke. Ako ste svojom inovativnošću i dodatnim zalaganjem pridonijeli provedbi nekog važnog projekta, neka se to jasno vidi iz opisa vašeg posla!

Znanje stranih jezika i računalnih aplikacija

Ove informacije mogu biti dio dodatne edukacije ako ste završili tečajeve. U svakom slučaju navedite strane jezike koje znate, stupanj znanja (aktivno, pasivno, kvalitetu govora i pisma ili stupanj prema zajedničkom europskom referentnom okviru za jezike: A1/2 početnik, B1/2 samostalni korisnik i C1/2 iskusni korisnik te eventualne vaše prijevode tekstova) te računalne aplikacije koje znate i stupanj svojeg znanja o njima. Ne pretjerujte u ocjenama jer postoji mogućnost da će vaše znanje biti testirano. Iako se znanje stranih jezika i računalnih aplikacija može promatrati kao dodatno znanje, istina je da u današnje vrijeme velika većina radnih mjesta podrazumijeva znanje barem jednog stranog jezika, najčešće engleskog, i znanje osnova rada na računalu, pod čime se najčešće podrazumijeva korištenje aplikacija MS Office paketa.

Male stvari čine razliku: aktivnosti, nagrade i priznanja

Članstvo u društvima, način provođenja slobodnog vremena i hobiji svjedoče o vama kao svestranoj osobi. Zbog sadržaja posla ili sklonosti klijenata s kojima ćete trebati komunicirati, određeni hobi može biti prednost. Sportska aktivnost govori o vama kao aktivnoj osobi, timskom igraču, te svjedoči o vašoj disciplini.

Ako ne želite ostaviti dojam dosadne osobe, nemojte navoditi općenite hobije kao što su fitness ili čitanje knjiga, ako oni stvarno nisu vaši interesi. Nije isto navesti *fitness* kao hobi i reći da se redovito bavite sportom ili navesti čitanje knjiga kao hobi i reći da se posebno zanimате

za određenu literaturu. Moguće je da će vas na intervjuu pitati da kažete nešto više o vašim interesima. Nesiguran odgovor kao „Nekada sam redovito odlazila u teretanu“, „Ponekad s prijateljima igram badminton“, „Čitam što god mi dođe pod ruku“ ili „Volim šetati“ - definitivno ne svjedoče o zanimljivoj i dinamičnoj osobi!

Nagrade i priznanja također je dobro navesti čak i kada nisu direktno povezani s radnim mjestom za koje se natječete: one vas uvijek prikazuju u lijepom svjetlu!

Motivacija za poziciju za koju se prijavljujete

Kratko opišite cilj u karijeri koji se jasno odnosi na poziciju za koju se prijavljujete. Vaš cilj mora biti što konkretniji. Sebe predstavite kao osobu jasno izgrađenog stava i ambicija, pokažite znanje o područjima koja vas zanimaju i istaknite kako ćete na radnom mjestu za koje se prijavljujete steći dodatna znanja i iskustva koja će vas voditi ostvarenju vaših ambicija.

Preporuke

Dobre preporuke bivših poslodavaca vrlo su važan i često odlučujući element u ocjeni vašeg potencijala kao novog zaposlenika tvrtke za koju konkurirate. Potencijalni poslodavac, kao i *headhunting* agencije, veliku će pozornost posvetiti provjeri vaše poslovne prošlosti. Najčešće će nastojati provesti što detaljniju provjeru podataka navedenih u vašem životopisu.

U životopisu spomenite imena nekoliko osoba koje su vam spremne dati preporuku. Navedite ime osobe, poziciju na kojoj je bila u vrijeme dok ste surađivali i eventualno njezinu sadašnju poziciju te telefon i e-mail. Kada prilažete pisane preporuke, također navedite kontakt podatke osobe koja vam je pisala preporuku kako bi poslodavac mogao s njom kontaktirati, procijeni li to potrebnim. Prije davanja takvih informacija provjerite je li ta osoba spremna potvrditi ili dati preporuku, kako ne biste i sebe i nju doveli u neugodnost.

Izvor preporuke može biti: nekadašnji nadređeni, kolega, klijent, profesor... Važno je da se radi o osobi koja je dovoljno dugo s vama surađivala (radeći na poslu sa zajedničkim ciljem) i može vas ocijeniti u situacijama relevantnim za radno mjesto za koje se natječete.

Često o tome ne vodimo dovoljno računa, no važno je redovito održavati kontakte s osobama koje bi mogle biti izvor preporuka. Nakon svake promjene radnoga mjesta i tvrtke nastojite ostati u vezi s osobama koje će vam jednog dana moći dati dobru preporuku. Ne zaboravite: dobra preporuka često je važnija od slike koja proizlazi iz vašeg životopisa!

Izjava o čuvanju podataka

Danas poslodavci moraju biti vrlo oprezni prema zaprimljenim prijavama na natječaje jer je tretman osobnih podataka strogo reguliran. Svojom prijavom na određeni natječaj poslodavca zapravo autorizirate da se vašom prijavom koristi u svrhu procjene kandidata za to radno mjesto. Ako ste zainteresirani da ostanete u kontaktu s poslodavcem i ako ne dobijete upravo taj posao, najsigurnije je to napomenuti u svojoj prijavi. To je prilično nova situacija na tržištu rada i ne postoji još stroga forma koja se preporučuje, ali poslodavac će cijeliti ako mu na ovaj način olakšate čuvanje vaših podataka u internoj bazi.

Dodajte na kraju životopisa ili molbe kratku izjavu, primjerice „U slučaju negativnog ishoda ovog selekcijskog procesa, zainteresirana sam da me obavještavate o drugim radnim mjestima unutar Vaše organizacije, za koje smatrate da odgovaraju mojem iskustvu i znanju. Slažem se da moje podatke pohranite u svoju internu bazu podataka o potencijalnim kandidatima“.

Pravila u pisanju životopisa

Nekoliko je osnovnih pravila koje treba poštivati kako bi životopis izgledao profesionalno i kako bi postigao svoj cilj — privući pažnju poslodavca i dati mu jasne informacije zbog kojih vas želi uključiti u uži izbor i pozvati na intervju.

Životopis mora biti uredno i pregledno napisan na računalu

Prije nego što vaš životopis bude pročitao, osoba koja će ga ocijeniti ipak će ga pogledati! Mnoštvo boja i različitih fontova, nepotrebno istaknuti i podcrtani detalji ili razna „kreativna“ zaglavlja nikog neće impresionirati, nego će svjedočiti o pomanjkanju profesionalnosti i nepoznavanju osnovnih pravila poslovne komunikacije. Loše uređena stranica također govori o vama!

Ako životopis šaljete poštom, ispišite ga pomoću računala na kvalitetnom papiru i spremite u dovoljno veliku kuvertu kako ga ne biste morali presavijati. Koristite samo crna ili tamno siva slova i ne više od dva jednostavna fonta. Posebne efekte (masna slova, kurziv ili podvlačenje) upotrebljavajte uravnoteženo i samo kada stvarno nešto želite istaknuti ili odvojiti zasebne cjeline. Životopis možete i grafički dizajnirati, ali pri tome imajte na umu da dizajn treba biti prvenstveno u funkciji jasnog prikazivanja podataka, a ne sam sebi svrha. Ako ste grafički dizajner, ovo je ujedno prilika da pokažete svoj talent i vještinu.

Životopis ne smije biti predug

Ovisno o vašem iskustvu, životopis može biti dug jednu do dvije stranice. Iznimno može imati više

stranica ako je vaše radno iskustvo bogatije i ako želite izvan pasosa „Radno iskustvo“ detaljnije navesti i istaknuti pojedine projekte, postignuća ili detaljnije informacije. Ove dodatne informacije naslovite „Prilog životopisu“ i priložite kao treću stranicu životopisa.

Budite svjesni činjenice da predug ili presiromašan životopis svjedoči o vama kao osobi loših komunikacijskih vještina. Podatke o edukaciji dovoljno je obrnuto kronološki navesti, a svako radno iskustvo sažeto se može prikazati u nekoliko razumljivih rečenica. Osnovne informacije o vašim interesima i ambicijama moraju biti iznesene sažeto, bez opširnih objašnjavanja i isticanja – dakle lake za brzo i razumljivo čitanje.

Ako nemate značajnog radnog iskustva i vaš je životopis zbog toga kratak, nemojte pretjerivati u preopširnom izlaganju ostalih podataka. Svatko treba negdje početi i uvijek su potrebne samo relevantne, kratke i jasne informacije. Iako vaša kvaliteta u tom slučaju proizlazi uglavnom iz vaše edukacije, nemojte u životopisu navoditi kolegije koje ste odslušali i ocjene kojima se ponosite. Ako ste na fakultetu naučili nešto što je posebno važno za radno mjesto za koje se prijavljujete, navedite to u molbi za zaposlenje.

Životopis mora sadržavati tablični prikaz informacija

Nekada su se životopisi pisali u obliku eseja, kao priče o vama i vašem školovanju i poslovnom putu. Tablični prikazi u kojima su informacije podijeljene u jasno odijeljene cjeline (osobni podaci, podaci o školovanju i sl.) i bulletska forma rečenica sada su bolje prihvaćeni zbog jednostavnosti, preglednosti i veće jasnoće izloženih informacija. U takvom prikazu informacija osoba koja čita vaš životopis može jasno razgraničiti podatke koji su joj u tom trenutku najvažniji, kronološki sagledati vašu karijeru te posvetiti posebnu pažnju pojedinim dijelovima i tako procijeniti koliko se uklapate u novu radnu okolinu.

Potpune rečenice u tabličnom su životopisu zamijenjene kratkom bulletskom formom rečenica (potpune rečenice koriste se u molbi za zaposlenje!), a eventualna dodatna objašnjenja detalja koji vam se čine nedovoljno istaknuti u takvom prikazu informacija opišite u molbi.

Informacije o edukaciji i radnom iskustvu navode se obrnutim kronološkim redom

Time su najprije istaknute informacije o posljednjem zaposlenju i o najvišem stupnju edukacije. Najviši stupanj edukacije najrelevantnije svjedoči o vašem znanju. Obrnutim kronološkim redom iznošenja informacija o radnom iskustvu najprije ćete iznijeti podatke o posljednjem zaposlenju gdje ste kao osoba s određenim iskustvom vjerojatno imali najveću odgovornost. Tako će se ocjena vašeg potencijala na novome radnom mjestu uklopiti u „uzlaznu putanju“ vaše karijere i bit

će vidljivo da ćete efikasno prenijeti svježja znanja na novi posao. Takvim iznošenjem informacija osoba koja čita vaš životopis stvara realniju sliku o vašoj karijeri i može razumjeti napredak u prelasku s jednog radnog mjesta na drugo.

Pazite na gramatiku i stil pisanja

Pazite da tekst bude gramatički i pravopisno ispravan. Pogreške automatski privlače pozornost i bude sumnju da nisu slučajne nego znak nepoznavanja gramatike i pravilnog izražavanja. Vlastite pogreške teško ćete uočiti sami pa stoga svakako dajte nekome da pročita vaš životopis prije nego što ga pošaljete poslodavcu.

Kolokvijalni izrazi nikako ne spadaju u profesionalnu komunikaciju, iako to ne znači da tekst mora biti opterećen suvišnim „teškim“ riječima kako bi djelovao kulturno.

Koristite se stručnim terminima koji svjedoče o vašem poznavanju materije, ali nije potrebno pretjerivati. U velikom broju slučajeva životopise zaprima osoba zadužena za ljudske resurse koja iz mnoštva stručnih termina možda neće moći izvući bit onoga što želite reći.

Izbjegavajte kratice jer njihova uporaba upućuje na nemarnost. Uz to, kratice nisu jednoznačne te osoba koja čita vaš životopis neće točno znati što ste htjeli reći, a kratice u uporabi stručnih termina dodatno će otežati razumijevanje teške stručne terminologije.

Budite iskreni

Ne iznosite neistinite informacije. Nemojte pokušavati prikriti nepodobne detalje koji su bitni za posao jer će oni biti otkriveni ili na intervjuu ili u provjeri preporuka. Ako postoji što o čemu vam je neugodno govoriti, a nije bitno za posao, nemojte to niti spominjati.

Znanje stranih jezika i računalnih aplikacija vjerojatno će biti testirano. Prosječno znanje koje je u životopisu opisano kao odlično činit će se zbog vašeg pretjerivanja manje od prosječnog!

Prilaganje fotografije

U nekim je zemljama uobičajeno životopisu priložiti fotografiju, dok je u drugima to vrlo nepoželjno. U Hrvatskoj nema strogog pravila - prilaganje fotografije uglavnom nije često, no poslodavac neće smatrati neobičnim ako u svoj životopis uklopite fotografiju. Također, neki poslodavci traže fotografiju uz prijavu, kao i što neki poslodavci traže da kandidati pošalju svoj životopis u europass formatu - tada učinite kako je navedeno u uvjetima natječaja.

Fotografiju je najbolje vizualno uklopiti u životopis na vrhu početne stranice uz osobne podatke. Ako životopis šaljete elektroničkom poštom, fotografija ne smije biti velika - priložite je u „.jpg“

formatu kako ne biste previše opteretili dokument (što govori o vašoj informatičkoj pismenosti). Ako natječaj to izrazito ne traži, nemojte prilagati fotografiju kao posebnu datoteku. Takav je postupak pretjeran, uglavnom nepotreban, a može svjedočiti i o tome da ne znate fotografiju uklopiti u Word dokument.

U svakom slučaju, pripazite da je fotografija koju šaljete profesionalna i formalna, dakle poput onih za službene dokumente (npr. u putovnici). Ako nemate takvu fotografiju, nemojte umetati bilo kakvu. Slike koje su nastale u vaše privatno vrijeme nikako nisu pogodne za umetanje u životopis i mogu svjedočiti o pomanjkanju profesionalizma i nepoznavanju osnova kvalitetne poslovne komunikacije. Sami procijenite „radi“ li fotografija za vas.

Životopis nikada nije gotov

Kao što je već nekoliko puta spomenuto, životopis treba biti prilagođen konkretnom oglasu na koji se javljate. Nakon što ste sastavili prvu verziju teksta, ponovno proučite tekst oglasa i provjerite jeste li izostavili informaciju o nečemu što je navedeno u uvjetima oglasa.

Pročitajte životopis prije intervjua. Ne bi vam se smjelo dogoditi da ne znate što ste točno naveli, a što niste. Nemojte dopustiti da osoba koja vas je pozvala na intervju bolje zna vaš životopis od vas samih!

Primjere dobro napisanog životopisa možete vidjeti na stranici:

<http://www.moj-posao.net/Savjeti-Za-Posloprimce/15/Zivotopis-i-molba-za-zaposlenje/>.

Različite karijere, različiti životopisi

Ovisno o vašem iskustvu, znanju i sposobnostima, odaberite koje ključne elemente želite istaknuti u svojem životopisu kako biste naglasili svoj cilj za budući razvoj karijere.

Ako ste student ili ste tek diplomirali (ili završili školu) te nemate značajnog radnog iskustva, postoji opasnost da suhoparnim iznošenjem podataka vaš životopis postane nalik stotinama drugih. Trebate se istaknuti i tako privući pozornost željenog poslodavca. Dobro proučite zahtjeve posla na koji se prijavljujete i naglasite one elemente svojeg školovanja koji vas čine pravom osobom za njegovo obavljanje. Dobre ocjene sigurno su nešto što želite istaknuti (u molbi)! U opisu eventualnih studentskih ili volonterskih poslova istaknite one elemente koji vam daju određeno iskustvo relevantno za obavljanje željenog posla. Naglasite svoje znanje računalnih aplikacija i aktivnu korištenje stranih jezika u svakodnevnoj komunikaciji s klijentima i korištenju literature,



iskustvo u timskom radu, istraživačkim aktivnostima te organizacijskim ili administrativnim poslovima. Praksa koju ste eventualno obavljali tijekom škole ili fakulteta također može sadržavati elemente zanimljive potencijalnom poslodavcu. Jeste li upoznali sve oblike uredskog poslovanja ili ste možda bili dio tima na određenom projektu? Ako ih imate, svakako napomenite koji su vaši planovi za daljnju edukaciju.

Ako se vaše poslovno iskustvo sastoji uglavnom od različitih privremenih poslova, primjerice posredstvom agencije za privremeno zapošljavanje, pri pisanju životopisa morate obratiti pozornost na neke specifične detalje:

Navesti li u životopisu kao poslodavca tvrtku u kojoj ste radili ili agenciju za privremeno zapošljavanje čiji ste zaposlenik?

Najbolje je navesti obje tvrtke. Tako će vaš životopis sadržavati točne podatke i izbjeći ćete eventualna neugodna objašnjenja nepotpunih informacija na intervjuu. Također, česte promjene poslova i poslodavaca bit će objašnjene radom u agenciji za privremeno zapošljavanje.

Primjerice, informaciju o poslodavcu možete navesti ovako:

siječanj 2013. - travanj 2013.

Tvrtka d.o.o., Zagreb, (Agencija za privremeno
zapošljavanje, d.o.o., Zagreb)
Poslovna tajnica

ili, ako ste posredstvom iste agencije obavljali različite poslove, možete grupirati različita iskustva:

siječanj 2012. - lipanj 2013.

Agencija za privremeno zapošljavanje d.o.o., Zagreb

lipanj 2012. - lipanj 2013.

Auto kuća d.o.o., Zagreb, Prevodilac

siječanj 2013. - lipanj 2013.

Tvrtka d.o.o., Zagreb, Poslovna tajnica

Kako prikazati česte promjene različitih poslova, a ipak istaknuti konkretna znanja i iskustvo?

Način na koji ćete prikazati svoje radno iskustvo ovisi o broju i vrsti privremenih (i povremenih) poslova. Ako je vaše iskustvo raznoliko i ako su pojedina zaposlenja većinom kratkotrajna, postoji opasnost da potencijalnom poslodavcu djelujete neozbiljno i površno. Pravilnim prikazom možete svoju situaciju pretvoriti u prednost. Pokušajte radno iskustvo grupirati u kategorije koje opisuju specifična znanja, a onda u svakoj takvoj grupi nabrojiti konkretna zaposlenja.

Primjerice:

Poslovna tajnica, 2010. - trenutačno
svibanj 2013. - trenutačno
lipanj 2012. - svibanj 2013.
svibanj 2010. - prosinac 2013.

Škola stranih jezika d.o.o., Zagreb
Auto kuća d.o.o., Zagreb
Tvrtka d.o.o., Zagreb

Prevodilac, 2007. - 2010.
siječanj 2010. - travanj 2010.
veljača 2007. - prosinac 2007.

Trgovački lanac d.d., Zagreb
Izdavačka kuća d.d., Zagreb

Razdoblje rada možete navesti i ovako, osobito ako time želite uštedjeti prostor na predviđene dvije stranice životopisa za navođenje važnih informacija (ne navoditi mjesec rječju nego brojem):
siječanj 2010. - travanj 2010.
01. - 04./2010.

Koje kvalitete istaknuti u životopisu?

Raznoliko iskustvo može svjedočiti o vašoj prilagodljivosti, kvaliteti koja se među hrvatskim poslodavcima pokazala važnom karakteristikom budućih zaposlenika. Obavljajući različite poslove pokazali ste da brzo učite i da se lako snalazite u novim okolinama. Posebno naglasite ona specifična znanja i iskustva koja su važna u području u kojem želite nastaviti graditi svoju karijeru, ili upravo raznolikost specifičnih znanja i iskustva ako se prijavljujete u bazu podataka agencije za privremeno zapošljavanje.

Ako je posao za koji se prijavljujete velika promjena u vašoj dosadašnjoj karijeri, naglasite zašto želite promjenu i koje su vještine i znanja korisni u novoj ulozi. Iskustvo u organizaciji poslovanja, sposobnost osmišljavanja i realizacije multidisciplinarnih projekata te iskustvo upravljanja timom zaposlenika važne su kvalifikacije u različitim granama poslovanja.

Ako želite pokrenuti svoju karijeru nakon duljeg razdoblja nezaposlenosti, istaknite u svojem životopisu vještine i dostignuća koja vas čine sposobnima uključiti se u današnje tržišne uvjete. Navedite na uvjerljiv način razlog pauze i objasnite zašto vas to ne ograničava u karijeru. Iz vašeg životopisa treba progovoriti aktivna i dinamična osoba. Naglasak nije toliko na vašem bogatom radnom i životnom iskustvu nego na onim elementima vašeg iskustva i karakternih osobina kojima možete pridonijeti tvrtki danas.

Ako se prijavljujete za radno mjesto koje predstavlja velik skok u karijeri, naglasite koja vas prijašnja dostignuća i sposobnosti čine sposobnima preuzeti veće odgovornosti. Iz vašeg životopisa jasno treba proizlaziti koje ste mjerljive rezultate postigli na prijašnjem radnom mjestu. Istaknite poduzetnički duh, svoju sposobnost predlaganja poboljšanja u poslovanju i shvaćanje vizije napretka tvrtke. Naglasite što vas čini dobrim stručnjakom, ali i sposobnosti koje prelaze okvire stručnosti.

Ako ste specijalist određenog područja, vaš životopis mora jasno izražavati tehnička i stručna znanja koja posjedujete i koja ste razvili na prijašnjim radnim mjestima. Detaljan opis vaših radnih zadataka treba istaknuti sposobnost primjene stručnih znanja u svakodnevnom poslovanju, ali i sposobnost rješavanja problema, znanje administrativnih procedura i interpersonalne vještine koje vas čine sposobnima prilagoditi se različitim radnim sredinama.

Ako se prijavljujete na poziciju visokog menadžmenta, vaš životopis mora biti pisan konzervativnim stilom. Visoka menadžerska pozicija zahtijeva veliku dozu strogosti i odgovornosti i u životopisima koji konkuriraju za takva mjesta nema puno prostora za osobni stil. Iz menadžerskog životopisa treba progovarati organizator, lider i vizionar.

1.9.2. Molba za zaposlenje

Molba je uvod u vaš životopis, njegova naslovnica i vaša ponuda tvrtki kojoj se obraćate. Iako se u nedostatku vremena poslodavci često usredotočuju samo na informacije spomenute u životopisu, kvalitetno napisana molba neće promaknuti ničijoj pažnji i sadržavat će informacije koje poslodavca mogu zainteresirati i pritom vaš životopis dodatno pojasniti.

Molba mora biti pisana ciljano: obraćate se konkretnom poslodavcu i morate pokazati da razumijete s kim komunicirate.

Molba ne ponavlja podatke napisane u životopisu. Ona ističe informacije kojih u životopisu nema ili koje u sažeto napisanom životopisu ne dolaze do izražaja. Obraća se poslodavcu tako da mu nudi konkretan doprinos razumijevajući, naravno, konkretne potrebe.

Često se događa da posloprimci ne navode radno mjesto za koje se prijavljuju. Time otežavaju situaciju osobi koja možda istodobno administrira nekoliko različitih natječaja pa tako ostavlja

dojam neprofesionalnog i nemarnog kandidata.

Iskustvo u agencijama za posredovanje pri zapošljavanju unutar Grupe SELECTIO pokazalo nam je da, kad neke od tih osoba telefonom pitamo na koji su se točno natječaj javili (isti dan kada je prijava zaprimljena), oni to više ne znaju! Tako njihova kvaliteta postaje vrlo upitna i prije čitanja molbe.

Molba mora imati formu standardnog poslovnog pisma (podaci o pošiljatelju i primatelju). Pismo počnite s „Poštovani/a g./gđo.“ navodeći ime i prezime osobe kojoj se obraćate ili njezinu funkciju. Pismo završite poslovnim tonom („Srdačan pozdrav“, „S poštovanjem“ i sl.).

Bilo da se javljate na oglašeno radno mjesto ili se predstavljate *headhunteru* s molbom da vas uvrsti u svoju bazu podataka, molba mora jasno izražavati vaše sposobnosti, konkretna iskustva i potencijalan doprinos budućoj tvrtki. Potpuno je pogrešno slati neinformativne molbe, univerzalno iskoristive za mnoštvo različitih natječaja u različitim razdobljima vašega radnog vijeka. Neprijmjereno je i da u molbi naširoko pričate o sebi, zatrpate molbu osobnim informacijama koje nemaju veze s poslom ili u njoj samo ponavljate informacije iz životopisa.

Prvi dio: uvod u molbu

U prvom dijelu navedite zašto se javljate i objasnite zbog čega se javljate baš toj tvrtki. Dodajte i notu osobnosti koja će proizlaziti iz vašeg poznavanja tvrtke na osnovi informacija koje ste se potrudili potražiti nakon čitanja natječaja. Ne javljate se na natječaj zato što tražite posao ili zato što želite promijeniti posao, nego zato što vas je iz određenih razloga privukao upravo taj natječaj. Navedite naziv pozicije na koju se prijavljujete, a ako je ona objavljena i sa šifrom, obavezno u ovom dijelu molbe navedite tu šifru. Nekada poslodavci objavljuju nekoliko pozicija istovremeno pa im šifra uz poziciju olakšava razvrstavanje prijava.

Središnji dio: prijedlog vašeg doprinosa tvrtki

U središnjem dijelu molbe navedite sva znanja i vještine kojima možete pridonijeti tvrtki kojoj se obraćate. Ovo je najvažniji dio molbe i on će vas razlikovati od stotinu pristiglih, konkurentskih molbi. Sažeto i jasno istaknite ono što vas čini pravim kandidatom. Bez pretjerivanja navedite iskustva koja se odnose na radno mjesto za koje konkurirate, znanja koja smatrate bitnima za tvrtku, informacije koje posjedujete o specifičnom sektoru poslovanja te interese iz kojih je vidljivo da biste posao obavljali profesionalno i kvalitetno. Spomenite uspjehe na prijašnjem radnome mjestu iz kojih je vidljivo vaše zalaganje i odgovoran pristup poslu. Ako nemate velikog radnih iskustava, navedite znanja stečena tijekom studija koja želite primijeniti u poslu, svoje ideje i želju

za učenjem u svakodnevnoj radnoj okolini.

Laszlo Bock, šef odjela ljudskih operacija u Googleu je rekao: „Ključ je u tome da istaknete svoje snage: "Postigao sam X, koji se odnosi na Y, tako što sam napravio Z". Bock ističe da većina ljudi, primjerice, jednostavno napiše: „Pisao sam članke za The New York Times“. Ako se želite izdvojiti iz mase trebate reći istu stvar na drugačiji način: „Imala sam 50 glavnih tema u odnosu na novinare koji u prosjeku objave 6 takvih tema, što je rezultat 3-godišnjeg dubokog istraživanja određene tematike".

Završni dio: prijedlog za buduću suradnju

U završnom dijelu izrazite svoju spremnost da date dodatne informacije i navedite upute kako se može kontaktirati s vama.

1.9.3. Najčešća pitanja o pisanju životopisa i molbe

Ako još imate nejasnoća, pročitajte završne detalje o pripremi savršenog životopisa, a onda počnite pisati svoj.

P: Koje nagrade ili priznanja treba navesti u životopisu?

O: Navedite ona priznanja koja najbolje opisuju vaše trenutačno znanje, vještine ili sposobnosti. Razmislite koliko su rezultati koje ste postigli u osnovnoj školi, iako su vrlo pohvalni, važni za posao za koji se natječete.

P: Treba li navesti obrazovanje koje još traje?

O: Naravno, svako obrazovanje koje traje u trenutku pisanja životopisa treba navesti. U tom slučaju bitno je naznačiti kada je obrazovanje počelo.

P: Što ako nemam razinu formalnog obrazovanja koje se traži u oglasu?

O: Pažljivo pročitajte tražene uvjete i za svaki koji formalno ne zadovoljavate navedite argumente u svoju korist. Istaknite radno iskustvo tijekom kojeg ste stekli potrebna znanja. Nabrojite i objasnite dodatno obrazovanje (tečajeve, posebne projekte) tijekom kojeg ste stekli potrebna znanja i vještine.

P: Treba li pod radno iskustvo navesti i poslove koji su bili honorarni, primjerice preko student-servisa (one poslove koji se ne upisuju u radnu knjižicu)?

O: Da, svako je iskustvo vrijedno i u poslu može značiti puno više nego što se čini na papiru. To govori da imate određene radne navike, odgovornost, znanja i slično.

P: Može li se u životopisu (kao radno iskustvo ili u nekom drugom dijelu) navesti da dajem instrukcije?

O: Svaki posao, bez obzira na to je li upisan u radnu knjižicu, nečemu vas nauči. Iz vašeg radnog iskustva poslodavac će nastojati zaključiti ne samo što ste konkretno radili nego i potencijal vašeg razvoja, samostalnost ili sposobnost timskog rada.

P: Kako slati prijavu e-mailom?

O: Dvije su mogućnosti: prvi je da molbu napišete u e-mail, odnosno u „tijelo e-maila“, a u privitak stavite samo životopis (i molbu), a drugi je da u tekstu e-maila samo naznačite na koji se oglas javljate te da su molba i životopis u privitku.

Obratite pažnju kako ćete nasloviti e-mail (*mail subject*) jer naslov također govori o vašoj elektroničkoj pismenosti, a ne manje važno, olakšava i pretragu e-mailova. Naslov e-maila može biti:

- Prijava na natječaj XY od 15.10.2014. godine
- Prijava na natječaj XY od 15.10.2014. godine, šifra oglasa P23/2014

Kod slanja životopisa e-mailom na otvoreni natječaj, naslov e-maila može biti:

Prijava na otvoreni natječaj – Petra Petrić

Životopis Petra Petrić – prijava na otvoreni natječaj

Obratite pažnju da e-mail adresa s koje šaljete svoju prijavu mora biti profesionalna, prema sljedećoj konstrukciji:

petra.petric@xy.com

p.petric@xy.hr

Ako vaša trenutna e-mail adresa nije takva, tada otvorite novu e-mail adresu koju ćete koristiti samo za prijavu na natječaje i poslovnu prepisku.

Još jedan detalj o kome morate voditi računa pri slanju prijave e-mailom je naziv dokumenta/*filea* (životopisa i molbe) koji prilažete u privitku. Naziv životopisa može biti:

Petra Petrić_životopis
Petra Petrić_CV
Petra Petrić_životopis_Tvrtka
Petra Petrić_životopis_2 10 2014

Naziv molbe može biti:

Petra Petrić_molba
Petra Petrić_molba_Tvrtka
Petra Petrić_molba_2 10 2014

Pri imenovanju dokumenata u privitku, subjecta e-maila i teksta e-maila možete koristiti i enkriptičke znakove (slova bez kvačica ččždžž). Sve prijave arhivirajte u odvojenim folderima imenovanim po natječajima, tvrtkama i datumu kako biste se u njima lako snašli. To je ujedno i vaša arhiva.

P: Mora li se u životopisu navesti i ime tvrtke u kojoj trenutačno radim i u kojima sam radio?

O: U kojima ste radili svakako, a u kojoj radite je poželjno – bez toga vaš životopis djeluje nepotpuno. Navedite barem djelatnost, lakše je shvatiti i razumjeti odgovornosti i zadatke koje ste obavljali.

P: Kada poslodavac dobije molbu i životopis, što prvo čita?

O: Nema pravila o tome što poslodavac prvo čita, ali molba i životopis zajedno omogućuju najbolje upoznavanje osobe koja se prijavljuje za određeno radno mjesto.

P: Treba li u životopisu navoditi bračno stanje i reguliranu vojnu obvezu?

O: Zakonski je određeno da poslodavac ne smije diskriminirati kandidate prema njihovu bračnom statusu te to nije nužno navoditi. Za muškarce pak može biti velika prednost ako je vojna obveza regulirana pa je to onda dobro navesti, ali nije obvezno.

P: Kada se šalju životopis i molba na engleskom jeziku?

O: Najvažnije je pažljivo čitati oglas. Ako se u oglasu navodi da pošaljete životopis na

engleskom jeziku, onda to i učinite. Prema potrebi, poslodavac vas uvijek može naknadno tražiti da mu dostavite molbu ili/i životopis na engleskom (ili nekom drugom) jeziku.

P: Kojim fontom pisati molbu i životopis?

O: Nije propisan, najvažnije je da budete profesionalni. Isto vrijedi i za boju fontova.

P: Treba li u prijavama priložiti pismenu preporuku?

O: U životopisu je uglavnom dovoljno navesti da su preporuke dostupne na zahtjev. Nije potrebno slati pisane preporuke uz životopis (osim ako je tako navedeno u oglasu).

P: Koje sve dokumente trebam slati uz prijavu?

O: Nema pravila, najvažnije je držati se zahtjeva iz oglasa. Ako se ništa posebno ne navodi, pošaljite molbu i životopis te navedite da su svi dokumenti dostupni na zahtjev.

Primjeri životopisa i molbe

Naučili ste osnovna pravila i greške koje trebate izbjeći u pisanju osobne i profesionalne prijave, a priloženi primjeri služiti će vam samo kao ideja i pomoć.

Vodič za pisanje životopisa i molbe za zaposlenje

Sastavili ste životopis. Prije nego što ga pošaljete, provjerite je li doista savršen.

Provjerite zadovoljava li vaš životopis svaki od sljedećih deset uvjeta. Ako ne zadovoljava potpuno svaki od njih, znači da još nije spreman za slanje.

01. Format i stil.

Informacije su navedene obrnutim kronološkim redom. Podaci su razvrstani u sadržajne cjeline.

02. Jasno izražen cilj.

Vaš životopis jasno izražava što i za koga želite raditi. Izrazili ste svoje želje i ambicije, a ne očajničku potrebu za poslom.

03. Uspjesi i vještine.

Naveli ste koje vještine posjedujete i uspjehe koji te vještine potvrđuju. Kada je to moguće, izrazili ste postignute rezultate u mjerljivim terminima (Koliko ste zaradu osigurali tvrtki? Kako je ocijenjen

vaš doprinos?).

04. Izražavanje.

Koristili ste se ključnim riječima u životopisu koji će biti pohranjen u bazu podataka. Radne zadatke opisali ste upotrebljavajući aktivne glagolske oblike. Niste pretjerali u korištenju fraza i stručnih termina.

05. Sadržaj.

Opisali ste svoje radno iskustvo, vještine i motivaciju. Naveli ste sve potrebne (i isпустили nepotrebne) osobne informacije. Sadržaj odgovara vašem cilju.

06. Dužina životopisa.

Životopis nije duži od jedne stranice, ako nemate značajnog radnog iskustva, ili dvije do maksimalno tri stranice ako imate bogato radno iskustvo.

07. Vizualni dojam.

Stranica je ispravno formatirana, naslovi sadržajnih cjelina jasno su vidljivi, niste pretjerali u šarenilu fontova i istaknutih riječi. Životopis je isprintan na čistom bijelom papiru.

08. Oblik ako šaljete elektroničkom poštom.

Tijelo e-maila napisano je jednostavno (*plain text*). Niste upotrebljavali dijakritičke znakove (slova s kvačicom ili crticom) - jer se na nekim računalima takva slova mogu vidjeti kao nečitljivi znakovi. Priloženi dokumenti spremljeni su kao *Rich Text Format*, doc ili u zadnje vrijeme popularni pdf format.

09. Nema neobjašnjenih nepodobnih informacija.

Objasnili ste koja je bila motivacija čestih promjena radnog mjesta, razdoblja nezaposlenosti ili nagle promjene zanimanja.

10. Sve ste provjerili nekoliko puta.

Pročitali ste životopis, ponovno ga pročitali i onda dali nekome da ga pročita.

1.9.4. Intervju

Pretpostavke

Pretpostavka: Intervjuer će dati sve od sebe da mi pokaže kako nisam dobar kandidat!

Netočno!

Intervjueru je cilj saznati što više informacija o vama kao budućem zaposleniku, a na vama je hoće li konačna slika biti pretežno pozitivna ili negativna. Nakon održanog intervjua, intervjuer mora argumentirano znati/odlučiti jeste li vi pravi kandidat za određenu poziciju ili niste, stoga će razgovorom s vama nastojati saznati sve relevantne informacije za tu procjenu.

Pretpostavka: Zna li koja glavna karakteristika razlikuje dobre od loših kandidata za posao? Znanje? Iskustvo rada u konkurenciji? Dobra veza?

Krivo, krivo, krivo...

Pripremljenost. Većina kandidata nije adekvatno informirana o tvrtki kojoj se dolazi predstaviti. Ne govorimo o tajnim informacijama, o vrućim tračevima s hodnika, nego o javno dostupnim informacijama. Internet, dnevne novine, sadašnji i bivši zaposlenici i opća javnost obiluju informacijama, a vi? Sliku motiviranog, proaktivnog i poduzetnog kandidata počnite graditi puno prije odlaska na intervju.

Pretpostavka: Na intervjuu treba iskoristiti priliku i dati što više informacija o sebi.

Točno, ali ne potpuno.

Na intervjuu treba argumentirano odgovoriti na postavljena pitanja. Tako ćete pokazati da razumijete pitanje, relevantnost pitanja s obzirom na zahtjeve posla (dakle, i zahtjeve posla) te sposobnost razlučivanja relevantnih od manje relevantnih informacija.

Pretpostavka: Na intervjuu se treba svidjeti ispitivaču.

Ponovno točno, ali ne potpuno.

Intervjuer želi otkriti imate li potrebna znanja i vještine, ali i kako biste se uklopili u postojeći tim, dakle točno. Intervjuer traži informacije o tome kako se suočavate s radnim zadacima, koje su vaše vrijednosti i interesi. Svidjeti se intervjueru ne znači ulagivati mu se ili pokušavati ga šarmirati ili nasmijavati pod svaku cijenu.

Pripremite se za intervju

Prije intervjua doznajte što više možete o poslodavcu, njegovim proizvodima i uslugama, tržištu i konkurenciji, kako biste bolje razumjeli njegove potrebe i bili u prednosti pred ostalim kandidatima.

Raspitajte se o tvrtki koja raspisuje natječaj. Prvi i najjednostavniji izvor informacija su internetske stranice tvrtke - naravno, ako postoje.

Ako se radi o važnoj i većoj korporaciji, vjerojatno ćete ondje naći čak i godišnja ili polugodišnja financijska izvješća. Ti su dokumenti namijenjeni dioničarima tvrtke, a osim numeričkih pokazatelja poslovanja oni obiluju i drugim važnim podacima o tvrtki. Naravno, vrlo su koristan izvor informacija i kolege koji u toj tvrtki rade ili su radili prije. Zamolite ih da za vas odvoje malo vremena i pokušajte uz njihovu pomoć dobiti dojam o korporacijskoj kulturi.

U svakom slučaju, posebnu pozornost obratite „misiji“ tvrtke. Ona predstavlja željenu ulogu tvrtke u širem okružju i često sadrži skup najvažnijih vrijednosti i ideala tvrtke. Često će uz nju biti istaknuti vizija i strategija tvrtke, kao i njene vrijednosti. I njih također dobro proučite.

Odjenite se primjereno. Prvi dojam je bitan, posebno u formalnoj situaciji. Izgled mora biti primjeren industriji i poziciji, profesionalan i uredan. Čak i kada tvrtka dopušta ležernu odjeću, intervju je formalna prigoda. Ako inače ne nosite odijela i poslovne komplete, ipak imajte uvijek spremnu jednu kombinaciju koju ćete u ovakvim prilikama odjenuti. Muškarcima se preporučuje nositi klasično odijelo, bijelu košulju, kravatu i klasične poslovne cipele. U nekim situacijama primjeren je i manje konzervativan izgled te umjesto odijela možete odjenuti pristojne hlače, ali sako i kravata svakako su poželjni. Uglavnom nećete imati dovoljno informacija na osnovi kojih ćete procijeniti možete li si dopustiti odmak od klasike. Izbjegnite eventualni rizik i držite se najsigurnijih preporuka. Nemojte se zabrinjavati ako, kada dođete na intervju, uočite da su zaposlenici odjeveni ležerno i sportski. Svojim načinom odijevanja pokazat ćete da intervju i tvrtku shvaćate ozbiljno i profesionalno, a tijekom intervjua moći ćete pokazati svoju sposobnost prilagodbe.

Žene u izboru odjeće imaju nešto više slobode, ali veću ulogu ima pravilna procjena imidža tvrtke. Konzervativnije industrije, kao banke i odvjetnički uredi, zahtijevaju klasično odijelo i cipele niskih potpetica, dok neke druge stilom odijevanja zaposlenika izražavaju određenu dozu kreativnosti. Tako će marketinške agencije vjerojatno cijeniti nešto neformalniju odjeću koja ističe individualnost kandidatkinje. U pripremi za takav intervju morat ćete se osloniti na svoju sposobnost procjene, a puno će vam pomoći informacije koje ste o tvrtki uspjeli prikupiti i savjeti osoba koje rade u istoj ili sličnoj industriji. U svakom slučaju, izbjegavajte odjeću koja upada u oči, pretjerivanje u detaljima te prekomjeran nakit, parfem i šminku.

Držite se nekih osnovnih pravila:

- odjenite ugodnu odjeću, a boje i stil uskladite sa svojom osobnošću, bez pretjerivanja u njezinu isticanju
- radije se držite klasike nego najnovijih modnih trendova
- tamnije boje više naglašavaju ozbiljnost nego svijetle
- frizura mora biti uredna
- pazite da vam je obuća klasična i obvezno čista
- ako je odjeća koju ćete nositi na intervjuu nova, isprobajte je prije intervjua i budite sigurni da će vam u njoj biti ugodno
- ne pretjerujte s nakitom, parfemom i šminkom
- ako postoji stereotip vezan za pojedinu tvrtku, industriju ili poziciju, pridržavajte ga se u odabiru odjeće

Budite točni.

Kašnjenje na intervju, osim što daje negativnu poruku poslodavcu, lako može utjecati i na kvalitetu intervjua jer neće ostati dovoljno vremena do dolaska sljedećeg kandidata. Naime, intervju će biti prekinut jer je poslodavcima često stalo da se kandidati međusobno ne susreću kako bi se maksimalno zaštitila njihova privatnost.

Nemojte krenuti na vrijeme, nego ranije. Mogu se dogoditi mnoge nepredviđene situacije, možete se izgubiti ili zapeti u gužvi. Vaše će isprike malo značiti ako skratite predviđeno vrijeme za intervju. Ipak, nemojte doći ni prerano jer poslodavac vjerojatno ima i druge obveze osim intervjua s vama ili ne želi da se susretnete s osobom koja je intervjuirana prije vas.

Raspitajte se o konkretnom poslu koji se nudi.

Razmislite što biste još željeli znati. Osmislite konkretna pitanja koja ćete postaviti tijekom intervjua za posao. Poslodavci vole kada im kandidati postavljaju pametna pitanja jer to svjedoči o njihovu zanimanju i shvaćanju zahtjeva.

Pročitajte svoj životopis.

Tijekom intervjua poslodavac će nastojati razjasniti neke detalje iz vašeg životopisa. Dobro proučite što ste sve napisali i pokušajte predvidjeti što bi vas mogli pitati. Ponekad se događa da kandidati nisu sigurni što su sve naveli u svom životopisu. Tako ostavljaju loš dojam i bude sumnju

u svoju stvarnu zainteresiranost za posao.

Pripremite kratku prezentaciju.

Na početku intervjua vjerojatno će vas zamoliti da kažete nešto o sebi. Pripremite kratku prezentaciju u kojoj nećete ponavljati životopis nego ćete navesti najzanimljivije informacije o sebi i tako postaviti dobru osnovu za daljnji tijek intervjua.

Ponovite najčešća pitanja na poslovnim intervjuima te odgovore na njih.

Uglavnom možete pretpostaviti što će vas pitati (više na stranici: <http://www.moj-posao.net/Vijest/61103/Najcesca-pitanja-na-intervjuu-za-posao/>). Kako ne biste djelovali zbunjeno, imajte spremne odgovore. Ako se dobro pripremite, nećete zaboraviti napomenuti ništa bitno.

Pripremite sve što ćete ponijeti na intervju.

Raspitajte se je li potrebno donijeti određene materijale ili dokumentaciju. Uzmite osobnu iskaznicu, notes i olovku, dvije kopije životopisa, pisma preporuke i eventualni dokaz svojeg doprinosa određenom projektu. Sve vam to može zatrebati ili će poslužiti da svoje izlaganje učinite zanimljivijim.

Ponašanje na intervjuu

Kako se pokazati u najboljem svjetlu? Kako intervju učiniti ugodnim iskustvom? Pročitajte nekoliko jednostavnih savjeta.

Pokažite entuzijazam. Čvrsto (ne prečvrsto) rukovanje, gledanje sugovornika u oči, siguran glas i jasno izlaganje izražavaju samopouzdanje. U razgovor unesite duh i vedrinu. Opustite se i vjerujte u sebe. Pokažite zanimanje za sve informacije koje su vam dane. Pokažite koliko vam se sviđa ono što čujete, kako biste se dobro snašli na takvom poslu i kako je to upravo ono što tražite. Istraživanje internetske stranice Monster.com (<http://www.monster.com>) pokazalo je da više od 50% poslodavaca kao najvažniju osobinu na intervjuu ocjenjuje entuzijazam kandidata. Entuzijazam i spremnost na učenje često su važniji od ostalih osobina i vještina koje kandidat posjeduje i pokazuje tijekom intervjua.

Slušajte. Jedna od najčešće ignoriranih vještina tijekom intervjua je sposobnost pažljivog slušanja



(tehnike aktivnog slušanja). Aktivno slušanje uključuje i čitanje između redaka. Ponekad su neizgovorene informacije najvažnije informacije.

Odgovarajte na postavljena pitanja. Kandidati često ne primjećuju da ne daju direktan odgovor na postavljeno pitanje. Slušajte što vas se pita i pružite tražene informacije sažeto i jasno, nemojte se rasplinuti u davanju (nevažnih) podataka. Ako niste razumjeli što se od vas traži (što može biti posljedica treme), ne pretpostavljajte, nego pitajte.

Pružite primjere za svoje tvrdnje. Jedan konkretan primjer vrijedi kao i pedeset općenitih priča. Smislite prije intervjua kako primjerima pojačati svoje izlaganje. Primjerima posvjedočite svoje uspjehe i prednosti. Vaše dosadašnje ponašanje pokazatelj je vašeg budućeg uspjeha.

Pitajte. Intervju vam pruža mogućnost za ispitivanje svih aspekata posla ili tvrtke koji vam još nisu poznati. Postavljanjem pitanja pokazujete zanimanje i želju da savjesno i kvalitetno obavite željeni posao.

Govor tijela

Procjenjivanje počinje prije nego što odgovorite na prvo pitanje. U trenutku kada vas intervjuer pozdravi, već je formirao neko mišljenje o vama.

Iz vlastitog iskustva sigurno znate koliko je važan govor tijela. Sjetite se predavača koji su vas se dojmili. Jesu li bili zanimljivi, zabavni i nastojali vas animirati ili su suhoparno iznosili činjenice? To ne znači da biste intervjuera trebali zabavljati (izbjegavajte viceve!), ali uspješan intervju trebao bi biti interaktivan. Ako tvrdite da biste doista željeli posao za koji ste se prijavili, a pritom ne pokazujete nikakav entuzijazam, verbalno izrečena poruka neće pogoditi cilj. Tijekom intervjua ocjenjuje se i vaša neverbalna komunikacija. Govor tijela ima velik utjecaj na prenošenje informacija i stvaranje dojma o osobi, zato vodite računa o sljedećem:

- Rukovanje je prvi kontakt s intervjuerom. Ako vam on pruži ruku i vi mu uzvratite mlakim stiskom, vjerojatno nećete ostaviti najbolji dojam. Čvrsti stisak (ali ne onaj koji lomi ruku!) suhe ruke sasvim je druga stvar. Ako su vam ruke kada ste uzbuđeni hladne, operite ih toplom vodom prije intervjua, a ako su vam tople, osvježite ih hladnom vodom. Možda vam se čini nebitno, ali zamislite kakav to dojam ostavlja na onoga s kim se rukujete.
- Sjedite uspravno (prirodno uspravno). Iskrivljeno sjedenje daje dojam umorne, nesigurne osobe ili nekoga koga nije briga. Uspravno sjedenje komunicira energiju i entuzijazam.

Prekrižene ruke odaju obrambeni stav i sumnjičavost. Ruke držite pokraj sebe ili opuštene u krilu. Tako ćete djelovati otvoreno i prijateljski.

- Gledajte osobu s kojom razgovarate u oči. Nemojte buljiti jer je to neugodno za sugovornika. Nemojte da vaš pogled stalno kruži oko intervjera jer ćete djelovati nesigurno i kao da vam je neugodno odgovarati na postavljena pitanja. Direktan kontakt očima govori o iskrenosti vaših odgovora. Gledajući sugovornika u oči 60-70% vremena intervjua stvorit ćete dojam sigurnosti, otvorenosti i iskrenosti.
- Nagnite se lagano prema osobi s kojom razgovarate. Tako dajete dojam aktivnog slušanja. Kada ste nagnuti prema nazad ili niste okrenuti prema sugovorniku, šaljete poruku pasivnog slušanja ili ignoriranja sugovornika.
- Držanje ruke na ustima, dodirivanje lica ili ušiju, gledanje u pod ili nemirno sjedenje daju dojam osobe koja pokušava prikriti istinu.
- Ton kojim komunicirate uvelike određuje značaj izgovorenog. Na pitanja odgovarajte jasno i glasno. Neka ton vašeg glasa naglašava vaše najjače strane i važna dostignuća.
- Korištenje ruku u komunikaciji je normalno, ali pretjerano gestikuliranje ometat će intervjera.
- Nemojte lomiti prste, igrati se kosom, olovkom ili čašom. Ako vam je teško kontrolirati se, nemojte sa sobom nositi ništa čime ćete se moći igrati! Izbjegavajte pretjerano gestikuliranje ili poigravanje nogu ispod stola!
- Nemojte ulaziti u osobni prostor osobe s kojom razgovarate jer to može biti vrlo neugodno. Istraživanja su pokazala da se osobe koje ne poštuju tuđi osobni prostor negativno ocjenjuju ili čak izbjegavaju.

Najčešće pogreške tijekom intervjua i kako ih izbjeći

Kakvim ćete ponašanjem ostaviti loš dojam? Pazite na nijanse koje mogu biti odlučujuće!

Ubrzanost ili usporenost. Ubrzani govor na intervjuu za posao može na vašeg sugovornika ostaviti loš dojam jer neće moći koncentrirano pratiti vaše izlaganje. Ako govorite prebrzo, svojem potencijalnom poslodavcu ne ostavljate dovoljno vremena da obrati pozornost na neke bitne činjenice. Jednako tako, usporeni govor može izazvati dosadu, a samim tim i daljnju nezainteresiranost za vaše izlaganje.

Rastresenost. Rastresenost tijekom razgovora upućuje na vašu nepripremljenost ili tremu. Poslodavcu morate pokazati koliko ste dobri! Odvojite pola sata i pripremite se za razgovor.

Intervju može biti ugodno iskustvo ako mu pristupite kao prilici koja vam je pružena da izložite prednosti koje znate da imate.

Nametljivost ili ravnodušnost. Preporučuje se određena doza samopouzdanja i siguran nastup. No, prenametljiv stav utjecat će negativno na stvaranje cjelokupne slike o vama. Isto će tako vaša ravnodušnost sugovorniku ocrtavati osobu ne previše zainteresiranu za dobivanje posla. Zato pokušajte naći pravu mjeru i dajte do znanja da ste prava osoba za taj posao!

Neiskrenost. Iznošenje činjenica iz života, koje se ne podudaraju s onima napisanima u životopisu, bit će znatno veći nedostatak nego da odmah iznesete istinite. U pravilu će neznanje ili nedovoljno iskustvo biti manje ograničavajući faktor u dobivanju posla od iznošenja neke neistinite činjenice. Kako se vi pripremate za razgovor pokušavajući doznati što više o budućem poslodavcu, isto tako i on pokušava doznati što više o vama. Najmanje ćete pogriješiti ako jednostavno budete ono što jeste.

Neurednost. Iako odijelo ne čini čovjeka, vaši sugovornici obično imaju samo nekoliko desetaka minuta za stvaranje slike o vama i donošenje konačne odluke. Tada je prvi dojam koji ostavljate vrlo bitan. Vodite računa o svojem izgledu i dođite na razgovor odjeveni pristojno i uredno.

Trema koja je izmaknula kontroli. Trema koja je uzela maha iznimno će loše djelovati na vas i ograničit će vas. Umjerena razina uzbuđenosti djeluje poticajno, ali pretjerana trema ne dopušta da se predstavite u pravom svjetlu. Stoga naučite kontrolirati tremu. Ako i inače imate problema s njom, javljajte se i na oglase za poslove koji vas možda ne privlače previše, no znate da imate izgleda doći na razgovor. To će vam biti dobra vježba i priprema za „pravi“ razgovor.

Kako odgovoriti na tipična pitanja?

Na većini intervjua pitat će vas slična pitanja. Pripremite odgovore koji će će tako biti kvalitetniji i ujedno vam pružiti sigurnost. Također, bitno je razumjeti što poslodavac doista želi doznati kada vam postavlja određeno pitanje.

Kako se predstaviti?

Recite nešto o sebi! Što poslodavac želi doznati? Prije svega vas želi opustiti. Želi postaviti temelje daljnjeg razgovora i iskoristiti kratko vrijeme kako bi o vama stvorio određenu sliku.

Iznesite svoju prezentaciju u trajanju od dvije minute i u njoj navedite ono što vas čini zanimljivim. Nemojte doslovno ponavljati životopis jer ga je poslodavac ionako već pročitao i sada želi saznati tko je osoba koja se krije iza njega.

Pitanja o zainteresiranosti

Što znate o našoj tvrtki?

Poslodavac želi vidjeti jeste li zainteresirani upravo za radno mjesto za koje se kandidirate. Naravno da želite pokazati da jeste. Ovo može biti jedno od najvažnijih pitanja za ukupni dojam koji ćete ostaviti.

Što vas je privuklo da se javite na naš oglas za posao?

Poslodavac želi saznati u kojoj vam mjeri radno mjesto za koje se natječete predstavlja izazov i koja je vaša motivacija.

Nemojte navoditi povećanje plaće kao argument! Nikako ne odgovarajte ni da ste se javili jer trebate posao! Navedite dva do tri nematerijalna i profesionalna razloga (npr. zanimljiv posao, želja za usavršavanjem, mogućnost napredovanja).

Zašto želite raditi baš ovdje?

Poslodavac želi vidjeti koliko ste ozbiljno razmislili o radnome mjestu. Ako nemate jasne razloge za rad u konkretnoj tvrtki, poslodavac će zaključiti da ste svoju prijavu poslali samo zato što ste uočili natječaj.

Vaš odgovor mora biti jasan i direktan: „Odabrala sam vašu tvrtku jer su njezin način poslovanja i ciljevi u skladu s mojim vrijednostima i vjerujem da bih, radeći u njoj, posao shvatila kao izazov i priliku za osobni razvoj.“

Pitanja o edukaciji

Koje strane jezike znate?

Ako se aktivno koristite samo jednim stranim jezikom, a znanje drugog bimoglo biti prednost u poslu, istaknite da ste voljni upisati intenzivni tečaj.

Ako vam se pruži mogućnost za usavršavanje u nekom području, što bi to bilo? Danas je ovo vrlo važno pitanje. Pokažite da razumijete kako današnji način poslovanja traži širinu znanja. Poslodavci žele osobe koje nadograđuju stručna znanja, koje su spremne uložiti u svoju edukaciju, koje su fleksibilne u svom usavršavanju misleći na budućnost i koje proširuju osnovno fakultetsko znanje.

Pitanja o prijašnjim poslovima

Recite nam nešto o svojem sadašnjem poslu! Početno općenito pitanje o sadašnjem poslu daje vam odličnu priliku da se pokažete u najboljem svjetlu! Istaknite svoje radne navike, iskustvo i stručnost. Kvalitetno obavljanje sadašnjeg posla najbolji je pokazatelj vaše vrijednosti na budućem! Posebno se usredotočite na detalje koji se mogu povezati s poslom za koji se natječete.

Zašto želite promijeniti posao? Zašto ste napustili prijašnji posao? Ako ste nezaposleni, argumentirajte svoje razloge u pozitivnom kontekstu: „Preživio sam dva vala smanjenja broja zaposlenika, ali treći je, nažalost, uključio i moje radno mjesto.“

Ako ste zaposleni, usredotočite se na ono što tražite u novom poslu: „Dvije godine radim u sadašnjoj tvrtki i došla sam do stadija kada sam shvatila da će moje iskustvo više vrijediti u tvrtki usmjerenijoj prema aktivnom pristupu kupcu. Želim dalje napredovati u dinamičnijoj okolini.“

Pitanja o nejasnoj prošlosti

Prema životopisu, skoro ste dvije godine bili nezaposleni. Zašto? Najbolje je ako razdoblje nezaposlenosti možete argumentirati svjesnom odlukom o „pauzi“ (npr. zbog ulaganja u školovanje). Alternativno, objasnite da ste razdoblje prisilne nezaposlenosti korisno iskoristili upoznavajući stanje na tržištu koje vas zanima. Istaknite da ste definirali svoje prioritete i da ste u razdoblju „mirovanja“ tražili posao.

Budite oprezni ako kao razlog zastoja u karijeri navodite obiteljsku situaciju. Uvjerite poslodavca da se situacija promijenila i da se sada možete potpuno posvetiti poslu.

Argument poput onoga da nije bilo posla, sasvim je neprihvatljiv. Čak i ako ste tada stvarno tako mislili, formulirajte opravdanje na neki drugi način.

Zašto ste promijenili posao nakon samo šest mjeseci? Poslodavac želi saznati koliko dugoročno može računati na vas.

Dobar odgovor je primjerice ovaj: „Na tom sam poslu doista puno naučila i bio mi je veliko iskustvo. Smatram da je na početku karijere mlada osoba željna isprobati različite sredine i da još nije spremna potpuno se vezati za tvrtku. Ponuđena mi je pozicija u tvrtki vrlo sličnog područja i ocijenila sam da ću svoja znanja mnogo kvalitetnije razviti ako iskusim različite radne okoline i različite načine poslovanja.“ Obratite pažnju da su najprije istaknuti nematerijalni motivi prelaska u drugu tvrtku. Naglašeni su samo pozitivni aspekti prijašnje tvrtke, čime se otklanja sumnja da su razlog odlaska nerazrješivi problemi. Važno je pokazati da je prelazak u novu tvrtku dobro promišljen, a ne hirovito ponašanje.

Pitanja o načinu rješavanja problema

Jeste li se ikada suočili s velikim problemom i, ako jeste, kako ste ga riješili? Iz odgovora na ovo pitanje pokušava se ocijeniti vaša snalažljivost u novim, nepredvidivim situacijama.

Navedite konkretne situacije i kako ste ih riješili u svoju korist. Recite što ste na tom primjeru naučili. Čak i ako situaciju niste riješili u svoju korist, izložite kako ste se trudili i iz nje nešto naučili. Pazite da odgovor ne bude predug!

Jeste li se ikada suočili s kritikama na poslu? Ovim se pitanjem nastoji utvrditi vaša iskrenost, profesionalnost i odgovornost. Opišite konkretnu situaciju u kojoj ste se suočili s kritikama i način na koji ste argumentirali svoja stajališta.

„Kada sam se prvi put suočila s pritužbom klijenta, bilo mi je teško ne shvatiti je osobno. S vremenom sam naučila da klijent neće uvijek biti sretan sa svim aspektima usluge, da nisu svim klijentima važne iste stvari te da neke pogreške ne ovise o meni, ali da mogu pomoći u njihovu otklanjanju. Naučio sam također da klijent cijeni razumijevanje za svoje pritužbe i da je pola problema riješeno ako pokažete da mu doista želite pomoći.“

Koji je vaš najveći uspjeh u karijeri? Poslodavac želi saznati na koji ste se način angažirali u rješavanju problema i provjeriti vašu sposobnost preuzimanja inicijative u provedbi projekata.

Navedite konkretan primjer uspješno zaključenog projekta u kojemu su do izražaja došle vaša kreativnost i upornost.

Pitanja o međuljudskim odnosima

Kako biste opisali svoje odnose sa suradnicima? Poslodavac želi saznati kako ćete se uklopiti u postojeći tim.

U svojem se odgovoru koristite izrazima kao što su prijateljski i harmonični odnosi, razumijevan-

je, tolerancija, podrška, timski rad, poštovanje i povjerenje. Svoje suradnike opišite u pozitivnom svjetlu.

Kako biste opisali svojeg sadašnjeg (prijasnjeg) nadređenog? Poslodavac želi saznati kako se odnosite prema autoritetu.

Svoje prijašnje nadređene opišite ističući samo pozitivne osobine. Recite što ste sve naučili od njih. Pohvalite njihova stručna znanja, iskustvo, prilagodljivost, organizacijske i socijalne vještine te strateško razmišljanje. Nemojte lagati, pa ako ne možete iskreno istaknuti ništa posebno, recite nekoliko općenitih pohvala.

Što bi vaši prijatelji rekli o vama? Ovim se pitanjem nastoji otkriti kako biste se uklopili u postojeći tim. U odgovoru naglasite karakteristike ličnosti koje ističu dobro snalaženje u međuljudskim odnosima te one koje će biti važne za kvalitetno obavljanje posla.

„Moji će vam prijatelji reći da brzo živim, puno radim, da imam puno različitih interesa, ali da ipak uspijem odvojiti slobodno vrijeme koje volim provesti u društvu. Volim svoje vrijeme ispuniti mnogim i različitim aktivnostima i vjerujem da vole tu moju dinamičnost.“

Pitanja o ambicijama

Kada ste bili najzadovoljniji na poslu? Umjesto pitanja tipa: „Što bi vas motiviralo na radnom mjestu za koje se kandidirate?“, poslodavac indirektno pokušava doznati jesu li vaše motivacije u skladu s potrebama za otvoreno radno mjesto.

Odlično je navesti neki projekt ili radno mjesto na kojem su se tražile motivacije slične očekivanima za radno mjesto za koje se natječete i kada ste sa zadovoljstvom dali izniman radni doprinos. Neka vaš odgovor bude poput ovog: „Na sadašnjem radnom mjestu bila sam iznimno zadovoljna zbog mogućnosti za živu komunikaciju s Odjelom razvoja pa sam, s obzirom na tržišne potrebe, mogla utjecati na dizajn proizvoda.“

Koji su vaši planovi za iduće tri godine? Ovime se nastoji procijeniti koliko stvari prepuštate slučaju, a koliko zapravo sami kreirate svoju sudbinu.

Pokažite da imate planove, ali da ste se isto tako spremni prilagoditi situaciji u danom trenutku.

Koji su vaši ciljevi? Ponekad je bolje usredotočiti se na kratkoročne ciljeve nego maštati o dalekoj budućnosti. Primjerice „Željela bih raditi u tvrtki koja ima potencijala rasti i razvijati se. Nadam se da bi svojim zalaganjem s vremenom napredovala do odgovornijih pozicija.“

Koji je vaš idealan posao? Ovime se nastoji procijeniti što vas u poslu najviše zanima i motivira. Budite konkretni i realni. Opišite poslove koje na osnovi vašeg iskustva i znanja možete dobiti i uvjete koji postoje u realnom svijetu.

Iz vašeg se životopisa čini da ste prekvalificirani za ovo radno mjesto. Zašto ste se ipak odlučili prijaviti? Pitanje je uglavnom neočekivano i poslodavac računa s time da će vas uloviti nespremnju. Siguran stav i vizija mogućnosti potpunog iskorištavanja znanja i sposobnosti te njihovo obogaćivanje novim, uvjerit će poslodavca da se posao za koji ste se prijavili uklapa u vaše planove. „Ne smatram da sam prekvalificirana. Moje mi iskustvo omogućuje da posao obavljam kvalitetno. Osim stručnih znanja i vještina, razumijem i financijske implikacije te znam strateški razmišljati, što je svakako prednost u trenutku kad tržište zahtijeva stalne inovacije, praćenje trendova i konkurencije te pravodobnu reakciju. U industriji imam važne kontakte koji mogu biti vrlo korisni za obavljanje posla. Moj je interes izgraditi karijeru u vašoj tvrtki te smatram da ću, ako se pokažem pravom osobom za ovaj posao, s vremenom dobiti veće odgovornosti koje će mi omogućiti da pokažem i iskoristim sva svoja znanja i sposobnosti te da ih dalje razvijam.“

Pitanja o plaći

Koliku plaću očekujete? Poslodavac ne samo da želi saznati uklapate li se u njegov budžet, nego želi vidjeti i vaš stav o, primjerice, strukturi plaće (npr. bonusni dio u odnosu prema fiksnome dijelu), vrstu automobila koji uz radno mjesto očekujete i sl.

Prije intervjua raspitajte se koliko novca realno možete očekivati. Svoj odgovor formulirajte u obliku nekog raspona tako da ne iznosite fiksne vrijednosti i nudite mogućnost dogovora. U prednosti ste ako poslodavac prvi kaže očekivani raspon plaće. Može se ipak dogoditi da morate naznačiti očekivani financijski paket. Stoga se pripremite znajući realni raspon koji možete tražiti, kao i donju granicu. Jedan od mogućih odgovora je „Sigurna sam da ćemo se, kad dođemo u konkretniju fazu razgovora, moći dogovoriti o obostrano prihvatljivom paketu. Koji je raspon u kojem obično plaćate ljude s mojim iskustvom i razinom odgovornosti?“

Pitanja o prednostima

Zašto bismo zaposlili upravo vas? Poslodavac želi procijeniti vašu motivaciju.

U sažetku radnog iskustva istaknite ono što vas čini dobrim kandidatom za novo radno mjesto: „Svojim petogodišnjim iskustvom u prodaji, značajnim uspjesima u razvoju prodajne mreže te svojim idejama i znanjem mogu znatno pridonijeti vašem timu.“

Koje su tri pozitivne stvari koje bi vaš sadašnji poslodavac rekao o vama? Poslodavac želi saznati koliko ste uistinu objektivni u procjeni samoga sebe.

Iskoristite priliku da se pohvalite citirajući riječi vašega nadređenog: „Nadređeni je rekao da mi s potpunim povjerenjem može prepustiti vođenje važnih projekata. Zna da sam sposobna preuzeti

inicijativu kada se pojave problemi i da je tim kojim upravljam efikasan, a ljudi zadovoljni.“

Koje su vam najjače strane? Poslodavac nastoji vidjeti shvaćate li koje su najvažnije osobine za radno mjesto za koje se natječete.

Navedite ih nekoliko i budite konkretni. Poželjno je da to budu osobine bitne za posao za koji se natječete. Za svaku navedenu osobinu smislite ilustrativni primjer, nešto iz svakodnevnice rutine što na najjednostavniji način potvrđuje vaše tvrdnje.

„Dobro komuniciram s ljudima, što dolazi do posebnog izražaja u pregovorima kada svojom sposobnošću smirenog argumentiranja uspijem pridobiti povjerenje. Također dobro prepoznajem mogućnosti suradnika te u organizaciji tima uspijevam efikasno iskoristiti snage i maksimalizirati doprinos svakog člana. Znam da ste u oglasu tražili osobu s tri godine iskustva, a ja imam samo dvije. No smatram da sam svojim dosadašnjim trudom, mnogim dodatnim tečajevima i praćenjem stručne literature i općenito zbivanja u industriji stekla veliko iskustvo i znanje. Proaktivnost, širina znanja i sposobnost uspostave kvalitetnog odnosa sa suradnicima čine me osobom koja bi se vrlo brzo snašla na ovome radnome mjestu.“

Pitanja o iskrenosti

Koje su vam loše strane? Poslodavac želi saznati koliko ste sposobni realno sagledati svoja ograničenja.

Ovo može biti jedno od najneugodnijih pitanja, ako se na njega ne pripremite. Pazite da ne zaboravite navesti neku karakteristiku bitnu za ovaj posao. No nikako nemojte reći da nemate loših strana (svi ih imamo) jer bi to značilo da niste samokritični i objektivni. Neki kandidati znaju da se tvrdoglavost percipira kao jedna od najmanje negativnih loših osobina pa ju zato navode kao svoju lošu stranu. Iskusi intervjueri često će prozreti ovu taktiku i takav odgovor protumačiti kao neiskrenost (i tako doći do loše osobine koju niste niti spomenuli!).

Najbolja je taktika ne navoditi neku osobinu ličnosti, nego profesionalnu slabost, ali ujedno pokažite da je nastojite ukloniti. Primjerice „lako odlično vladam engleskim, u posljednje se vrijeme nisam imala prilike koristiti njime na radnome mjestu pa svaki mjesec naručim poneku knjigu sa stranih internetskih knjižara“.

Pitanja o snalažljivosti

Koliko u Zagrebu ima taksi-vozila? Ovakvim se pitanjem poslodavci koriste da vide vašu sposobnost analitičkog razmišljanja, pogotovo u stresnim situacijama.

Nemojte paničariti - od vas se ne očekuje brz i precizan odgovor. Dajte si desetak sekundi za

odabir smjera razmišljanja i počnite razmišljati naglas (nemojte se opterećivati pretjeranom preciznošću, ali naznačite smjer razmišljanja): „Najprije ću pokušati procijeniti potražnju, mjerenu brojem vožnji. Zatim ću pretpostaviti da svaki taksist napravi pet vožnji na dan pa ću na osnovi toga procijeniti broj vozila koja su svaki dan u optjecaju. Ako u Zagrebu ima milijun stanovnika, zaposleno je vjerojatno nekih 300 000 ljudi. Ako ih u širem gradskom središtu radi toliko i toliko...” Intervjuer će vas vjerojatno prekinuti u nekom trenutku. Zanima ga samo način na koji razmišljate, a ne i konačni odgovor.

Pitanja o snalažljivosti mogu biti ne samo neobična nego i neugodna. Prema pisanju britanskih medija, primjerice, Britanci u potrazi za poslom se ne bi trebali iznenaditi kada se susretnu s pitanjem kao što je „Znate li kakav je osjećaj ubiti čovjeka?”. Navodno takva pitanja postaju pravi trend, a služe za lakši odabir kandidata. Britanski poslodavci kažu da je, s obzirom na velik broj visokoobrazovanih i elokventnih kandidata, teško odabrati onog pravog. Stoga ovakva pitanja služe kako bi se dobio uvid u sposobnost snalaženja kandidata u neugodnim situacijama. Pitanje je u najmanju ruku neugodno te se poslodavac ne bi smio iznenaditi ako na takvo pitanje odbijete dati odgovor bogatiji od „Ne”.

Pitanja o slobodnom vremenu

Čime se bavite u slobodno vrijeme? Poslodavac želi privesti kraju stresni dio intervjua i kompletirati sliku o vama.

Navedite hobije kojima se doista bavite i istaknite koliko ste u njima aktivni. Sport nije hobi, no aerobik na koji odlazite tri puta u tjednu jest.

Osjećate li da uspijevate održavati ravnotežu privatnog i poslovnog života? Poslodavac nastoji vidjeti na koji se način odmarate, kako uspijevate uskladiti zahtjeve posla s privatnim interesima te uspijevate li nakon napornog tjedna „napuniti baterije”.

„Ujutro prije posla šećem svojeg psa i doista uživam u tome. Pomaže mi da se razbudim i da smireno razradim plan za dan koji slijedi. Redovito se bavim sportom i ta me ravnoteža fizičkog napora nakon intelektualno iscrpljujućeg dana odmara.”

Jeste li nedavno pročitali neku knjigu ili gledali neki film? Ovim pitanjem nastoji se ocijeniti vaša opća kultura.

Ako kažete da volite čitati, a pritom morate promisliti prije nego što se sjetite knjige koju ste posljednju pročitali, čini se kao da je to bilo prilično davno. Dobro je spomenuti knjigu čija je tema na neki način vezana za posao koji želite dobiti, ali pazite da asocijacija ne bude previše očita.

Što vas zanima osim posla kojim se bavite? Poslodavac želi procijeniti vašu opću kulturu i

kreativnost.

Pazite da ne navedete previše interesa i tako ostavite dojam osobe koja nije previše zainteresirana za svoj posao. Nemojte svaštarijer jer će izgledati da svemu, pa tako i poslu, prilazite površno.

Narušavaju li česta poslovna putovanja vašu rutinu? Poslodavac indirektno želi provjeriti možete li prihvatiti putovanja kao dio radne obveze.

Procijenite koliko ste vremena spremni provesti daleko od obitelji. Ako vam poslovna putovanja nisu problem, naglasite zašto je tako: „Poslovna putovanja sastavni su dio posla i prigoda da se bolje usredotočim na probleme te tako napravim ono što kod kuće ne stignem.“

Najteža pitanja su ona koja postavljate - vi!

Imate li kakvih pitanja? Ovo vam pitanje nije postavljeno iz ljubaznosti nego u svrhu ispitivanja vaše zainteresiranosti za posao, poznavanja tržišta i tvrtke te utvrđivanja vaših prioriteta. Ako nemate nikakvih dodatnih pitanja, poslodavac bi mogao zaključiti da niste zainteresirani za posao. Poslodavci očekuju od zainteresiranih kandidata da žele saznati što više o svojoj budućoj ulozi kako bi se što bolje pripremili za nju.

Ako je intervju strukturiran, intervjuer će vjerojatno željeti proći kroz predviđeni niz pitanja te vam na kraju pružiti mogućnost da postavite dodatna pitanja. Ponekad će tijekom intervjua biti manje organiziran pa ćete pitanja moći postavljati onda kada vam se čine aktualnima.

Pitajte što bi se konkretno očekivalo od vas u idućoj godini, koji su prioriteti poslovanja, najvažniji klijenti i projekti. Možete postavljati i pitanja o samome natječaju i zahtjevima posla. Pitanja kojima pokazujete svoju zainteresiranost mogu biti neka od sljedećih:

- Možete li mi opisati kako bi izgledao moj tipičan radni dan?
- Kojim bi se pokazateljima mjerila moja radna uspješnost?
- Postoji li već ovo radno mjesto u vašoj tvrtki? Je li osoba koja ga je obavljala još u tvrtki i koje će biti njezino novo radno mjesto?
- Čitala sam o vašim novim proizvodima/širenju na nova tržišta/novim poslovnim partnerima itd. Možete li mi reći nešto o planovima poslovanja u idućem razdoblju?
- Kada mogu očekivati vaš odgovor ili informaciju o daljnjem tijeku natječaja?

Pokušajte ipak izbjeći pitanja poput sljedećih:

- Koliko ću dana godišnjeg odmora imati? Povećava li se broj dana godišnjeg odmora s vremenom?
- Je li predviđen porast plaće?
- Možete li mi nešto reći o lošem imidžu vaše tvrtke u javnosti?

- Ima li istine u priči o promjeni vašeg predsjednika Uprave?

I budite umjereni s brojem postavljenih pitanja. Previše postavljenih pitanja može imati kontraefekt.

Što ako vam postave pitanja koja ne bi smjeli postaviti?

Neka pitanja poslodavci ne bi smjeli postavljati na intervjuu jer su diskriminirajuća ili na drugi način ilegalna. Poslodavci ih ipak, iz neznanja, ponekad postavljaju. Na takva pitanja ne morate odgovoriti, ali morate se potruditi ljubazno kontrolirati potencijalno neugodnu situaciju. Ako ne uspijete u tome, zapitajte se koliko vam je uopće stalo raditi kod poslodavca kojemu su važni takvi detalji.

Pitanja o vjeri

Zakon o radu zabranjuje diskriminaciju na osnovi vjere te vam zato ovo pitanje poslodavac ne bi smio, i najčešće neće, postaviti. Ako se to ipak dogodi, možete, na primjer, odgovoriti ovako:

Trudim se ne miješati svoja osobna uvjerenja s poslom, ako na to mislite. Uvjeravam vas da mi je jako stalo do moje karijere.

Pitanja o bračnom statusu

Zakon o radu kaže da osoba koja traži zaposlenje ne smije biti postavljena u nepovoljniji položaj od drugih osoba na temelju bračnog stanja ili obiteljskih obveza. Bračni status nema nikakve veze s vašim sposobnostima, ali poslodavac će vas ponekad tražiti osobne podatke više iz administrativnih razloga nego zato što će na osnovi njih uspoređivati kandidate. Na takva pitanja, ipak, možete odbiti odgovoriti.

Jesam/nisam udana, ali moj privatni život nema nikakve veze s mojom karijerom. Poslu se potpuno posvećujem, fleksibilna sam, putovanja i prekovremeni rad nisu mi problem, što vam mogu potvrditi moji bivši poslodavci.

Pitanja o djeci

Slično kao i pitanja o bračnom statusu, poslodavci često postavljaju pitanja o tome imate li i planirate li imati djecu. Taj podatak ne smije utjecati na odluku poslodavca o tome želi li vas zaposliti. Na takva pitanja možete dati odgovor kojim argumentirate da to nema veze s vašim sposobnostima ili odbiti odgovoriti.

Imam jedno dijete, ali moj privatni život nema nikakve veze s mojom karijerom. Poslu se potpuno posvećujem i nisam nimalo limitirana u mogućnosti prekovremenog rada, putovanja i savjesnog obavljanja radnih zadataka, što vam mogu potvrditi moji bivši poslodavci. Ne, ali planiram imati djecu u nekom trenutku iako vam trenutačno ne mogu odgovoriti kada. Ako i kada odlučim imati djecu, ne namjeravam dopustiti da me to udalji od posla. Smatram da je vrlo važno imati skladnu obitelj, ali isto tako i karijeru koja vas ispunjava.

Uspješno zaključite intervju

Dobar završetak jednako je važan kao i sve što ste pokazali tijekom intervjua. Zaokružite i potvrdite pozitivan dojam koji ste ostavili tijekom razgovora.

Kako ćete znati da je intervju bio uspješan? Ovo su neki od pokazatelja koji vam mogu dati razloga za optimizam:

- intervju je trajao dulje od predviđenog
- prema kraju intervjua postavljana su vam sve konkretnija pitanja (npr. kada biste mogli početi raditi, koliku plaću očekujete)
- tražili su vas da dostavite dodatne materijale (preporuke ili dokaze sudjelovanja u konkretnim projektima)

Nemojte poslodavca požurivati da donese odluku, ali budite na raspolaganju za daljnje intervjue (s ostalim članovima tima ili s osobama na višim pozicijama).

Naknadno kontaktiranje s osobom koja vas je intervjuirala pružit će vam dodatnu mogućnost za reklamiranje. Istraživanja su pokazala da poslodavci cijene kratko pismo zahvale, odnosno e-mail u kojem kandidati zahvaljuju na pruženoj prilici te ističu zanimanje za posao, no budite oprezni – neki će ipak dodatno pismo doživjeti kao nepotrebno i formalno opterećenje.

Vaša najčešća pitanja o intervjuu

Unatoč savjetima o tome kako se pripremiti i ponašati na intervjuu, vjerojatno su još uvijek neki detalji ostali nejasni.

P: Što kada me poslodavac pita „Koliku plaću očekujete“? Kako odrediti granicu tj. iznos?

O: Ovim pitanjem poslodavac procjenjuje jesu li vaša očekivanja u skladu s njegovima. Imajte na umu trud koji ste uložili u svoje obrazovanje i nemojte se podcijeniti, ali nemojte se niti precijeniti.



MojPosao je proveo istraživanje o plaćama u Republici Hrvatskoj koje vam može poslužiti kao početna informacija (više o tome na www.moj-posao.net).

P: Što ako ni na kraju intervjua ne saznam ništa o plaći?

O: Uglavnom se na kraju intervjua razgovara o plaći, ali češće o vašim očekivanjima nego o onome što se nudi. Dakle nije neobično da na kraju prvog intervjua nećete znati koliku biste plaću imali, ali ako su vas pitali o vašim očekivanjima i na to nisu posebno negativno reagirali, vjerojatno ste rekli očekivani iznos ili vas toliko žele da će se potruditi naći prihvatljivo rješenje. Ako pak nema nikakva spomena o plaći, jednostavno pitajte kada će se o tome razgovarati. Moguće je da osoba koja vodi prvi intervju nije ovlaštena za razgovor o financijama. Samo pazite da ne zvučite bahato, kao da ste došli nešto kupiti ili prodati. Bahatu osobu nitko ne želi u svojoj tvrtci.

P: Što kada poslodavac neprofesionalno vodi intervju? Kako se postaviti prema njemu?

O: Loše organiziran selekcijski proces, neprofesionalno ponašanje intervjuea, uključujući postavljanje nedopuštenih ili neugodnih pitanja, mogu biti znakovi za uzbunu – ako je to prihvaćeno ponašanje, zapitajte se kako će izgledati svaki dan i cijeli dan u takvoj okolini. Nemojte ipak žuriti sa zaključcima: organizacijske greške moguće su zbog nekog nepredviđenog detalja, a intervjuea je možda neiskusna i ima veću tremu od vas! U svakom slučaju, profesionalno odradite intervju do samog kraja i čekajte daljnje korake tijekom kojih ćete imati priliku potvrditi ili popraviti početni dojam.

P: Svi traže mlade, što mogu napraviti ako imam više godina od onoga što mi se čini da se traži? ili

P: U oglasima uvijek traže osobe s iskustvom, kako naći prvi posao nakon škole tj. fakulteta?

O: Zadovoljavate kriterije navedene u natječaju (jer godine nisu i ne mogu biti kriterij!)? Smatrate da biste mogli kvalitetno obavljati posao? Onda se nemojte zamarati pretpostavkama o godinama nego argumentirano dokažite da ste najbolji kandidat za posao.

P: Ako se poslodavac ne javlja ni dva mjeseca nakon intervjua, treba li ga nazvati ili čekati? Je li zvanje poslodavca i raspitivanje o tijeku natječaja nametljivo?

O: Ovisi o tome koliko ćete biti nametljivi svojim pozivima. Ako je prošao rok koji vam je najavljen na intervjuu, sasvim je u redu zanimati se što se dogodilo pa zato nazovite i pitajte. Poslodavci ponekad nenajavljeno zaustave selekcijski postupak te ga nastave (puno) kasnije od najavljenog plana, a vama je to sigurno vrijedna informacija.

Vodič za intervju

Sada kada znate kako se ponašati na intervjuu, ponovite još za svaku sigurnost i što nikako ne smijete učiniti!

„Proučila sam dosta informacija o vama, ali biste li mi radije vi ispričali čime se bavite?“
Upravo ste rekli nekoliko stvari o sebi: niste se pripremili za intervju, niste iskreni, niste spremni priznati svoje greške.

„Grozna je gužva kod vas, nisam nikako mogla naći mjesto za parkiranje!“
Vaša greška: trebali ste krenuti na vrijeme. Da ste barem počeli s iskrenom isprikom, a ne odmah s objašnjenjem. Ako se tako loše snalazite s jednostavnim poštivanjem dogovora o terminu intervjua, kako se onda suočavate s nizom nepredvidljivih situacija na poslu?

„Sve mi ovo izgleda totalno fora!“ Teško da je ovo izjava ozbiljne osobe koja zna što želi i sposobna je to jasno izraziti tj. koja ima bogat riječnik.

„Gledajte, ja trenutačno radim na vrlo složenim pravnim slučajevima, mislim da sada nema smisla o tome razgovarati.“

Dakle sigurni ste da intervjuer to ne bi razumio? Znači li to ujedno da razgovarate isključivo s vrhunskim stručnjacima poput vas? Dobar stručnjak može jednostavnim rječnikom svakom sugovorniku približiti problematiku svoje specijalnosti. I još nešto - trebate znati da su intervjueri vrlo upućeni u potrebne kompetencije i specifičnosti pozicije za koju traže idealnog kandidata stoga ovakav odgovor loše govori o vama.

„Mislim da mi marketing odlično leži, nisam baš primijetila oglase za marketing u vašoj tvrtki.“ Ako ste došli na razgovor za neko drugo radno mjesto, iskoristite priliku da se pokažete u najboljem svjetlu. Zaslužite mogućnost da pokažete koji vas dio poslovanja najviše zanima.

„Znate, upravo su mi se dogodile neke vrlo neugodne stvari u životu i zato od poslodavca tražim potpuno razumijevanje i potporu.“

Svi to želimo, no je li doista potrebno to izraziti na ovaj način?

1.9.5. Seleksijski postupak

Pretpostavke

Pretpostavka: Želim znati plaću prije odlaska na intervju.

Pogrešno.

Potpuno je neprofesionalno o visini plaće pitati poslodavca preko telefona, dok se dogovarate za intervju ili, još gore, prije nego što ste uopće poslali svoju prijavu. Tek ćete na intervjuu saznati što će se točno od vas tražiti i na osnovi toga procijeniti „koliko to vrijedi“. Na intervjuu ćete se također pokazati u najboljem svjetlu, što će otvoriti mogućnost pregovora o plaći. No, kada vas pak poslodavac u telefonskom intervjuu pita o očekivanim primanjima, to je vjerojatno zato što iz vašeg dosadašnjeg iskustva pretpostavlja da vas ne može platiti koliko vrijedite. Time vas ne isključuje niti ograničava, nego vam nastoji pomoći u odluci o sudjelovanju u daljnjoj selekciji.

Pretpostavka: Nema svrhe ići na psihologijsko testiranje ako imam radnog iskustva ili sam završio fakultet.

Pogrešno.

Testovi mjere inteligenciju ili opisuju karakteristike ličnosti potrebne za kvalitetno obavljanje posla. Vaše dosadašnje iskustvo ili edukacija slabo govore o tome koju ulogu preuzimate u timu, kako upravljate ljudima ili kako se ponašate u stresnim situacijama. Možda zvuči čudno, ali i osobe ispodprosječnih intelektualnih sposobnosti završavaju fakultet i dovoljno uspješno obavljaju određene poslove te poslodavac na osnovi toga ne može dovoljno zaključiti.

Pretpostavka: Rezultati na testiranju najviše ovise o mojem trenutačnom raspoloženju.

Pogrešno.

Testovi su kreirani tako da minimiziraju utjecaj svega, osim karakteristike koju mjere (no da bi se to postiglo, važno je njima se služiti na profesionalan način i u profesionalnim uvjetima). Varijacije zbog umora ili prevelikog uzbuđenja mogu postojati, no one će vjerojatno biti minimalne. Osoba koja provodi testiranje uglavnom će prepoznati vašu tremu i pomoći vam da se opustite. Ako ipak smatrate da ste test riješili jako loše zbog nekih vanjskih faktora, imate pravo to reći i argumentirati te zamolite termin za novo testiranje.

Predselekcija

Vaša je prijava stigla, postali ste jedan od kandidata za željeni posao i poslodavac treba odlučiti hoće li vas uključiti u daljnji tijek selekcijskog procesa. Uglavnom trebate samo čekati i nadati se, ali u nekim fazama odlučivanja poslodavca možete se dodatno iskazati i izboriti svoje mjesto među „izabranima“.

Zaprimljene prijave najprije će biti predselektirane prema tome kako zadovoljavaju najvažnije kriterije i prema „općem dojmu“ koji ostavljaju.

Dio predselekcije možda će biti kratak telefonski intervju. Telefonski će vas poziv možda iznenaditi, ali nemojte dopustiti da vas dočeka nespremnima! Telefonski intervju uvodni je selekcijski razgovor i ne provodi ga mnogo poslodavaca. Njime se žele razjasniti neki detalji iz vašeg životopisa, ispitati dodatne informacije, detaljnije objasniti zahtjevi tvrtke te provjeriti vaš stav i komunikacijske sposobnosti.

Prvo i osnovno što vam se nikako ne smije dogoditi je da se ne možete sjetiti u vezi s kojim vas natječajem zovu! Bez obzira na to na koliko se natječaja javljate, potencijalni poslodavac to ne mora znati! Postavite se kao profesionalan i zainteresiran sugovornik kakvim ste se nastojali predstaviti u svojoj prijavi. Morate znati sve detalje natječaja i sve što ste naveli u životopisu. Odgovori poput „Nisam siguran jesam li to napisala u svojem životopisu“ ostavljaju dojam nezainteresirane i površne osobe koja je prijavu poslala bez puno razmišljanja.

Ako je telefonski poziv stigao u nezgodno vrijeme i ne možete razgovarati, objasnite to na samome početku, ljubazno se ispričajte i recite da ćete nazvati poslije (vi ćete nazvati, a nećete im reći da oni ponovno nazovu vas).

Najčešće se telefonom zovu kandidati čiji je ulazak u nastavak procesa zbog nečega bio neizvjestan. Nespremno i nespretno sudjelovanje u razgovoru pobudit će dodatne sumnje i skrenuti odluku poslodavca u za vas neželjenom smjeru.

Nekoliko savjeta pomoći će vam da telefonski intervju uvijek dočekate spremni:

- Telefonskim se intervjuom žele razjasniti detalji koji vas eventualno diskvalificiraju iz natječaja ili nisu jasno navedeni u životopisu. Istaknite kvalifikacije, znanja i iskustva relevantna za posao i dostignuća kojima se možete pohvaliti.
- Koncentrirano i sa zanimanjem poslušajte informacije koje će vam biti rečene i jasno odgovarajte na postavljena pitanja. Ugodan i vedar, ali ipak profesionalan ton bit će pozitivno ocijenjen bez obzira na to o kojem se radnome mjestu radi. Poslodavac u telefonskom intervjuu nastoji otkriti odgovarate li tipu osobe koja bi se dobro uklopila u njihov tim i zato

će vaše komunikacijske sposobnosti, pristupačnost i vedrina biti važna kvalifikacija.

- Na pitanja odgovarajte spremno, jasno, direktno i kratko. Kako biste uvijek spremno dočekali telefonski poziv poslodavca, pripremite bilješke koje će sadržavati podatke koje ne smijete zaboraviti istaknuti.
- Telefonski intervju služi i za procjenu očekivane plaće kandidata. Odmjereno odgovorite na takvo pitanje. Nastojte ne reći točan iznos prije nego što detaljnije razgovarate o radnim zadacima i tako steknete sliku o zahtijevnosti posla, a na temelju čega možete procijeniti raspon plaće. Naznačite željeni raspon plaće ili kažete da ste u svakom slučaju spremni razmotriti iznos.

Selekcijski intervju

Selekcijski je intervju u najvećem broju slučajeva ključni dio selekcijskog procesa. Tijekom intervjuja procjenjuje se u cjelini koliko odgovarate radnome mjestu: znanja, iskustvo, kultura ponašanja, verbalna i neverbalna komunikacija, primjeren izgled, stavovi, ambicije i ideje.

Istraživanja o valjanosti i pouzdanosti intervjuja kao selekcijske metode pokazala su da strukturirani intervju, koji se sastoji od niza dobro osmišljenih pitanja, istih za sve kandidate, postiže najbolje rezultate i uspijeva prepoznati dobre kandidate. Ako je intervju dobro organiziran, bit će vam pružena prilika da o sebi kažete sve što smatrate bitnim te da izložite svoje ambicije i kako se u njih uklapa posao za koji ste se prijavili. Ocjenjivat će se vaša vizija, način na koji biste pristupili konkretnim radnim zadacima, kako biste djelovali kao član tima, kako biste vodili tim te kako biste svojim idejama poboljšali poslovanje tvrtke. Postavljat će vam i pitanja o privatnom životu, o hobijima i interesima te o svemu što će poslodavcu pomoći u stvaranju što potpunije slike o vama. Idealan je intervju onaj na kojemu kandidat govori više od intervjuera (do 80 % vremena). Naravno da je intervju prilika da se predstavi poslodavac, ali nikako nemojte samo slušati nego se pristojno i nenametljivo izborite za svoje vrijeme. Samo ćete se tako uspjeti predstaviti kao samosvjesna osoba i ugodan sugovornik.

Ako vam nije dano dovoljno informacija, raspitajte se o konkretnim zahtjevima radnoga mjesta. Intervju je interakcija između poslodavca i posloprimca u kojoj se obje strane međusobno procjenjuju - vi tražite posao, a tvrtka kvalitetnog zaposlenika. Ravnopravni ste na tržištu bez obzira na to koliko vam je važno da dobijete ili promijenite posao.

Selekcijski intervju može trajati dulje ili kraće, ovisno o važnosti i složenosti radnoga mjesta. Ponekad je dovoljno dvadesetak minuta, no može potrajati i više od jednog sata. To ne znači da

se možete naširoko raspričati o svemu. Iznosite samo bitne informacije jer dobre komunikacijske vještine pretpostavljaju sposobnost jasnog i sažetog iznošenja informacija.

Ponekad je na intervjuu prisutan samo jedan intervjuer, a katkad će s vama razgovarati dvije ili više osoba. Pokazalo se da su intervjui u kojima sudjeluje više intervjuera kvalitetniji. Bitne informacije koje ste spomenuli na intervjuu netko će zapisati, a eventualne greške u vođenju intervjua jednog intervjuera uočiti će drugi i o njima voditi računa kada bude donosio odluku. Dok odgovarate na pitanja, najviše pažnje posvetite osobi koja je pitanje postavila, ali nemojte potpuno ignorirati ni ostale sugovornike.

Više konkretnih savjeta o pripremi za intervju i primjerenom ponašanju tijekom intervjua navedeno je u sljedećem poglavlju.

Testiranje

Testovi su valjana, pouzdana i standardizirana metoda mjerenja koja predviđa vaše najvjerojatnije ponašanje u određenim situacijama.

Poslodavac ponekad želi provjerenim metodama upotpuniti sliku o vama. Neki se detalji tijekom intervjua mogu samo naslutiti i u velikoj su mjeri pod utjecajem osobnog dojma.

Istraživanja su pokazala korisnost testiranja u upravljanju ljudskim resursima, posebno u poboljšanju selekcijskog procesa, kreiranju timova, prepoznavanju kvalitetnih zaposlenika čiji se potencijal ulaganjem u edukaciju može razvijati, otkrivanju stresa s kojim su suočene pojedine grupe zaposlenika, poboljšanju komunikacije među timovima i s klijentima, otkrivanju odgovarajućeg načina motiviranja zaposlenika te sprečavanju konflikata i upravljanju karijerom.

U selekciji se najčešće primjenjuju testovi kognitivnih sposobnosti odnosno inteligencije, upitnici ličnosti, testovi opće kulture i informiranosti, testovi znanja, motivacijski upitnici, testovi psihomotornih sposobnosti i drugo. Koji će se testovi primijeniti, ovisi o zahtjevima konkretnog radnog mjesta. Ovdje su opisane samo neke metode s kojima ćete se vjerojatno susresti. Općenito, najvažnije je testove rješavati koncentrirano. Osim samih rezultata testova, ocjenjuje se i vaše ponašanje tijekom testiranja (ljubaznost, brzopletost, koncentracija, omalovažavanje selekcijskog procesa).

Psihologijska metoda s kojom ćete najvjerojatnije prije ili kasnije doći u dodir mjeri kognitivne sposobnosti (inteligenciju). Postoje različite varijante testova inteligencije, ali je pravilan pristup rješavanju svakog takvog testa isti. Potrebna je koncentracija, pažljivo slušanje uputa i brzo rješavanje. Ako rješavate test provjerene valjanosti i pouzdanosti, rezultat odražava vaše stvarne

sposobnosti. Vaše je jedino oružje koncentracija i smirenost. Mala trema je normalna i pozitivno djeluje na budnost, ali pretjerana će vas trema potpuno blokirati i onеспособiti. Nemojte početi rješavati test ako niste dobro shvatili upute. Svi testovi predviđaju mogućnost da postavite pitanja kada vam nešto nije jasno i zato slobodno iskoristite tu mogućnost.

Upoznajte se s testovima inteligencije (i ispitajte razinu svojih sposobnosti) na internetu. Upotreba većine dostupnih testova jednostavna je i besplatna. Program za koji se odlučite obavijestit će vas kakav ste rezultat postigli.

U selekciji se također često primjenjuju upitnici ličnosti. Oni mjere osobine i vještine koje utječu na kvalitetu rada te motivaciju i zadovoljstvo poslom, a pružaju informacije na osnovi kojih će se vaša karijera usmjeravati.

Upitnik karakteristika ličnosti najčešće se sastoji od niza pitanja na koje trebate odgovoriti s „DA” ili „NE” ili od niza tvrdnji za koje trebate izraziti stupanj slaganja. Mjere se različiti aspekti: anksioznost, neovisnost, ekstraverzija, emocionalna inteligencija, kreativnost, vještine komunikacije, ponašanje u timu, ponašanje u stresnim situacijama i sl. Tijekom testiranja nećete uvijek znati koji se aspekti mjere. Nemojte niti nastojati odgonetnuti: jednostavno odgovarajte iskreno. Neki testovi sadrže skalu laži koja će pokazati nedosljednost u vašim odgovorima i otkriti pokušaj prikrivanja ili lažnog predstavljanja. Postoji i skala koja mjeri nastojanje da se pokažete socijalno poželjnim. Jednostavne metode otkrivaju da ste test rješavali mehanički, zaokruživanjem većinom „DA” ili većinom „NE”, birajući samo ekstremne ili samo srednje vrijednosti ljestvice i sl.

Na stranici MojPosao (<http://www.moj-posao.net>) možete pronaći upitnik osobnosti, razvijen u suradnji s tvrtkom Electus ljudski potencijali d.o.o. Ovaj upitnik predstavlja demonstraciju alata alata za ispitivanje osobnosti koji se koristi u profesionalnoj selekciji. Temelji se na petofaktorskom modelu ličnosti i njime se mjeri pet osnovnih osobina ličnosti odraslih osoba: ekstraverzija, ugodnost, savjesnost, neuroticizam i otvorenost prema iskustvima. Rezultati testiranja daju približnu procjenu osobnosti i mogu uputiti na ono što vas čini jedinstvenom osobom s obzirom na to kako razmišljate, osjećate i postupate u interakciji s drugima.

Ponekad se u selekciji primjenjuju i testovi opće kulture i informiranosti. Oni se sastoje od niza pitanja kojima se provjerava vaše znanje povijesnih podataka, aktualnih zbivanja, umjetnosti, znanosti i slično.

Osim pomoću upitnika, koje ćete rješavati sami ili u grupi, neke osobine i vještine mogu se mjeriti i situacijskim testovima. Sastoje se od zadataka koji nastoje reproducirati neke aspekte radnog mjesta i ispituju snalaženje u konkretnim situacijama. Od vas se zahtijeva da se ponašate u skladu sa zadanom ulogom i da na osnovi dobivenih informacija rješavate probleme s kojima ste suočeni,

odredite strategiju i donosite kritične odluke.

Testovima znanja najčešće se testira znanje stranih jezika ili računalnih aplikacija. Test stranog jezika može se sastojati od kratkog prijevoda s hrvatskog jezika na neki strani, koji ćete morati napraviti sa ili bez korištenja rječnika. Može biti testirana i gramatika, a ponekad ćete tijekom intervjua na neka pitanja morati odgovoriti na stranome jeziku.

Prije nego što vas uhvate neizvjesnost i panika uoči najavljenog testiranja, pokušajte razmisliti o njegovim pozitivnim stranama:

- ako nemate potrebne formalne kvalifikacije za posao, testiranje će vam pružiti mogućnost da pokažete svoje sposobnosti i spremnost da intelektualno udovoljite zahtjevima posla.
- primjenom psihologijskih testova povećava se pravednost selekcijskog procesa. Budući da valjani testovi ne diskriminiraju kandidate s obzirom na dob, spol i kulturu, njihova uporaba može smanjiti subjektivnu pristranost i povećati pravednost procesa za sve kandidate.
- ako poslodavac ima osjećaj da se ne biste uklopili u radnu okolinu, testovima i upitnicima može se objektivno pokazati je li to uistinu tako. Postoji mogućnost da ne biste bili zadovoljni na tom radnom mjestu.
- kakvi god bili rezultati, možete ih iskoristiti u svoju korist. Steći ćete vrijedan uvid u vlastitu ličnost i svoje potencijalne sposobnosti i te informacije možete iskoristiti za usmjeravanje svoje karijere i života u željenom i zadovoljavajućem smjeru.

Vodič kroz selekcijski postupak

Selekcijski je proces dvosmjeran. Budite partner poslodavcu u procesu odabira, ne suprotstavljena, podređena ili nadređena strana.

Selekcijski je postupak dvosmjeran: poslodavac bira buduće zaposlenike, a vi budućeg poslodavca (i karijeru i kolege, a i životni stil). Postavite se tako da tijekom selekcijskog postupka pružite poslodavcu sve relevantne informacije na osnovi kojih može napraviti odabir. Isto tako, istražujte, pitajte, prikupite što više informacija kako biste donijeli kvalitetnu odluku o nastavku svoje karijere.

Nema pravila o trajanju selekcijskog postupka, ali često od trenutka objave oglasa do prvog radnog dana novog zaposlenika prođe dva mjeseca, pa i više. Uzmite to u obzir dok planirate „ulazak na tržište rada“. Nemojte očekivati da će se sve brzo događati i nastojite izbjeći situaciju u kojoj vam je svega dosta i zbog koje ćete prihvatiti bilo koju ponudu.

Rokovi se odnose i na vas. Tijekom cijelog selekcijskog procesa dokazujte svoju profesional-

nost. Poštujte rok dostave prijave. Redovito provjeravajte svoju elektroničku poštu ili telefonsku sekretaricu. Ne odgađajte intervju unedogled. Poštujte dogovore o terminu intervjua. Ako ne možete razgovarati u trenutku kada vas je poslodavac nazvao, recite kada ćete uzvratiti poziv i učinite to u dogovoreno vrijeme. Ako zamolite određeno vrijeme za razmišljanje o tome da li se želite uključiti u daljnji selekcijski proces ili za nešto drugo, pridržavajte se dogovorenog vremenskog okvira.

1.10. Izrada osobnog karijernog plana

Korak 5: Planiranje i tranzicija - postavljanje ciljeva, definiranje postojećih resursa, potrebnih vještina i potrebnih ulaganja te tranzicija u provedbu plana

U ovom koraku dovršavaju se procesi procjene, istraživanja i donošenja odluka prenoseći informacije u akciju:

- savjetnik treba osigurati da planovi budu konkretni, specifični i realistični
- vježbama se pojašnjavaju ciljevi, definiraju se resursi koji su potrebni za postizanje ciljeva, identificiraju prepreke i strategije kako ih premostiti
- savjetnik i korisnica procjenjuju potrebne vještine i povezuju ih s dostupnim prilikama za obrazovanje:
 - a) u sklopu savjetovališta dostupna je knjiga „Karijere“ koje korisnicima mogu dati dodatne savjete (koja je također dostupna u elektroničkoj verziji na stranici www.moj-posao.net)
 - b) periodično (u početku jedan put mjesečno) savjetnik organizira grupne radionice (uz otvoren poziv, a korisnicama savjetovališta nudi se termin) s temom pristupa potrazi za poslom, ostvarivanja vlastitog plana, revizije životopisa, simulacije intervjua te dijeljenja međusobnih iskustava i davanja savjeta među polaznicama radionice
- prilagodljivost se osigurava osmišljavanjem alternativnih planova kako bi se povećala vjerojatnost uspjeha
- provodi se revizija plana u dogovoru s korisnicom minimalno nakon mjesec dana te utvrđuje realizacija plana (*follow up* susret)
- u tranziciji savjetnik pomaže korisnici u ostvarivanju plana tj. upisu u obrazovni program, uspostavi kontakta s poslodavcem tijekom potrage za poslom ili izravnog zapošljavanja.



***ZNANJA I VJEŠTINE
ZA KARIJERNE SAVJETNIKE***

2

ZNANJA I VJEŠTINE ZA KARIJERNE SAVJETNIKE

Drugi dio priručnika sadrži informacije koje su karijernim savjetnicima potrebne za uspješnu provedbu karijernog savjetovanja. Poznavanje obje perspektive, i poslodavaca i posloprimaca, nužno je kako bi korisnica bila pravilno i uspješno vođena kroz proces karijernog savjetovanja.

2.1. Specifičnosti obrazovanja odraslih osoba

Obrazovanje odraslih važna je komponenta sustava cjeloživotnog učenja, uključuje početak ili nastavak školovanja, razvijanje sposobnosti, vještina i proširenje znanja, stavova i navika i/ili poboljšanje/razvijanje stručnih kvalifikacija. Time obrazovne aktivnosti proširuju i osobne perspektive.

Trajno obrazovanje i učenje omogućuju odraslima uspješnu prilagodbu sve bržim promjenama i zahtjevima kao rezultatu znanstvenog, tehnološkog, društvenog, političkog i kulturnog razvoja, a time i (veću) zapošljivost. Stoga je cjeloživotno učenje i obrazovanje odraslih izravno povezano s lakšim pronalaskom posla i većom zaradom.

Osobe koje na tržište rada ulaze s nižom razinom obrazovanja najviše su izložene nezaposlenosti. S

obzirom na povećani udio starijeg stanovništva u Republici Hrvatskoj, uključivanje u cjeloživotno učenje i obrazovanje odraslih uvjet je prilagodbe i uspjeha u radnoj sredini.

Temeljna pretpostavka za učenje odraslih jest da se vještine mogu razvijati i usavršavati tijekom cijelog života, neovisno o dobi.

Tri su osnovna pojma obrazovanja:

1. Učenje je temeljni edukološki pojam - psihički proces pomoću kojega se odvija svako obrazovanje i odgajanje.
Učenje je proces stjecanja relativno trajnih promjena subjekta, a one su rezultat njegove psihičke aktivnosti u interakciji s okolinom.
Naučena promjena subjekta omogućuje promjenu ponašanja u situacijama koje naučeno ponašanje zahtijevaju. Za uspješno učenje nužna je motivacija subjekta.
2. Obrazovanje je organizirano kognitivno i psihomotorno učenje kojim se u određenoj mjeri razvijaju pojedine intelektualne i psihomotorne sposobnosti.
3. Sadržaj obrazovanja su temeljna znanja, intelektualne i motoričke vještine velike transferne vrijednosti te intelektualne sposobnosti.

VAK metoda učenja upućuje nas da većina ljudi prema stilu učenja može biti svrstana u jednu od tri kategorije preferiranih metoda učenja. Te tri metode su sljedeće (pri čemu nema dobre ili loše metode):

- Osoba iz grupe **vizualne metode učenja** bit će sklona viđenim ili promotrenim stvarima, uključujući slike, dijagrame, ilustracije, panoje, filmove, zabilješke itd. Ona će se koristiti frazama kao „Pokaži mi” ili „Hajdemo to pogledati” i za neki novi zadatak najbolje će se pripremiti čitajući upute ili gledajući nekoga kako to radi prije nje. To su ljudi koji mogu raditi prema popisima i pisanim uputama i objašnjenjima.
- Osoba s karakteristikama grupe **auditivne (slušne) metode učenja** bit će sklona primati informacije razgovorom, slušanjem izgovorenoga, bilo da govori sama ili govore drugi te zvukovima i bukom. Ti će se ljudi koristiti frazama kao što su „Reci mi” ili „Hajdemo razgovarati o tome”. Novi zadatak najbolje će obaviti ako čuju upute od stručnjaka. Takve su osobe

zadovoljne ako dobiju upute preko telefona, a pamte sve riječi pjesme koju čuju.

- Oni s izraženim **kinestetičkim stilom učenja** preferiraju fizičke oblike iskustva – dodirivanje, osjećanje, držanje, rad, praktična iskustva vlastitim rukama. Za ovaj tip ljudi karakteristične su fraze poput „Daj da ja pokušam!” ili „Kako ti se ovo sviđa?” i najbolje im „ide” kada jednostavno uzmu i pokušaju naučiti „u hodu”. To su ljudi skloni eksperimentiranju, radu vlastitim rukama i nikada ne čitaju upute za uporabu!

Ljudi obično imaju glavnu, omiljenu metodu učenja, ali najčešća je kombinacija tri navedene metode u različitim omjerima. Neki imaju snažnu sklonost samo jednoj metodi (stilu učenja), dok će neki imati podjednaku kombinaciju dvije ili (još rjeđe) čak i sve tri metode učenja.

Poznavajući svoju preferiranu metodu učenja, razumijemo i vrstu učenja koja nam najbolje odgovara što nam omogućuje pronalaženje načina učenja kojim ćemo biti i najefikasniji. Ne postoji pravi ili krivi način učenja. Zapravo, postoje samo načini učenja koji su ispravni s obzirom na individualno preferiranu metodu učenja, na gradivo koje se uči te na postignute rezultate.

Kako odrasle osobe uče

Obrazovanje odraslih znatno se razlikuje od učenja djece i adolescenata:

1. Učenje odraslih olakšano je kada OZRAČJE za učenje podržava samopoštovanje i međuovisnost osoba uključenih u učenje.
2. Učenje odraslih poboljšano je kada ljudi PREPOZNAJU da će REZULTATI UČENJA imati značenje (pozitivan utjecaj na njihov život i rad) za njih i njihove živote.
3. Učenje odraslih poboljšano je kada pojedinci aktivno sudjeluju u DONOŠENJU ODLUKA i PLANIRANJU procesa učenja, kada je MOĆ podijeljena.
4. Učenje odraslih poboljšano je kad postoji „SINERGIJSKI” POGLED NA ZNANJE I UČENJE.
5. Učenje odraslih je UČINKOVITO ako se temelji na idejama i iskustvima polaznika.
6. Učenje odraslih poboljšano je kada polaznici VREDNUJU I OCJENJUJU vlastite rezultate učenja, stečena znanja, vještine i sposobnosti te potrebu za daljnjim učenjem.

Što odrasle osobe motivira na učenje:

- | | |
|-----------------------------------|--|
| 1. osobni razvoj | 2. profesionalno usavršavanje |
| 3. napredovanje na poslu | 4. bolja pozicija na tržištu rada - osobno „brendiranje” |
| 5. veća plaća, bonusi | 6. viši socijalni i/ili obrazovni status |
| 7. praćenje trendova tržišta rada | 8. promjena zanimanja |

Koje se prepreke pri tome mogu pojaviti:

- situacijske prepreke - životni uvjeti pojedinca u određenom razdoblju (nedostatak vremena, obiteljske ili društvene obveze)
- institucijske prepreke - neprikladnost uvjeta učenja, koje osigurava organizacija u kojoj se provodi obrazovanje (neprimjeren program, neprikladne metode, vrijeme održavanja)
- osobne prepreke i psihološki otpori - negativna percepcija sebe kao polaznika (loše mišljenje o svojim sposobnostima, precjenjivanje sposobnosti drugih osoba)

Kako ne odustati, kako postići cilj? Kako zaobići vlastite otpore prema promjeni?

- odredite svoje ciljeve - neka budu jasni, mjerljivi, dostići i realni te neka budu vaši
- stavite ih na papir
- odaberite jedan po jedan cilj - ne raspršujte svoju energiju na (pre)više ciljeva
- pronađite izvor samomotivacije - upoznajte sebe i svoje dobre strane
- razvijajte psihološku otpornost na prepreke i slab/spor uspjeh
- ne odustajte kada naiđete na prepreku - nastavite
- nagradite se za uspjeh
- prijeđite na novi cilj

Važnost usavršavanja i edukacije u traženju zaposlenja – imajte na umu:

- formalna edukacija - preduvjet za obavljanje posla
- formalna znanja nisu dovoljna za kvalitetno obavljanje radnih zadataka
- poslodavci sve više cijene vještine i znanja, a ne formalnu edukaciju
- strani jezici i računalno znanje - temeljna pismenost
- razumijevanje financijskih aspekata poslovanja
- važnost vještina komunikacije i rada s ljudima
- praćenje razvoja novih tehnologija

Savjeti:

- budite u tijeku s novim dostignućima u području svoje specijalnosti
- proširite znanja na sva područja poslovanja
- prihvatite i usavršavanje iz područja koje nije izravno vezano za ono što radite ili užu specijalnost
- čitajte stručne knjige i časopise - nisu samo skupe i dugotrajne edukacije izvor znanja
- opišite poslodavcu vještine i znanja koje posjedujete i objasnite koje su koristi od njih.

2.2. Motivacija

Motivacija je sve ono što potiče aktivnost, što određuje njezin smjer, intenzitet i trajanje te je unutarnji nagon koji ponašanje osobe usmjerava prema cilju. Važno je znati da ni jedna ljudska aktivnost nije pokretana samo jednim motivom (motivatorom) nego čitavim sklopom manje ili više vidljivih motiva. Motivi nisu univerzalni - razlikuju se po sredinama, pojedincima i grupama.

Motivacija može biti dvojaka:

- **Intrinzična motivacija** - u kojoj dominiraju unutarnja stanja osobe i unutarnje potrebe pa osoba djeluje, radi zbog radoznalosti, težnje k razvoju potencijala, samoaktualizacije, pomaganja drugima, pomaganja životinjama i dr., što često uključuje i angažiranost bez novčane nagrade.
- **Ekstrinzična motivacija** - kada radimo nešto očekujući nagradu ili pohvalu ili da bismo izbjegli kaznu ili kritiku.

Teorija hijerarhije potreba (Abraham Maslow)

Na početku recimo zašto govorimo o potrebama - zato što su potrebe, uz stavove i uvjerenja, pokretači ljudskog ponašanja. Vjerojatno se pouzdano može reći da je najpoznatija teorija motivacije hijerarhija potreba Abrahama Maslowa. On je pretpostavljao da unutar svakog ljudskog bića postoji hijerarhija pet potreba.

Te potrebe su:

Fiziološke - uključuju glad, žeđ, sklonište, seks i ostale tjelesne potrebe

Sigurnost - uključuju osiguranje i zaštitu od fizičkog i emocionalnog zla

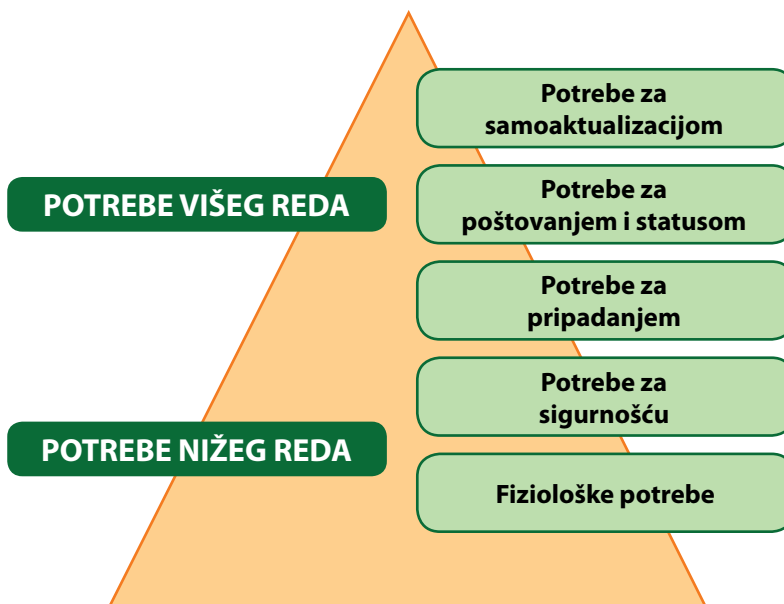
Društvene - uključuju naklonost, pripadanje, prihvaćanje i prijateljstvo

Poštovanje - uključuje unutarnje faktore poštovanja kao što su samopoštovanje, samostalnost i postignuće te vanjske faktore poštovanja kao što su status, priznanje i pažnja

Samoaktualizacija - poriv da osoba postane ono što je sposobna postati, uključuje rast, ostvarivanje vlastitih potencijala i samoispunjenje

Kada se svaka od ovih potreba znatno zadovolji, sljedeća potreba u hijerarhiji postaje dominantna. Razlikovanje između dva reda potreba temelji se na pretpostavci da se potrebe višeg reda za-

dovoljavaju interno (unutar osobe), dok se potrebe nižeg reda većinom zadovoljavaju izvanjski (stvarima poput plaće, sindikalnim ugovorima i vlasničkim pravima).



Potreba označava fiziološko stanje organizma izazvano neravnotežom (glad, žeđ, usamljenost i dr.). Kao što je rečeno na početku, potrebe potiču i usmjeravaju ljudsko ponašanje i zato je veoma važno razumjeti potrebe osobe kako bi se razumjelo njezino ponašanje - ne samo ono vidljivo, ponašajno (koje može stvoriti pogrešnu sliku), nego ono unutarnje, odnosno autentično stanje koje pokreće osobu na neko konkretno ponašanje.

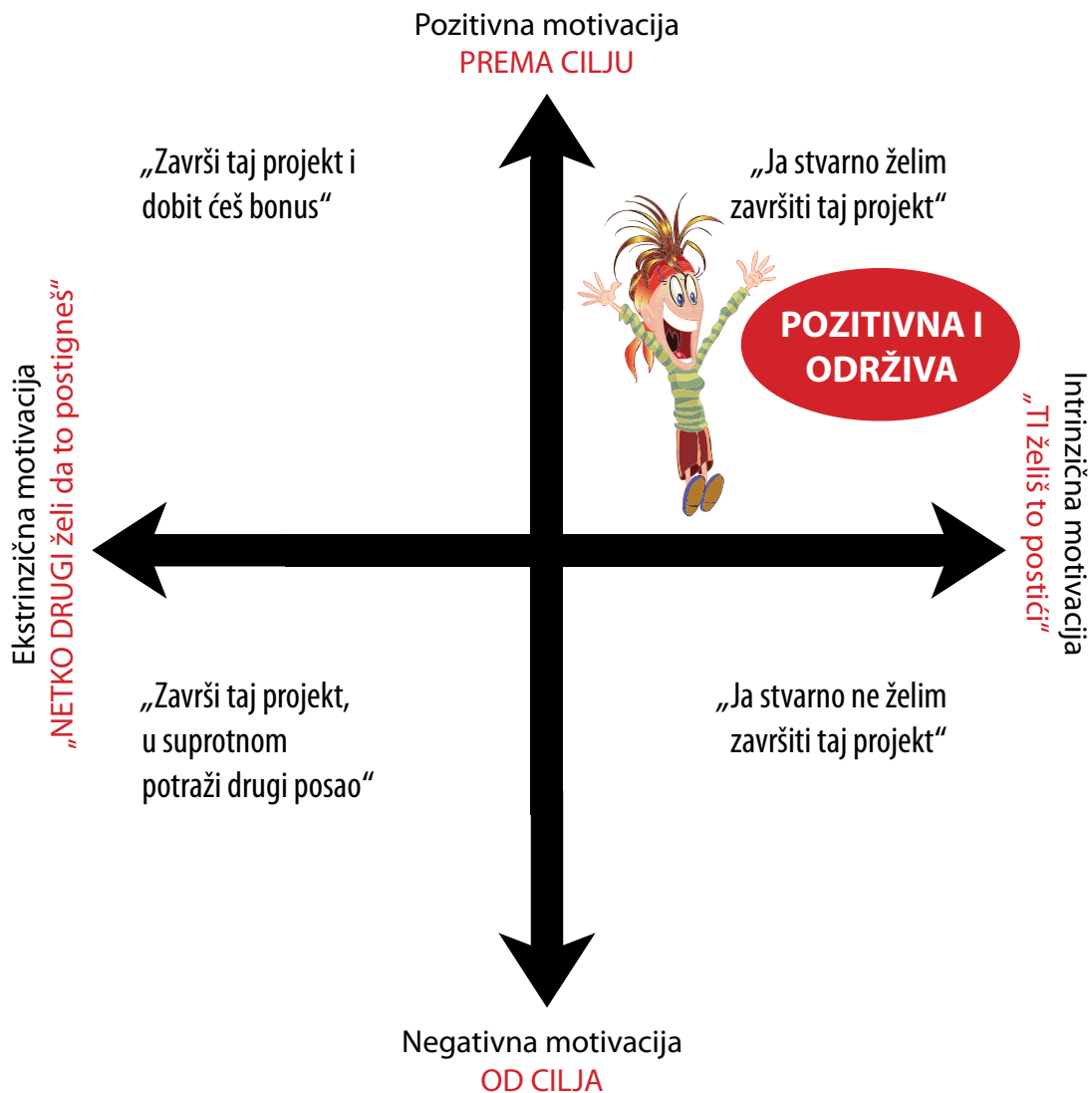
One potrebe koje čovjekovo djelovanje usmjeravaju prema nekom cilju, održavaju to djelovanje i pojačavaju njegov intenzitet nazivaju se motivi.

Osim potreba, ljudsko ponašanje usmjeravaju i vrijednosti. Vrijednosti su skupovi općih uvjerenja, mišljenja i stavova o tome što je ispravno, dobro ili poželjno, koji se formiraju u procesu socijalizacije i odrastanja osobe. Vrijednosti predstavljaju hijerarhijsku organizaciju čovjekovih potreba, želja i ciljeva.

Prema poznatoj tipologiji Johna H. Hollanda, svatko od nas, s obzirom na svoje radne interese, pripada određenom tipu: realističkom, istraživačkom, umjetničkom, socijalnom, poduzetničkom ili konvencionalnom (profesionalni interesi).

ORIJENTACIJA ILI TIP LIČNOSTI	OBILJEŽJA
(R) REALISTIČKI	snažan i fizički aktivan, agresivan, nedruštven, voli konkretne probleme, ima konvencionalne vrijednosti (električar, mehaničar, vojni časnik, istraživač)
(I) INTELEKTUALNI	sklon razmišljanju, ima snažnu želju da razumije savjet, ispituje vrijednosti života (filozof, eksperimentalni psiholog, antropolog)
(S) SOCIJALNI	izražena je verbalna sposobnost, nesklon fizičkim aktivnostima i misaonim zadacima (učitelj, socijalni radnik, klinički psiholog)
(C) KONVENCIONALNI	sklon verbalnim i matematičkim zadacima, konformist, visoko vrednuje prestiž i moć
(E) PODUZETNIČKI	dominantan, sklon vodstvu, izbjegava duži misaoni napor, snalazi se u nejasnim situacijama (poduzetnik, političar, TV producent)
(A) UMJETNIČKI	sklon individualističkoj ekspresiji, vrednuje samostalnost, feminin, nedruštven, čuvstven, labilniji (muzičar, pjesnik, glumac, kritičar)

U radnoj situaciji motivacija se može odraziti na četiri načina:



2.3. Podrška profesionalnom razvoju mentorstvom i *coachingom*

Za kvalitetan profesionalni razvoj osobe potrebno je osigurati podršku razvoju. Podrška se može provesti u obliku mentorstva i *coachinga*.

Mentorstvo je interaktivan proces između pojedinaca različite razine iskustva i stručnosti, u kojem mentor daje podršku svojem kolegi (učeniku) kako bi postao efikasniji u radu i pridonio ostvarenju ciljeva tvrtke.

Coaching dvosmjern je, profesionalan i povjerljiv odnos, u kojem *coach* pomaže pojedincu da koristeći se vlastitim potencijalima ostvari određeni cilj, riješi poslovni izazov ili te svoje potencijale razvije (vezano samo za poslovni kontekst). Slijedi još nekoliko definicija *coachinga*:

„*Coaching* je vrsta kontinuiranog profesionalnog odnosa koji pomaže osobi u postizanju visokih rezultata u poslu, karijeri i organizaciji unaprjeđujući pritom i kvalitetu života.”

„*Coaching* pomaže identificirati vještine i sposobnosti osobe što će joj omogućiti da ih koristi na najbolji mogući način - i da se pri tome povećava njezina samostalnost.”

„*Coaching* je umjetnost facilitiranja izvedbe, učenja i razvoja druge osobe – facilitirajući pristup (Downey, 1999.)”

„*Coaching* je izrazito individualiziran odnos koji ima jasan cilj i strukturu.”

Coach:

- pomaže zaposlenicima da sebi bolje postave ciljeve te da ih dostignu
- potiče i ohrabruje zaposlenike da naprave više nego što su namjeravali
- pomaže zaposlenicima da se bolje usredotoče na cilj kako bi ga što prije postigli
- opskrbljuju zaposlenike alatima, potporom i strukturom da postignu više
- dio je procesa praćenja radne uspješnosti
-

Zato *coaching* u osobnom razvoju zaposlenika omogućuje:

1. „vraćanje” motivacije
2. vraćanje fokusa na ciljeve i njihovo ostvarenje ako postoje problemi
3. jačanje jakih strana zaposlenika
4. prevladavanje osobnih prepreka (npr. smanjenje straha koji se javlja u radu s „teškim”

klijentima)

5. stjecanje novih vještina i kompetencija
6. pripremu zaposlenika za preuzimanje novih odgovornosti (npr. razvoj vještina vođenja)
7. kvalitetnije upravljanje sobom (npr. upravljanje konfliktima)

Predmet *coachinga* može biti vrlo različit spektar znanja, vještina i stavova koji se odnose na interakciju pojedinca i sustava u kojem on djeluje:

- unaprijediti osobni stil rukovođenja
- učinkovito utjecati na svoje kolege
- efikasnije komunicirati
- razviti samopouzdanje
- razviti strateško razmišljanje
- uskladiti osobne ciljeve s ciljevima i vrijednostima tvrtke
- povezati poslovne ciljeve sa svojim sposobnostima i snagama
- preuzeti odgovornost za osobni razvoj
- preuzeti odgovornost za razvoj zaposlenika u svojoj organizacijskoj jedinici
- učinkovito se snalaziti u procesima promjene
- brzo odlučivati i djelovati
- učinkovito pregovarati i prezentirati
- uskladiti poslovno i privatno
- upravljati vremenom
- savladavati stres

Coaching...savjetovanje...psihoterapija:

Postoje bitne razlike iako postoje i određena preklapanja. Za razliku od terapije i savjetovanja, u procesu *coachinga* ne ulazi se duboko u emotivne elemente osobe, a fokus nije na prošlosti već na sadašnjosti i budućnosti. Posebno je usmjeren na rješavanje problema i to tako da osoba kroz pitanja svog *coacha* pronađe najbolje rješenje za sebe. Naravno, psihologija je područje koje prednjači jer čak i u procesu *coachinga* može se dogoditi i događa se da se „zapne“ na neki stariji, dublji nerazriješeni problem za koji je potrebna i dublja psihološka intervencija.

2.4. Komunikacija i komunikacijske vještine

2.4.1 Verbalna komunikacija i aktivno slušanje

Komunikacija je proces razmjene poruka (verbalnih i/ili neverbalnih) između dvije ili više osoba koji se odvija s određenim ciljem ili namjerom. Ona je skup aktivnosti za prijenos informacija i ima učinak na primatelja:

- razumijevanje poruke (misli, ideja, savjeta, prijedloga...)
- prihvatanje (stavova, ponašanja)
- poticanje na akciju

Proces komunikacije je dvosmjernan i obuhvaća izražavanje sebe i izražavanje drugih, a sastoji se od pet elemenata:

- komunikator
- poruka
- sredstvo komunikacije
- primatelj poruke
- povratna informacija

Preduvjeti uspješne komunikacije

- vještina primanja i shvaćanja poruka drugih („slušanje“)
- vještina davanja poruka, izražavanja
- poznavanje i prihvatanje sebe
- prihvatanje drugih, pogotovo različitosti
- iskrenost
- sloboda izražavanja mišljenja
- poznavanje temeljnih ljudskih potreba:
 - potreba za sigurnošću
 - potreba za ljudskim kontaktom i pripadanjem
 - potreba za uspjehom i djelotvornošću
 - potreba za slobodom i kreativnošću
 - potreba za osobnim rastom i razvojem

Komunikacija je neprestan i živ proces koji nailazi na brojne prepreke. Kako biste poboljšali svoju komunikaciju, prvi je korak osvijestiti koje se prepreke u tom procesu pojavljuju. Postoje različite fizičke i psihološke prepreke.

- **KULTURA, NASLJEĐE** - naša iskustva znatno utječu na značenja poruka koje primamo. Naša kultura ili nasljeđe pozitivni su kada nam dopuštaju da koristimo svoja prijašnja iskustva da bismo razumjeli nova.
- **BUKA** - različiti zvukovi iz naše okoline ometaju jasnu komunikaciju. Pošiljalac i primatelj moraju biti sposobni koncentrirati se na poruke koje razmjenjuju.
- **OSOBNOST** - usmjerenost na nas same, radije nego na osobu kojoj šaljemo poruku, može izazvati zbrku i konflikt. Neki od faktora koji mogu stvoriti prepreku u komunikaciji su: obrambeni stav (kada imamo osjećaj da nas netko napada), superiornost (osjećaj da znamo više od drugih) i ego (osjećaj da smo mi centar događanja).
- **PERCEPCIJA** - ako smatramo da osoba govori prebrzo, nedovoljno jasno, ne artikulira jasno i sl. imamo tendenciju da je isključimo. Također, naše predrasude i uvjerenja utječu na sposobnost aktivnog slušanja.
- **PORUKA** - odvlačenje pažnje često se događa kada se usmjeravamo više na činjenice nego na ideju. Semantička odvlačenja pažnje kada se riječ upotrijebi na način drugačiji od onog koji mi prakticiramo.
- **OKOLINA** - prejaka svjetlost, privlačna osoba, neobični prizori i sl. mogu odvući našu pažnju pri komunikaciji.
- **PRIGUŠIVANJE** - često uzimamo „zdravo za gotovo“ da netko zna određene činjenice. To uglavnom nije tako. Vrlo često događa se da podrazumijevamo da određena informacija nije važna ili da ju primatelj zna.
- **STRES** - gotovo svi ljudi ne vide stvari na isti način kada su pod stresom. Ono što u određenom trenutku vidimo i čujemo pod utjecajem je psiholoških okvira i referenci - naših vjerovanja, stavova, vrijednosti, znanja, iskustva i ciljeva.

Ove prepreke možemo shvatiti i kao filtre kroz koje poruka prolazi na putu od pošiljalca do primatelja. Ti filtri mijenjaju/iskrivljuju poruku, a možemo ih svladati aktivnim slušanjem i *feedbackom*. Aktivno slušati znači uložiti napor da isključimo svoje filtre.

Aktivno slušanje

Slušanje je aktivan, a ne pasivan proces i treba razlikovati slušanje pri kojem vi nekoga "slušate"/"čujete" ili netko "sluša"/"čuje" vas od slušanja s razumijevanjem sugovornika. Ovisno o situaciji, o tome kada i koga slušamo, primjenjujemo (u većini slučajeva nesvjesno i iz navike) i različitu razinu slušanja. Međutim činjenica je da se aktivno slušanje, od kojeg u važnim situacijama imamo najviše koristi, rijetko primjenjuje, jer su za njega potrebni znanje i vještina. Ako se često nalazite u situacijama u kojima se prakticira površno slušanje i ako steknete takvu naviku površnosti, bit ćete u neprilici kad budete sudjelovali u važnim konverzacijama.

Nekoliko osnovnih pretpostavki aktivnog slušanja:

- slušanje druge strane s empatijom i na način da se odupremo prosuđivanju druge strane
- demonstriranje uvažavanja druge strane tako da potičemo nastavak konverzacije
- povratno davanje kratkog i ohrabrujućeg inputa koji komunikaciju/ideju druge strane pomiče korak naprijed

Postoje mnogi **modeli komuniciranja** koji nastoje objasniti ključne dimenzije komunikacije te odrednice koje pospješuju i koje blokiraju komunikaciju. Model uspješne komunikacije Thomasa Gordona (1975.) uvodi koncept tzv. **„JA poruka“** i **„TI poruka“**, koji prikazuje neke prepreke uspješne komunikacije te kako komunikaciju vitalizirati i olakšati. Gordon smatra da su **najčešća prepreka uspješne komunikacije** tzv. „TI“- rečenice, one koje počinju s „Ti..." ili „Vi..."

Komunikacija korištenjem aktivnih „JA“ rečenica uspostavlja odnos **ravnopravnog dostojanstva sudionika u komunikacijskom procesu** (odnos moći dviju strana u komunikaciji).

Aktivno slušanje i „JA“ poruke **dvije su osnovne tehnike komuniciranja** koje se u kombinaciji upotrebljavaju za **rješavanje konfliktnih situacija**.

„JA“ poruke

Korištenjem „JA“ poruka sugovornik dobiva čistu informaciju o tome kakvim vidimo njegovo ponašanje, vidi uzročno posljedičnu vezu svog ponašanja i reakcije druge osobe ili više njih, a „JA“ porukama ujedno emocionalno reagiramo na način koji minimalno šteti našem odnosu. U to možemo ugraditi svoja očekivanja promjene njegova ponašanja što dodatno može pomoći izgradnji odnosa, ali i razvoju same osobe.



„JA“ poruka sadrži četiri osnovna elementa:

- njome opisujemo ponašanje koje je stvorilo problem
Kad kasniš na sastanak...
- opis posljedica koje to za mene ima
... ja dalje kasnim s obavezama...to nije profesionalno...
- te opis osjećaja koje to izaziva (odmjeriti prema situaciji je li primjereno reći)
...i zbog toga se osjećam loše... to me ljuti... to nije profesionalno...
- na kraju možemo reći koje ponašanje od sugovornika očekujemo (aktivni dio „JA“ poruke)
...pa bi mi značilo da dolaziš na sastanke u točno vrijeme... da mi javiš o kašnjenju...

„TI“ poruke

U **nečistu komunikaciju**, kada mi imamo poteškoću da prihvatimo ponašanje sugovornika, spadaju tzv. **„TI“ poruke** kojima u osnovi prekidamo komunikaciju. Najčešće zvuče kao vrednovanje i procjenjivanje nekoga.

„TI“ poruke imaju tri forme:

1. Zapovijedi koje znače konačno rješenje problema („Ušuti, ne želim te više slušati.”)
2. Poruke koje dotuku („S tobom nešto nije u redu.”)
3. Indirektne poruke („Ne znam jesam li među ljudima ili u Zoološkom vrtu.”)

„TI“ poruka → prevedena u „JA“ poruku

Ti si sebičan i egocentričan. Imam osjećaj da ne vidiš moje potrebe.

Ti me ne poštuješ. Ne osjećam tvoje poštovanje.

Ti si slab i nemoćan. Čini mi se da ti u ovom trenutku nedostaje snage.

Aktivno slušanje sastoji se od:

1. Pomnog slušanja s razumijevanjem (čujenja)
2. Postavljanja pitanja (NE rabiti „zašto“, nego: kako, što, kada, koliko, kome i sl.)
3. Davanja podrške i ohrabrivanja (neverbalno i verbalno: „i ...”, „i onda?”, „stvarno?”)
4. Ponavljanjem ključnih riječi ili zadnjih riječi
5. Reflektiranjem („Imam dojam da ...”, „Čini mi se ...”, „Vidim da si ...”)

6. Parafraziranjem („Ako dobro razumijem ...“, „Zapravo mislim da mi želiš reći...“, „Drugim riječima...“, „Dakle, ti govoriš ...“)

Važno!

ovo ne znači da se moramo slagati s onim što osoba govori, nego da to prihvaćamo/shvaćamo kao njezinu stvarnost. U suprotnom govorimo sa svoje točke. Cilj aktivnog slušanja jest da se obje strane u komunikaciji čuju i razumiju informacije koje razmjenjuju uz minimalnu mogućnost interpretacije navedenog.

Osvijestite razliku između slušati i čuti!

Slušati = biti svjestan zvukova i primati zvukove

Čuti = primati zvukove i što točnije razumjeti njihovo značenje

Aktivno slušanje puno je više od tihog čekanja na red da govorite. Ovo je drugačija vrsta slušanja - slušanje s potpunom pažnjom i pokušaj da se utvrdi cjelokupni smisao onoga što osoba želi reći, jednako kao i kada osoba nešto odluči ne reći.

Pravom tzv. aktivnom slušanju cilj je doista razumjeti što nam govornik poručuje. Bit takvog slušanja je u potpitanjima, a posebno u neizravnim pitanjima.

Kada aktivno slušamo drugu osobu, zapravo joj šaljemo poruku:

- Ja te čujem, čujem tvoj problem.
- Vidim kako se osjećaš.
- Pomoći ću ti da razmisliš o problemu i pronađeš druga rješenja.
- Vjerujem u tebe i u to da sam možeš naći vlastito i dobro rješenje.

Primjeri:

- Dakle, vi mislite...
- Ono što želite reći...
- Ako sam dobro razumio...
- Želite li time reći...

Da bi se objasnilo izbore komunikacijskih kanala u komunikacijskom procesu, razvijen je model

punoće ili bogatstva medija. Punoća nekog kanala jest količina informacija koja se može prenijeti tijekom jedne komunikacijske epizode.

Komunikacijski kanali razlikuju se prema svojoj mogućnosti prijenosa informacija. Neki su kanali bogatiji jer mogu obraditi više informacijskih znakova istodobno, mogu olakšati brzo povratno informiranje te mogu biti vrlo osobni. Drugi su kanali slabiji jer nemaju te karakteristike.

Smatra se da razgovor licem u lice ima najviši rezultat u smislu punoće jer omogućuje maksimalan prijenos informacija tijekom jedne komunikacijske epizode, obuhvaća nekoliko informacijskih znakova istodobno (riječi, geste, položaj tijela itd.) te jamči brzu povratnu informaciju.

Suprotno tome, pisana formalna izvješća spadaju na dno ljestvice prema punoći komunikacijskog kanala.

Različiti tipovi slušanja

Kod sadržajnog slušanja najvažnije je razumjeti i upamtiti govornikovu poruku. Važno je prikupiti i razumjeti informaciju. Nema ocjenjivanja informacije, slaganja ili neslaganja s njom.

Kod kritičkog slušanja cilj je razumjeti i ocijeniti značenje govornikove poruke na nekoliko razina:

- logika argumenta
- ispravnost zaključaka
- govornikove namjere
- propuštanje drugih bitnih argmenata
- čvrstoća dokaza
- implikacije poruke
- motivi

Kod ovog slušanja postavljaju se pitanja za provjeru kredibiliteta i svjetonazora govornika.

Kod empatičkog slušanja cilj je razumjeti govornikove osjećaje, potrebe i želje kako biste mogli poštivati njegovo stajalište neovisno o tome kakvo je vaše. Slušajući sa suosjećanjem, osobi pomažete da iskaže svoje osjećaje koji je ometaju u staloženom i mirnom pristupu problemu. Izbjegavajte iskušenja davanja savjeta. Dajte sugovorniku do znanja da poštujete njegove osjećaje i razumijete njegovu situaciju. Nakon toga slijedi potraga za rješenjem.

Tehnike aktivnog slušanja

TEHNIKA	SVRHA KORIŠTENJA	NAČIN PRIMJENE	PRIMJERI
Ohrabrivanje	1. izraziti zanimanje 2. ohrabriti slušatelja da iznese svoje mišljenje	1. nemojte se niti slagati niti ne slagati 2. koristite neutralne riječi 3. koristite se različitim intonacijama glasa	1. Možeš li mi više reći o tome?
Pojašnjavanje	1. objasniti rečeno 2. dobiti više informacija 3. pomoći sugovorniku da sagleda tuđa mišljenja	1. postavljajte pitanja 2. tražite dodatne informacije od sugovornika	1. Kada se to dogodilo?
Parafraziranje (ponavljanje)	1. pokazati sugovorniku da slušate i razumijete rečeno 2. provjeriti značenje rečenog i interpretirati podatke	1. ponovite glavne ideje i činjenice	1. Znači, vi biste voljeli da šef ima više povjerenja u vas?
Zrcaljenje (reflektiranje, <i>mirroring</i>)	1. pokazati razumijevanje za osjećaje sugovornika 2. pomoći sugovorniku da procijeni vlastite osjećaje jer je preko vas vidio kako to drugi doživljavaju	1. pokažite kao u ogledalu kako vama izgleda to što sugovornik govori i osjeća	1. Izgledaš uznemireno.
Sažimanje (rezimiranje)	1. uočiti napredak 2. grupirati važne činjenice i ideje 3. napraviti osnovu za daljnju diskusiju	1. rezimirajte glavne ideje koje su bile izrečene, uključujući i osjećaje	1. Ovo su glavne ideje koje si naveo/la...
Validacija (pozitivno vrednovanje)	1. potvrditi kvalitetu slušatelja	1. potvrdite vrijednost ishoda akcije i pokazanih osjećaja 2. pokažite da ste uočili nečiji trud	1. Vidim da ste ozbiljno krenuli u taj posao. 2. Vidim da vam ovo puno znači.
Empatiziranje	1. dati do znanja slušatelju da ga razumijemo, kognitivno i emocionalno	1. dajte podršku sugovorniku i onome kako se osjeća	1. Vidim da ti je ova situacija bila vrlo zahtjevna. 2. Sretan/a sam zbog tebe.

Pitanja koja počinju riječju ZAŠTO nisu prikladna u svim situacijama. Naime:

- djeca, kao ni odrasli, često nemaju odgovor na pitanje ZAŠTO.
- takvo pitanje u pravilu izaziva niz obrana, racionalizacija ili netočnih pripisivanja uzroka

Važno!

Načinom na koji pitate, vi direktno usmjeravate misaone procese sugovornika (upravljanje komunikacijom i dostupom do informacija u memoriji pitane osobe).

Valja postavljati pitanja **ŠTO, KAKO, KADA, TKO** ... koja će pomoći u:

- boljem razjašnjenju situacije:
Kako ti vidiš situaciju?
- razbijanju problema na manje dijelove:
Što te sve pogađa u toj situaciji?
- redefiniranju problema:
Što ti je zapravo problem u toj situaciji?
Možeš li ga definirati na još nekoliko načina?
- podjeli problema na manje dijelove:
Možeš li ovaj problem podijeliti u nekoliko manjih podproblema?
- spoznavanju vlastitih očekivanja:
Što od sebe očekuješ u toj situaciji?
Kako bi volio razriješiti tu situaciju?
- procjenjivanju spremnosti za osobnu uključenost:
Koje su tvoje stvarne mogućnosti u toj situaciji?
- spoznavanju vlastite odgovornosti za problem:
Kako ta situacija i njezino rješenje ovisi o tebi i tvom ponašanju?

- spoznavanju drugih načina na koje se može gledati na situaciju:
Kako drugi gledaju na tu situaciju? Što bi netko koga posebno cijeniš rekao u ovoj situaciji?

Kako prepoznati da ne postoji slušanje

Valjano možemo slušati na jedan način, ali ne slušati možemo čak na sedam načina:

1. **Nema autentične zainteresiranosti.** Sugovornik neverbalno i/ili verbalno pokazuje da ne sluša- **pseudoslušanje**.
2. **Prima samo jednu vrstu poruka** npr. samo verbalne ili samo neverbalne elemente - jednoslojno slušanje.
3. **Selektivno prima poruke:** prima samo one dijelove poruke koji su za njega važni, koji za njega imaju određene implikacije ili se uklapaju u procjenu sugovornika i komentira poruku koju prima u skladu sa svojim mjerilima i vrijednostima, stavljajući sugovornika u drugi plan, primjerice „Nije to baš toliko važno. Ti pretjeruješ.“; „Moglo je biti i gore, imao si sreće.“ - selektivno slušanje.
4. **Odbacuje/negira dio poruke:** „Nije ti ništa.“; „Nećemo o tome.“; „Kakve to ima veze s temom.“ Sugovornik je usredotočen samo na one teme koje ne želi čuti. Kad se takva tema pojavi, slušatelj je odbaci, prelazi preko nje -selektivno odbacivanje.
5. **Prebacuje fokus na sebe.** Vreba trenutak da preuzme riječ i promijeni sadržaj i temu razgovora ili da prebaci fokus na sebe: „Da čuješ što se meni desilo...“; „Isto je tako bilo i meni...“ - otimanje riječi.
6. **Sluša u zasjedi** tj. sluša samo zato da bi napao sugovornika.
7. **Obrambeno slušanje:** najbezazlenije izjave doživljavaju se kao napad i kritika (najčešće kada se osjećamo nelagodno/ugroženo).

... i dodatno:

Umanjuje osobnu odgovornost. Prima poruku kao neiskazano očekivanje u odnosu prema sebi i kako je očekivanje nejasno, a ponekad i zastrašujuće, sugovornik koristi priliku da se ogradi od njega ili obrani:

„Što ja tu mogu?“; „To nije moj problem.“; „Ja se u to ne mogu miješati.“

Vraća se na prošlost. Prikuplja podatke o tome što se dogodilo i vraća se na događaj s idejom da analizira alternativu iste situacije/događaja, odnosno da predoči sugovorniku što se sve moglo

dogoditi da je njegova reakcija bila drugačija. Tada se više koristi svojim pogledom na cijeli događaj: „Da, ali da si...“.

Kod takvog slušanja namjera nam nije da iskreno slušamo drugu osobu nego da:

- pokažemo da smo zainteresirani kako bismo se svidjeli
- saznamo samo specifične informacije, ono što nam je u tom trenutku važno
- kupujemo vrijeme da se pripremimo za svoj nastup (upad)
- slušamo da otkrijemo gdje su osobe ranjive (slabosti)
- tražimo slabe točke u izlaganju (pogotovo ako o nečemu raspravljamo) tako da pokažemo da imamo pravo (slušanje u zasjedi) „Prije si rekao jedno, a sada govoriš drugo“
- površno slušamo, zapravo samo šutimo, jer to je pristojno (bonton)
- napola slušamo jer ne znamo kako da se riješimo osobe a da ju ne uvrijedimo

Dvije razine slušanja osiguravaju kvalitetnu komunikaciju:

- slušajte kako biste shvatili sadržaj onoga što druga osoba govori, suzdržavajte se od prekidanja ili prosuđivanja dok druga osoba govori, dopustite joj da se potpuno izrazi.
- slušajte kako biste shvatili kakve se emocije skrivaju iza njezinih riječi. Što osjeća? Što joj je važno? Možete li suosjećati s njom?

Komunikacijski stilovi



Agresivna komunikacija:

Agresiju znamo kao otvorenu agresiju (verbalnu, emocionalnu, fizičku) te kao prikrivenu agresiju (manipulaciju). Karakteristike agresivnog stila komunikacije su:

- način: borba za svoja prava tako da se ugrožavaju tuđa
- ponašanje: dominirajuće, optužujuće, napadajuće, ponižavajuće i orijentirano na sebe; osoba ne poštuje druge
- učinci: ljudi s kojima se komunicira agresivno osjećaju se povrijeđeni, poniženi, boje se, moraju se braniti i imaju želju za osvetom, a ponekad i uzvraćaju agresivno

Defenzivna komunikacija:

Karakteristike defenzivnog stila komunikacije su:

- način: ovi se ljudi ne znaju aktivno boriti za svoja prava; osoba (ni)malo ne poštuje sebe
- cilj: izbjeći konflikt, biti na sigurnom, prepustiti drugima odgovornost, dobiti pomoć ili suosjećanje, negirati svoje potrebe, interese i sposobnosti
- ponašanje: žale se i jadikuju, ispričavaju se, „povrijeđeni” su im osjećaji, pasivni su, samoponižavaju se, ali istodobno optužuju druge
- učinci: drugi ljudi osjećaju se krivi, frustrirani, ljuti
- ovakvim se ljudima teško suprotstaviti a da ih ne povrijedite ili ne ispadnete grubi i neprijateljski raspoloženi

Asertivna komunikacija:

Karakteristike asertivnog stila komunikacije su:

- način: borba za svoja prava ne ugrožavajući tuđa
- cilj: komunicirati, utjecati na druge, koristiti vlastite sposobnosti; žele otkriti što je dobro, a ne tko ima pravo; samopouzdana, samopotvrđujuća i legitimna komunikacija; poštovanje drugih i samoga sebe
- vjerovanje: da su obje strane odgovorne za svoje ponašanje; oni znaju svoja prava i cijene svoje sposobnosti
- ponašanje: čvrsto, ali ne neprijateljski, spremni su dati informacije i objasniti stvari, spremni su izraziti svoje ciljeve i očekivanja
- učinci: ljudi kojima se obraćaju osjećaju se informirani i u kontaktu

Mogu se ne slagati s vama bez straha da ćete ih vidjeti kao napadače ili nesposobne.

Rizici asertivnog ponašanja

- etiketa onoga koji „uvijek pravi probleme”
- nagla promjena ponašanja iz npr. agresivnog u asertivno može zbuniti okolinu i time neće svi biti oduševljeni, neće se znati odnositi prema promjeni, mogu se očekivati šale, komentari
- ne upotrebljavajte asertivne poruke dok su svi ljuti (pogotovo ako ste vi u afektu) – to ne funkcionira uvijek!
- tanka granica između agresivnog i asertivnog ponašanja
- ne znači da će asertivni uvijek dobiti ono što žele, ali će uvijek otvoreno i pošteno izraziti svoje želje i očekivanja

Kako povećati asertivnost:

- razmislite kako vam asertivnost može olakšati život ili povećati njegovu kvalitetu?
- otkrijte u kojim se situacijama ponašate neasertivno
- promatrajte asertivno ponašanje druge osobe (proširujte svoj repertoar ponašanja)
- vježbajte u mašti/privatnosti
- vježbajte s prijateljem. Odglumite situaciju što vjernije. Potrebno je neko vrijeme za promjenu dotadašnjeg obrasca ponašanja.
- pokušajte u stvarnoj životnoj situaciji. Izadite iz teorijskih situacija.
- nemojte odustati. Razvijajte psihološku otpornost na neuspjeh/na spor uspjeh.

Načela empatičkog slušanja

- omogućiti osobi da izrazi svoje osjećaje
- saslušati što je uzrokovalo te osjećaje (događaj, situacija)
- pomoći otvorenim pitanjima da osoba sama spontano pronalazi svoje ideje za rješenje vlastite situacije (mi pritom ideje ne kritiziramo i ne reagiramo)
- ohrabriti osobu da ideju koju je sama odabrala pokuša i realizirati (Pokušajte to!)

Empatičko razumijevanje samoga sebe:

- Što ja sada osjećam?
- Zašto to osjećam?
- Što hoću?
- Koja moja potreba nije zadovoljena?
- Koji su načini da tu potrebu zadovoljim?

2.4.2. Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija međusobna je komunikacija koja ne uključuje verbalni sadržaj.

Zašto je važna:

- kroz ljudsku povijest neverbalna komunikacije dugo je bila jedini način komunikacije
- evolucijski je najstarija komunikacija, jezik je nastao poslije
- pomaže boljem (punom) razumijevanju i podrška je verbalnoj komunikaciji
- nije pod svjesnom kontrolom i nemoguće ju je stalno kontrolirati

Ljudi ne komuniciraju samo riječima - istraživanja pokazuju da se:

- 7 % poruke prenese riječima
- 38 % značenja poruke proizlazi iz kvalitete glasa
- 55 % značenja poruke izražavamo pokretima, izrazima lica i očiju, stavom tijela i sl.

Kanali neverbalne komunikacije

1) **Izraz lica (facijalna ekspresija)** - jedan je od najvažnijih načina neverbalne komunikacije i pokazuje razinu zanimanja, uključenost, sviđanje i razumijevanje. Odražava emocionalna stanja veselja, očaja, ljutnje i dr. jednako za sve kulture. Odražavaju se na licu čak i kada ih želimo sakriti, a reakcija je trenutna.

2) **Pogled, kontakt očima** - njime otvoramo ili zatvoramo komunikaciju, izražava (ne)bliskost i (ne) spremnost na suradnju.

3) **Položaj tijela i kretanje** - govor tijela ima velik utjecaj na prenošenje informacija (usmjerenost tijela, nagnutost, uspravljenost, pogrbljenost, način sjedenja).

4) **Pokreti i gestikuliranje** - nakon izraza lica, najekspresivniji su znakovi neverbalne komunikacije i omogućuju komunikaciju i kada nije moguća verbalna komunikacija te pridonose pojačavanju verbalnih poruka (pokreti, stisak šake).

5) **Prostorna bliskost** - međusobna udaljenost neverbalno govori o odnosu između dviju osoba (blizu-daleko, nisko-visoko) i pokazuje stupanj sviđanja, bliskosti ili razlike u statusima. Intimna udaljenost - od pola do jednog metra (udaljenost laka za dodirivanje). Znak je povjerenja i tako komuniciramo s bliskim ljudima i u izražavanju bliskosti. Ulaz nebliske osobe u ovaj prostor izaziva nelagodu i ljutnju. Velike su kulturalne razlike u veličini intimnog prostora.

- Osobna udaljenost - od pola do 1,2 m (udaljenost za rukovanje). Kontakt je blizak, ali manje osoban od intimne udaljenosti
- Socijalna udaljenost - od 1,2 do 3,5 m (u svakodnevnim socijalnim i poslovnim susretima).
- Javna udaljenost - više od 3,5 m. Ako je udaljenost veća, dvosmjerna komunikacija postaje gotovo nemoguća. Ova udaljenost između dviju osoba znači da osoba nije zainteresirana za komunikaciju

Nabrojimo još neke kanale neverbalne komunikacije: dodir, vanjski izgled, okus, miris, sluh, paralingvistički znakovi (emocionalni ton glasa, visina, jasnoća, brzina, glasnoća, točnost, stanke u govoru), položaj i moć, prostor i vlasništvo prostora, znakovi očima, način gledanja i trajanje pogleda.

Zašto je važno osvijestiti svoju neverbalnu komunikaciju? Zbog velikog utjecaja koji vaša neverbalna komunikacija ima na dojam drugih osoba o vama te uvjerljivost vašeg nastupa i govora. Također, ispravno čitanje znakova neverbalne komunikacije pomaže vam u boljem razumijevanju sugovornika.

Ni jedan neverbalni znak nema univerzalno značenje pa treba biti oprezan u interpretaciji te se usmjeriti na više neverbalnih znakova kako bi se vidjelo slažu li se međusobno i pratiti usklađenost onoga što ljudi govore i onoga što pokazuju (kongruentna komunikacija). Ako ljudi govore jedno, a rade drugo, neverbalni znak je obično točniji jer nad njim imamo slabiju kontrolu. Ljudi u prosjeku najviše informacija primaju vizualnim kanalom, a zatim slušnim kanalom, stoga ono što vidimo može imati veću doživljenu težinu informacije. Treba voditi računa o situaciji i kontekstu.

Značenje glasa u komunikaciji

Glas je vrlo jak komunikacijski alat i kanal kojim šaljemo poruke o nama samima i kojim utječemo na drugu osobu u komunikacijskom procesu.

Razmislite:

- kakav je vaš glas?
- koliko ste svjesni djelovanja boje glasa na druge ljude?
- što „čitajte“ iz glasa ljudi s kojima komunicirate?
- obratite pažnju na svoj glas!

Osvijestite si, dok govorite, kako naglašavate riječi u rečenici:

- na sastancima/obraćanjima kolegama, zaposlenicima
- pri davanju povratne informacije kolegama, zaposlenicima
- pri delegiranju posla
- pri održavanju prezentacija
- u komuniciranju s klijentima
- u raznim privatnim situacijama

Važno: Na pitanje kako poboljšati svoju komunikaciju odgovor je:

- rjeđe se koristite „TI“ porukama, a češće „JA“ porukama
- vježbajte razmišljati i komunicirati u formi „JA“ poruke
- aktivno slušajte i koristite se tehnikama aktivnog slušanja
- postavljajte adekvatna potpitanja

2.5. Socijalna moć

Moć je sposobnost pojedinca ili grupe da ostvaruje svoje interese i zahtjeve čak i ako im se drugi protive. To ponekad znači i primjenu sile.

- pojedinac raspolaže svojom individualnom moći, pri čemu toga često nije svjestan (u obitelji, u školi, u poslu i sl.)
- u političkom smislu, na izborima putem glasanja ili pripadanja nekoj političkoj stranci, grupii, navijačkom timu, grupi za vršenje pritiska i drugima
- u ekonomskom smislu, moć je raspolaganje određenim kapitalom, znanjem ili imovinom

Raznovrsni su oblici i izvori moći. Njezina je priroda u samoj čovjekovoj nejednakosti i različitoj sposobnosti i položaju koji osoba ima.

Za razumijevanje pojma socijalne moći važno je osvijestiti:

- poslušnost
- konformizam
- pokoravanje autoritetu

Pojam ravnoteže moći važan je u svakom odnosu. U pregovaranju to znači da su obje strane uočile da druga strana posjeduje sposobnost uzvratiti na bilo koji pritisak jednakim ili različitim oblikom moći, pa tako pokušaj nametanja moći pojedinca ili grupe postaje beskorisno.

Razlika moći i autoriteta

Moć - formalna snaga koju pojedinac ima zbog pozicije koju ima u organizaciji. Osobe na višoj poziciji imaju legalni autoritet nad podređenima.

Autoritet - određuje se kao subjektivna snaga pojedinca, prihvaćena od sugovornika, bez obzira na poziciju pojedinca u hijerarhiji organizacije.

Česte su situacije u kojima pojedinac svoj utjecaj može ostvariti jedino ako pokaže potencijal primjene moći. Primjerice upozorenjem sugovornika da imamo „vezu“ pokazujemo tzv. potencijalnu mogućnost upotrebe moći, očekujući ustupak sugovornika. Često je prijetnja dovoljna da zadržite svoju moć, uz uvjet da je ne primijenite. Zašto? Nakon što ste ostvarili svoju prijetnju, ona gubi na svojoj vrijednosti jer vaš sugovornik tada zna njezinu snagu za drugi susret i drugi krug pregovora.

Postoji pet međusobnih odnosa primjene snage koji su važni pregovaračima: moć pozicije, moć nagrađivanja, moć prisile, moć stručnjaka i moć osobnosti.

Moć pozicije

- proizlazi iz mogućnosti da utječete na drugu osobu snagom pozicije koju imate u hijerarhiji organizacije
- osoba na višoj hijerarhijskoj razini ima moć nad osobama na nižoj hijerarhijskoj razini
- osobe na nižoj hijerarhijskoj razini imaju ulogu prihvaćanja moći pozicije i izvršenja naloga. Ključno je da oni tu moć prihvaćaju.

Moć pozicije može imati utjecaja samo ako ju je prepoznao i potvrdio sugovornik. Pregovarač koji želi iskoristiti moć pozicije odredit će barem minimalnu moć pozicije prije nastavka pregovaranja, a u nekim će slučajevima odbiti nastaviti pregovore dok druga strana svojim ponašanjem ne pokaže da prihvaća moć pozicije.

Moć nagrađivanja

- stvara se iz sposobnosti da nagradite slaganje, a koristi se da bi se poduprla snaga pozicije. Ako su nagrade ili potencijalne nagrade motivacija da bi se posao završio, zaposlenik će uzvratiti izvršavajući primljene naredbe, zahtjeve ili upute.
- nagrade mogu biti novčane, ali i verbalne i neverbalne. Istraživanja su pokazala da su usmeno odobravanje, ohrabrenje i pohvala često dobra zamjena za mjerljive (novčane) nagrade.

Nagrade mogu biti i u obliku verbalnih obećanja financijske koristi koja će se ostvariti uspostavom dobrih međusobnih odnosa.

- uporaba moći nagrađivanja vrlo je uspješna. Snaga nagrade ponekad se koristi sa snagom prisile i tu može nastati semantička konfuzija. Zato je važno opisati snagu prisile prije njihove usporedbe i ocijeniti je usporedo sa snagom nagrade.
- no, velik je nedostatak takvog utjecanja na druge u tome što će osoba biti motivirana da ostane u ovakvom odnosu samo dok dobiva nagradu.

Moć prisile

- suprotna je moći nagrađivanja
- predstavlja snagu osobe ili grupe koja ima moć prisile da zahtijeva nešto ili izvršenje nečega od sugovornika ili da kazni tu osobu (grupu) zbog neizvršavanja zahtjeva. Primjerice, moć prisile može biti sindikalna prijetnja štrajkom, prijetnja blokadom nečijeg napredovanja ili otkazom zbog loših rezultata. Može biti prijetnja da će netko podnijeti tužbu sudu, prijetnja neplaćanjem, prijetnja da će nešto biti objavljeno u javnosti, pa čak i prijetnja fizičkom ozljedom.

Svi ovi primjeri sadrže očekivanje straha kao važnog elementa. Strah da će prijetnja biti ostvarena zove se moć prisile.

Nedostatak je što je slabiji član u odnosu motiviran da napusti takav odnos u kojem je objekt kažnjavanja.

Moć stručnjaka

- stručnjaci imaju moć čak i kada je njihov hijerarhijski položaj nizak
- što ga je teže nadomjestiti, veća je snaga koju posjeduje. Moć stručnjaka često se naziva i snaga informacije, kao dio osobnosti pojedinca.
- ljudska je narav takva da će se pojedinci i grupe ponašati racionalno tek nakon što iscrpe sve druge opcije. Moć stručnjaka pokazat će se tek kada se iscrpe efekti moći pozicije, nagrađivanja i/ili prisile.
- u kontekstu pregovaranja, moć stručnjaka najčešći je oblik primjene nečije moći jer se odnosi na uvjerljivu, utjecajnu prirodu samih informacija koje pojedinac ima ili zna
- moć stručnjaka prenesen je oblik moći informacije koju može imati samo pojedinac koji je

naučio i pripremio se za svoju poziciju u pregovaranju. Moć stručnjaka u rukama je onih koji znaju kako prikupiti i organizirati podatke koji su (presudno) važni za uspjeh pregovaranja.

- postoje načini kojima će pregovarač predstaviti i dokazati sebe kao stručnjaka u očima druge strane: citiranjem činjenica i brojki, pokazivanjem primjerima da zna aktivnosti druge strane, citiranjem primjera iz prakse koji se odnose na situaciju o kojoj se pregovara te čak i činjenicom da je poznata osoba iz medija, koja je često izvor podataka koji novinarima trebaju.

Referentna moć

Zasniva se na poštovanju i/ili ljubavi. S osobom koja posjeduje ovu vrstu moći druge se osobe identificiraju, osjećaju poštovanje i/ili privlačnost i žele ostati u blizini ili kontaktu.

Moć osobnosti

- moć osobnosti - moć osobe
- moć osobnosti (ili osobna snaga) zasnovana je na privlačnosti koju osjeća druga strana prema onome tko „zrači” snagom osobnosti - fizička privlačnost, odijevanje, ponašanje, način života ili položaj, stil, integritet i sl
- utjecaj na velike grupe ljudi
- moć osobnosti zasnovana je na potrebi pojedinca da se identificira s osobama koje su utjecajne ili privlačne
- ovaj oblik snage smatra se najjačim u pregovaranju i općenito vrlo jak u komunikaciji
- snaga osobnosti pojedinca u suprotnom timu može biti snažno polazište u pregovorima. Mnogi pregovarači smatraju da je integritet osoba koje pregovaraju, međusobno poštovanje i već izgrađeni odnosi najjača veza koja postoji među stranama u pregovaranju. Samo postojanje te veze ohrabrit će ih da nađu rješenja za svaki sukob koji se može pojaviti.

2.6. Samoprezentacijske vještine i nošenje s tremom

Strah od javnog nastupa rezultat je našeg načina razmišljanja (naših misli) o nastupanju i načina na koji se nosimo s njim. Prije svega, potrebno je razumjeti tremu i ono što vam se događa kada

je doživljavate. U protivnom, unatoč vježbanju, moglo bi vam se dogoditi da vas trema zaskoči nepoželjnim intenzitetom onda kada je najmanje želite.

Četiri su osnovna koraka:

1. razumijevanje treme
2. smanjivanje i preusmjeravanje treme u svoju korist i inspirativan javni nastup
3. usvajanje tehnike i ustrajno vježbanje
4. pregled najvažnijih aspekata: kako smanjiti i iskoristiti tremu

Zbog toga stručnjaci za tremu, sjajni govornici i ljudi koji su uspješno ovladali tremom, tvrde sljedeće:

- da biste dali najbolje od sebe, trebate biti napeti
- trema postaje pozitivna snaga kada energiju usmjerite prema van!

Prvi korak: razumijevanje treme

Što je to trema?

Trema je određena vrsta uzbuđenja, straha, napetosti i energije koja se osjeća u situacijama javnog nastupa.

Doživljavaju je različite skupine ljudi neovisno o zanimanju: glumci, studenti, menadžeri, glazbenici, govornici, televizijski voditelji, političari, ljudi u svakodnevnim razgovorima, odvjetnici, suci, profesori i drugi.

Svi ljudi se, u različitim prilikama, susretnu s nekom vrstom treme. Ona u pravilu nastaje jer neku situaciju tumačimo opasnom ili ugrožavajućom.

Simptomi

Simptome treme svi uglavnom znamo. Većina ljudi kaže da prije i/ili za vrijeme javnog nastupa ima neke od sljedećih simptoma:

- znojenje tijela, znojni dlanovi
- kamen ili leptirići u želucu, želučani problemi
- suha usta
- ubrzani rad ili lupanje srca
- ubrzano disanje
- mišićna napetost



- slabiji protok krvi na perifernim dijelovima tijela (hladne ruke ili noge)
- glavobolja
- ruke se tresu, koljena se tresu, glas drhti
- nervozni pokreti
- mučnina
- širenje zjenica (vidimo daleko, svaki detalj u publici, a ne vidimo blizu - npr. svoje bilješke)
- ubrzava se aktivnost mozga (što nam omogućuje procesuiranje većeg broja informacija, brže reakcije, donošenje dobrih odluka i istodobno pospješuje nepotrebno brzanje, nepovezan govor)
- tjeskoba, razdražljivost, zbunjenost, nervoza
- negativne misli, nesigurnost, poteškoće u koncentraciji, neodlučnost, blokada...

Važno je prepoznati i razumjeti simptome i druga obilježja vlastite treme da biste naučili nositi se s njom.

Zašto se bojimo?

Trema (napetost ili porast energije) u pravilu nastaje jer neku situaciju (glazbeni nastup, govor pred velikim skupom, druženje uz piće, razgovor za posao, prvi spoj, važan poslovni sastanak itd.) smatramo potencijalno opasnom ili ugrožavajućom.

Situaciju u pravilu doživljavamo ugrožavajućom jer smo svjesni da će nas drugi promatrati i vrednovati.

Uzroci treme mogu biti:

- određena iskustva iz djetinjstva iz kojih se razviju strah od neuspjeha, niže samopouzdanje i osjećaj nedostatka kontrole nad vlastitim životom
- neugodna i traumatska iskustva vezana za javni nastup te kontinuirano izbjegavanje javnog nastupa
- teško razdoblje u različitim životnim poljima pojedinca (primjerice važne trenutačne poteškoće i na poslu i u obitelji i sa zdravljem), odnosno uzdrmani stupovi identiteta

Dakle u razdoblju kada nam se događaju teže životne promjene i kada osjećamo kao da nemamo kontrolu nad svojim životom, veća je vjerojatnost da ćemo se bojati javnih nastupa.

Da biste uspješno ovladali tremom, ponekad je dovoljno razumjeti je, i prihvatiti te dovoljno dugo i ustrajno prakticirati određene vježbe i to, po mogućnosti, uz stručno vodstvo. Najučinkovitiji način ovladavanja tremom kao strahom jest rješavanje njezinih uzroka, a tek zatim prakticiranje određenih vježbi za preusmjeravanje energije, otpuštanje viška napetosti i njezino usredotočivanje.

Trema je posljedica našeg evolucijskog nasljeđa. Neki bi rekli da je trema posljedica ostatka prastare evolucijske reakcije. Ipak, to je dragocjena reakcija jer je ona naša sposobnost za uzbuđenje, uživanje, borbu, suočavanje i promjenu!

U davna vremena, dok je čovjek živio okružen (drugačijim) opasnostima iz divljine, lovio hranu i čuvao živu glavu, bilo je vrlo važno da je tijelo spremno za akciju.

Stoga danas, kada zaključimo da je nešto potencijalna prijetnja za nas, tijelo prema kodu koji je nastajao milijunima godina mobilizira velike količine energije pripremajući se za akciju (adrenalin) i proizvodi u osnovi jednu od tri moguće reakcije:

FIGHT - borba

FLIGHT - bijeg

DEAD - ukočenost

Kako se u situaciji javnog nastupa nemamo protiv koga fizički boriti, mnogi biraju (manje ili više svjesno) bijeg (izbjegavaju javne nastupe) ili se na neki od načina ukoče (skrate priču, govore bez energije i inspiracije itd.). No postoji i drugačije rješenje.

FLIGHT ili *FIGHT* stanje podrazumijeva aktivnost našeg autonomnog živčanog sustava pa je tijelo, zajedno s emocijama i razumom, u klinču s imaginarnim neprijateljem, a kreativnost i izražavanje pritom se lako blokiraju.

Trema se iz našeg gorkog neprijatelja može pretvoriti u najboljeg suputnika u svim vrstama javnih nastupa!

Tri tajne razumijevanja treme

Tajna 1: sve je u tumačenju!

Pod tremom neki podrazumijevaju stanje nemira, uzbuđenja i povećane energije uoči nastupa, koji nas čine spremnijima za samo nastupanje. Drugi pod tremom misle na strah i destruktivnu

nervozu koja uništava nastup.

Trema jest i jedno i drugo, ovisno:

- o našem doživljaju i interpretaciji onoga što osjećamo, što nam se događa
- o tome što radimo s tom povećanom energijom

Upravo to kako tremu tumačimo i koristimo utječe na pozitivan ili negativan rezultat našeg nastupa odnosno na stupanj uspjeha.

Mnogi se ljudi boje drhtanja svojega tijela ili glasa tijekom nastupa. To može biti posebno nezgodno za glazbenike, primjerice za pjevače i puhače, ali i za klaviriste, gudače i druge glazbenike. Obično drhtanje smatramo posljedicom prevelike nervoze. No, to je samo djelomična istina. Tijelo, um, osjećaji i duh funkcioniraju kao cjelina. Tako, primjerice, ubrzani puls neće biti sam po sebi uzrokom drhtanja, nego tek ako uz njega imamo negativne misli i osjećaje vezane za nastup koji nas čeka.

Naše misli, negativni doživljaji, odnosno negativno tumačenje percipiranog uzbuđenja i porasta energije u tijelu, glavni su razlog zašto tremu smatramo negativnom pojavom.

No, je li negativno imati puno energije prije važnog nastupa? Nije negativno, ali njome treba znati upravljati, da ona ne bi upravljala nama.

Tajna 2: prihvatiti svoju tremu.

Prvi korak do bilo kakve promjene jest prihvaćanje sadašnjeg stanja (a bez zamjeranja sebi). Kod treme je to nešto jednostavnije - posebice sada kada znamo da je određena količina treme dobrodošla i potrebna!

Manju ili veću tremu imaju čak i vrlo iskusni govornici i umjetnici. Trema nikada potpuno ne nestaje. Određena količine treme normalna je i uobičajena:

- izoštrava naše reflekse, energizira nas i omogućuje nam da damo svoj maksimum
- optimalna razina treme povećava postignuće i odgovoran odnos prema zadatku

Prihvatimo sebe s tremom i tremu kao normalnu, a u određenom intenzitetu i potrebnu.

Tajna 3: preusmjeriti i iskoristiti svoje uzbuđenje/energiju treme.

Želite li biti dosadni, monotoni „profesori”? Ljudi nakon čijih dviju rečenica koje izgovore u nekoj TV emisiji odmah promijenite program? Ako je vaš odgovor da, onda maknite tremu.

Ako želite biti inspirativni slušateljima i uzbudljivi, onda nemojte micati tremu koja vam jedina to može omogućiti, nego naučite ovladati njome. Trema je ujedno znak da vam je stalo. Ključno pitanje čak nije „Koliko sam napet/napeta?“, nego: „Kako ću usmjeriti svoju nervozu?“.

Drugi korak: naučite preusmjeriti tremu u svoju korist

Trema - naš neprijatelj! NE, trema je naš prijatelj!

Naši su neprijatelji vlastito tumačenje treme i naše negativne misli koje imamo i podržavamo prije i tijekom nastupa. Strah od javnog nastupa rezultat je načina razmišljanja o nastupanju i načina na koji se nosimo s njim.

Razmišljanje u kojem se nastup vidi kao prijetnja, više nego kao izazov, pokreće spomenutu „primitivnu“ reakciju našeg organizma („bori se ili bježi“), koja nam u stvarnim prijetećim situacijama pomaže da se borimo protiv nasilnika.

Ključno vjerovanje da će se nešto loše dogoditi i tjelesni simptomi treme mogu međusobno utjecati jedni na druge i tako se pojačavati.

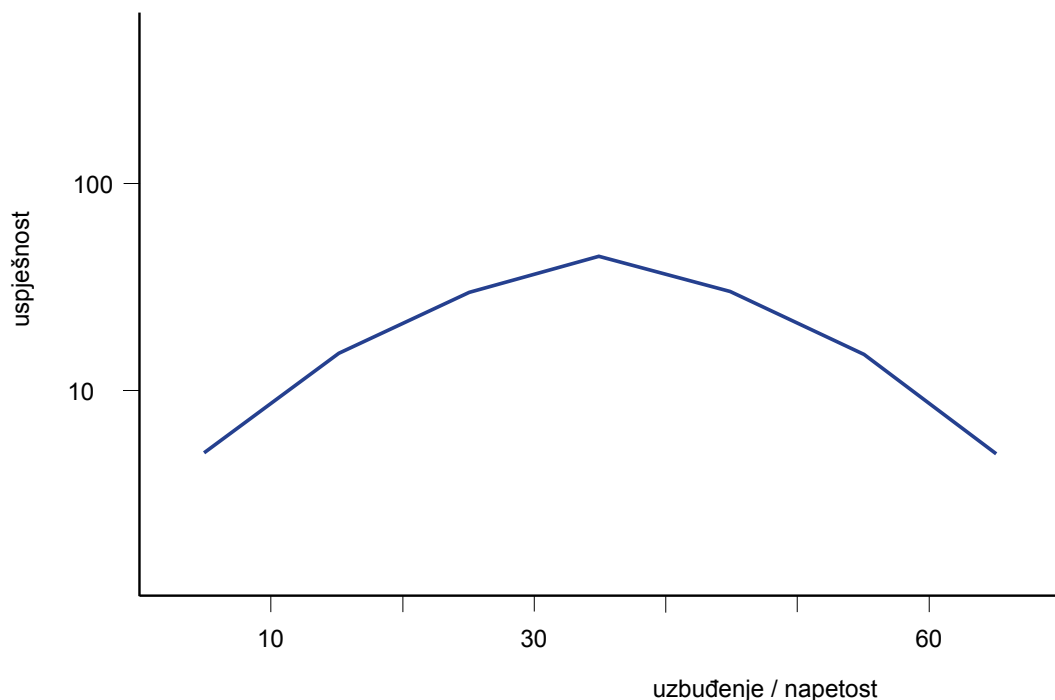
Naime, osoba tumači tjelesne promjene (lupanje srca, znojenje itd.) kao strah (umjesto kao pozitivno uzbuđenje) i zatim traži opravdanje za taj strah („Nisam dovoljno pripremljen.“, „Opet ću izvaliti neku glupost.“, „Nešto loše će se dogoditi.“...), a sve to povećava tjelesne simptome i razinu energije, što opet povećava negativne misli i predviđanja lošeg nastupa te strah. I tako u krug.

Potpuno ukloniti tremu - NE

Ljudi često dođu na savjetovanje i psihoterapiju želeći riješiti tremu tako da ju potpuno uklone. Psihoterapija služi rješavanju različitih poteškoća u svakodnevnom životu i funkcioniranju, ali i razvoju naših potencijala, namijenjena je svim ljudima koji žele još više od života, ljudima koji se žele dalje razvijati i usavršavati.

Što možemo zaključiti iz prethodnih opisa - je li uklanjanje treme razvoj, je li korisno? Sljedeće poglavlje grafički će pojasniti zbog čega se ne preporučuje potpuno ukloniti tremu.

Grafikon br. 5: Odnos inteziteta uzbuđenja/napetosti i uspješnosti



Gornji prikaz zorno prikazuje da smo najuspješniji kada napetost nije ni previsoka ni preniska.

To nam govori da je bitno da određena razina treme postoji. Isto tako, gornji nam prikaz pojašnjava da je potrebno izbaciti, otkloniti višak treme. No, zadnji, ali najvažniji korak jest naučiti usredotočiti i usmjeriti preostalu količinu potrebne napetosti/treme.

Kako ukloniti višak treme i usmjeriti ju prema svojem cilju?

Višak treme jednostavno je ukloniti ako smo usvojili prethodno opisana načela.

Taj višak napetosti, koji je primarno posljedica nasljeđa evolucije te svjesnosti da nas ljudi promatraju, otklanjamo različitim vježbama i tehnikama. Ponajprije, vrlo je važno njegovanje i vježbanje pozitivnih misli.

Za najveći broj ljudi prije nastupa su učinkovite sljedeće tehnike otpuštanja napetosti (odnosno

viška energije):

- dijafragmatsko trbušno disanje
- fizičko kretanje (primjerice šetnja zgradom, penjanje stubama i sl. dijelom će smanjiti energiju)
- razgibavanje, istezanje i „otresanje“ tijela i mišića lica
- progresivna mišićna relaksacija

Tek nakon što primijenite neku od tehnika otpuštanja viška napetosti, primijenite tehnike opuštanja:

- opuštanje dijelova tijela
- vizualizacije
- opuštanje putem disanja boja i dr.

Za preusmjeravanje napetosti i njezino ciljano usredotočavanje uspješne su:

- vježbe potpune prisutnosti
- VAK tehnika

Treći korak: usvojiti tehnike i ustrajno vježbati

Vježbanje uključuje tri osnovna dijela i preduvjeta uspjeha:

1. vježbati tehnike otpuštanja napetosti i opuštanja
2. vježbati pozitivno mišljenje
3. vježbati javni nastup - izlagati se, odnosno što više nastupati

Nekoliko osnovnih tehnika:

Dijafragmatsko, trbušno disanje

- pravilno ili tzv. trbušno disanje pomaže mnogim ljudima u javnom nastupu, ali i kod stresa te za povećanje osjećaja snage i bolje koncentracije
- bitna napomena: sporo i duboko disanje otpušta dio napetosti i opušta nas te također ojačava pred nastup; važno je da izdisanje traje nešto dulje od udisanja (ovo usporava srčani ritam i odmara srce).

Progresivna mišićna relaksacija

Vježba se temelji na stezanju i opuštanju određenih skupina mišića. Važno je svaki mišić tj. dio

tijela stezati sve dok to ne postane blago neugodno (okvirno pet sekundi - kada primijetimo da nam mišić podrhtava). Ponoviti svako stezanje dva puta te cijelo vrijeme izvođenja vježbe disati pravilno (sporo i duboko, trbušno disanje). Slično progresivnoj mišićnoj relaksaciji je jutarnje rastezanje.

Smjestite se na stolicu s naslonom. Sjedite tako da su vam stopala na tlu, koljena pod pravim kutom, a leđa uspravna. Ramena su opuštena i ruke opušteno leže na bedrima.

Stežu se i opuštaju sljedeće skupine mišića (dobro je paziti na redoslijed):

1. donji dio ruke - zategnite zatvorenu šaku te podignite zglobove prema gornjem dijelu ruke (zatim duboko i sporo izdahnuti, udahnuti, izdahnuti)
2. gornji dio ruke - napeti bicepse
3. gornji dio čela - podići obrve i naborati čelo
4. donji dio čela - spojiti obrve i namrštit se
5. oči - čvrsto ih zatvoriti
6. usne - najprije ih napući, pa onda jako otvoriti
7. čeljust - stisnuti zube pazeći da ih ne oštetite
8. stražnji dio vrata - povući glavu unatrag i pritisnuti prema naslonu stolice
9. ramena - podignuti ramena kao da njima želimo dotaknuti uši
10. prsa - stisnuti šaku o šaku
11. abdomen - povući trbuh prema kralježnici ili ga izbaciti van tako da bude tvrd
12. stražnjica - skupiti koljena zajedno te stegnuti stražnjicu
13. donji dio nogu i stopala - nožne prste najprije savinuti prema koljenima pa zatim prema listovima

Pisanje pozitivnih misli

Uzmite si nekoliko minuta, budite malo sami sa sobom i prisjetite se nekih rečenica, poticajnih izreka, stihova, misli vodilja ili nota koji osnažuju i hrabre. Zapišite na papir barem pet takvih rečenica koje vam nešto znače.

Nakon što zapišete svoje izreke ili neke druge pozitivne rečenice, pročitajte ih sebi naglas mirnim i snažnim glasom.

Mnogi autori navode da je korisno prije nastupa negativne misli rastjerivati s već pripremljenim pozitivnim mislima. Neki ljudi važne i osnažujuće misli nose ispisane u svojim planerima ili na papiru u džepu, gdje su im lako dostupne za čitanje i podsjećanje.

Opuštanje disanjem plave boje

Sjedite ili ležite u udoban položaj. Ruke su vam opuštena sa strane, a noge čvrsto na zemlji. Udahnite duboko, zatvorite oči, fokusirajući se na trbuh koji se širi zbog udahnutog zraka. Izdahnite na nos. Kod sljedećeg udaha zamislite da je cijela vaša okolina popunjena nježno plavom bojom. Sve je plavo i umirujuće. Sada zamislite da se ispod vaših nogu otvaraju energetska vrata i da plava boja postupno ispunjava vaša stopala. Kada su vam stopala potpuno plava, boja se nježno prelijeva i širi - od vaših gležnjeva, koljena, preko stražnjice, zdjelice i kukova, sve do donjeg dijela leđa. Kada je došla do tog dijela, polako ćete je otpuštati kod svakog izdaha. Plava će boja otići kroz vaša pluća, noseći sa sobom i posljednji tračak napetosti. Sve tenzije otpuštamo u zrak.

Kada ste se oslobodili napetosti, nastavite udisati nježno plavu boju i puštati ju da oboji i gornji dio vašeg tijela - trbuh, prsa, ramena, glavu i vrat. Polako izdišite višak plave. Opustite se. Uživajte u opuštenosti.

Značenje glasa tijekom prezentiranja

Glas je vrlo jak komunikacijski alat i kanal kojim šaljemo poruke o nama samima i kojim utječemo na drugu osobu u komunikacijskom procesu (više pogledati u poglavlju Komunikacijske vještine).

Korisne napomene:

- nije vam potrebno puno različitih vježbi, dovoljno je da ispravno i uporno vježbate nekoliko tehnika koje vam odgovaraju, koje su za vas učinkovite
- ne očekujte da će vam neka tehnika pomoći nakon prvog izvođenja i neposredno uočiti nastupa. Iako se i to događa, vrijedi za vrlo mali broj ljudi. U pravilu je ovaj sveukupni pristup i tehnike za ovladavanje tremom potrebno dulje i uporno vježbati onda kada ne nastupamo te neposredno uočiti javnog nastupa, da postupno postanu sve učinkovitije.
- najučinkovitija metoda jest prvo riješiti uzroke treme, a zatim nastaviti primjenjivati ovdje opisane tehnike

Sažetak:

1. Prihvatite tremu kao normalnu i do određene mjere dobrodošlu
2. Usvojite razumijevanje treme
3. Naučite tehnike za preusmjerenje energije i otpuštanja viška napetosti
4. Nastojte biti otvoreni za osobni razvoj, neka vas rad na problemima i osobno usavršavanje

veseli (jer radite nešto za sebe)

5. Budite uporni u vježbanju naučenih tehnika
6. Pripremite se
 - „prepripremite se“ za sastanak, ispit, kazališni nastup, govor ili drugi javni nastup
 - priredite bilješke (kratke natuknice - samo najvažnije!)
 - nemojte svoje izlaganje učiti napamet (bez razumijevanja)
 - vježbajte
7. Naučite se opustiti
 - naučite neku tehniku opuštanja i dugotrajno je vježbajte u razdobljima kada nemate tremu ni javni nastup, u udobnosti svojega doma
 - naučite pravilno disati
 - koristite se vizualizacijama
8. Promijenite način razmišljanja
 - identificirajte misli koje izazivaju strah
 - analizirajte te misli i suprotstavite im se pozitivnim mislima
9. Gledajte na nastup kao na komunikaciju s publikom ili sugovornikom
 - usmjerite se na komunikaciju sa slušateljima, na to da publici pružite nešto vrijedno i korisno, a manje na svoju izvedbu i na to da budete uspješni
 - budite u kontaktu sa sobom, s publikom/sugovornikom i sa širom okolinom: osjetite što je za vas vrijedno u tom nastupu, umjesto brige o kritici i vrednovanju od drugih, okrenite se prema sebi, raspitajte se tko vam je publika i osjetite što je za njih korisno i vrijedno, budite svjesni okoline i uvjeta u kojima će se nastup održati i upotrijebite ih kao svoju kulisu ili ju promijenite, doradite, uživajte; ne dopustite da vas destabilizira eventualni nedobronamjerni komentar sugovornika/publike
10. Imajte realna očekivanja od sebe
 - očekujte postupan napredak i odajte si priznanje za svaki pomak
 - dopustite si pogreške
 - vaš cilj ne smije biti da budete savršeni, nego da slušateljima/sugovorniku pružite nešto vrijedno ili korisno.

Upamtite:

- pokušajte se od srca nasmijati prije same situacije. To će vas sigurno opustiti, opustit će mišićice lica, a smijeh će vam podignuti i razinu raspoloženja.
- istraživanja su dokazala da se od cjelokupne nervoze „na van“ zamjećuje samo 1/10 straha,

vaši sugovornici vide samo mal dio treme!

- potrebno je dugo i ustrajno vježbati: pozitivne misli, tehnike otpuštanja viška napetosti, opuštanja i usmjeravanja napetosti u kvalitetnu izvedbu.
- krenite u svijet nastupa i što više nastupajte - jedino tako možete pobijediti strah i usavršiti vještinu!

2.7. Stres i suočavanje sa stresom

Stres je unutarnje, tjelesno i/ili psihičko stanje, a definira se kao nespecifični odgovor organizma na zahtjeve iz okoline koji nadilaze njegove mogućnosti. Stresori su uzroci stresa, to su promjene te unutarnje i vanjske prepreke koje ugrožavaju ostvarenje osobnih ciljeva i vrijednosti. Stresori na poslu mogu biti kratki rokovi, loši radni uvjeti, neuspjeh, loši odnosi sa šefom, promjena šefa, gubitak klijenata, agresivne stranke, loši međuljudski odnosi, dosadan posao.

Ključno za razumijevanje stresa je sljedeće - stresor ili izvor stresa je objektivni događaj za koji:

- PROCJENJUJEMO da pred nas postavlja zahtjeve kojima ne možemo udovoljiti, a za koji
- SMATRAMO da može poremetiti (izmijeniti) uobičajeni, svakodnevni tijek našeg života

Ljudski organizam biološki je opremljen da se nosi sa stresom. No, kada stres dugo traje, nastaje problem - adaptacijski mehanizmi organizma popuštaju i tada se mogu pojaviti simptomi na tjelesnoj, emocionalnoj, kognitivnoj i ponašajnoj razini.

Intenzivne prepreke s kojima se suočavamo tijekom života možemo grupirati u dvije skupine:

Stres - ponašanje u stresnim situacijama koje ulaze u repertoar svakodnevnog iskustva i ponašanja

Trauma - zahtjevi ponašanja u traumatskim situacijama izlaze izvan okvira dotadašnjeg iskustva pojedinca (potresi, poplave, ratovi, smrtni gubici)

Stres se manifestira na puno načina koji se mogu grupirati u tri kategorije:

- fiziološki (tjelesni) simptomi
- psihološki simptomi (emocionalni i kognitivni)
- simptomi u ponašanju

Fiziološki (tjelesni) simptomi

Stres izazivaju opasne i ugrožavajuće situacije (u fizičkom i psihičkom smislu).

U tijelu čovjeka događaju se fiziološke promjene (ubrzani puls, porast krvnog tlaka, ubrzano disanje, znojenje, suha usta). Ova reakcija tijela evolucijski je vrlo stara, kada je bila primjerena. Organizam je bio spreman za napad ili bijeg (fizička aktivnost). No ovakve fiziološke reakcije nisu adekvatne u današnjem društvu, ali i dalje postoje (slično kao i kod situacija treme) jer su dio naše biološke „opreme“.

Ako su stresne situacije kronične (nema mirnih razdoblja), organizam nema vremena vratiti se u stanje ravnoteže, zato se javljaju psihosomatske bolesti (srčani udar, aritmija, povišen tlak, želučane smetnje, bolesti štitnjače i dr.).

Emocionalni simptomi

Pojavljuju se napetost, anksioznost, razdražljivost, dosada, odgađanje poslova, apatija, tuga, depresija, stalni umor, nezadovoljstvo poslom.

Kognitivni (spoznajni) simptomi

Pojavljuju se zbunjenost u pojedinim trenucima, zaboravljivost, fluktuacija pažnje, osjećaji blokade i praznine u glavi, slaba koncentracija, sporo ili prebrzo donošenje odluka, pad kreativnosti.

Simptomi u ponašanju

Uključuju promjene u produktivnosti, izostanke s posla, promjene u načinu prehrane, pojačano pušenje, pojačanu konzumaciju alkohola, uzimanje sredstava za smirenje, poremećaje spavanja, prebrzu vožnju, otežanu suradnju, svađe, ubrzan govor, ljutnju na sitnice, povlačenje u sebe.

Važno:

- ISTI događaj NEĆE biti svima stresan jer ljudi različito tumače ono što im se događa
- TUMAČENJE (procjena) nekog događaja često ima veći utjecaj na pojavu stresa nego sam događaj

Ljudi se razlikuju prema individualnoj toleranciji na stresne situacije.

Što utječe na suočavanje sa stresom

1. Strategije suočavanja sa stresom:
 - promjena situacije ili uklanjanje/izbjegavanje stresora
 - promjena načina na koji gledamo na stres
 - pozitivno mišljenje
 - prihvaćanje situacije kakva jest
 - smanjenje neugodnih simptoma stresa
2. Socijalna podrška (podrška - otežavanje)
3. Osobine ličnosti (ličnost, znanje, iskustvo...)
4. Dimenzije stresa (što se dogodilo, kada, koliko često...)

Izvori stresa na poslu djeluju prikriveno i dugotrajno = **KRONIČNO**.

1. radni uvjeti: radni prostor, mikroklimatski uvjeti
2. osobine posla: vremenski pritisak, puno/malo posla, velika odgovornost, nesrazmjer između odgovornosti i mogućnosti
3. organizacija rada: nejasna organizacijska struktura (podjela posla, odgovornosti), nejasnoća radne uloge, zadataka i očekivanja, nejasna pravila nagrađivanja, nedostatak povratnih informacija o postignućima i planovima
4. odnosi: psihosocijalna klima i odnosi koji se potiču/onemogućavaju (npr. suradnja natjecanje, suparništvo podrška, povjerenje sumnjičavost...), način odlučivanja i rukovođenja, nepoticanje zajedništva i pripadnosti timu
5. izvori koji prvenstveno ovise o samoj osobi:
 - nerealna (prevelika, pogrešna) očekivanja od posla i od sebe
 - potreba za stalnom i potpunom kontrolom nad poslom
 - pretjerana vezanost za posao i preuzimanje odgovornosti za sve
 - pretjerana identifikacija s poslom (posao je glavni ili jedini sadržaj i smisao života)
 - neprepuštanje dijelova posla drugima
 - pretjerana upornost, rigidnost i tvrdoglavost u postizanju nekog cilja (pod svaku cijenu)
 - nedjelotvorno korištenje radnog vremena
 - pomanjkanje liste radnih prioriteta
 - osjećaj nekompetentnosti
 - poistovjećivanje interpretacija sa stvarnošću (i tuđih i vlastitih)

- poopćavanje (npr. jedne konkretne primjedbe na cijelu ličnost; jedne neugodne situacije na cijeli život itd.)
- katastrofiranje („pravljenje slona od muhe“)
- razmišljanje u „crno bijeloj tehnici“

Kako se može ublažiti stres na poslu - pravodobnim djelovanjem na:

1. osobnoj razini, npr. samoopažanje vlastite izloženosti stresu i znakova stresa, strukturiranje vremena, postavljanje granica, promatranje unutarnjeg dijaloga, usklađivanje očekivanja od sebe sa svojim mogućnostima, samoohrabivanje, rekreacija i opuštanje
2. organizacijskoj razini, npr. ukidanje/smanjenje izvora stresa vezanih za organizaciju, sudjelovanje u odlučivanju, dobivanje konstruktivnih povratnih informacija o vlastitom radu, organizacija zajedničkih druženja, večera, izleta...
3. radne uvjete, npr. bolja opremljenost ustanove
4. međuljudske odnose, npr. bolja komunikacija na istoj ili na različitim hijerarhijskim razinama, podrška suradnika i ravnatelja

Kako još možemo ublažiti stres

- svaki dan sebi posvetiti barem pola sata i pritom zadovoljiti neku svoju potrebu
- zauzeti konstruktivan stav prema stresnim događajima (npr. reći sebi „Još, malo i gotovo!“ umjesto „Ovaj dan nikako da završi!“)
- prilagoditi se zahtjevima situacije (mijenjati ju, prihvatiti ju, izbjegavati ju - kada je to moguće)
- preispitati vlastite ciljeve i očekivanja te analizirati što njima dobivamo ikoliko u to moramo uložiti
- postavljati dostižne i realne ciljeve
- izbjegavati odgađanje rješavanja teškoća i/ili preuveličavanje problema
- veći problem „rastaviti“ na manje, lakše rješive (prvo rješavati lakše dijelove jer to djeluje motivirajuće)
- usmjeriti se na sadašnjost, a ne na prošlost ili moguće buduće teškoće
- dovoljno se odmarati, spavati, baviti se tjelesnom aktivnošću
- naučiti tražiti i prihvaćati ponuđenu podršku („JA mogu utjecati na nešto“ ne znači uvijek „JA MORAM SAM/A promijeniti situaciju“)
- tražiti objašnjenje ako ne razumijemo neku naredbu ili zahtjev

- naučiti reći „Žao mi je, neću" i/ili „Žao mi je, ne želim" umjesto „Ne mogu"
- odgoditi reakciju kada smo jako emocionalno uzbuđeni (inače pojačavamo stres) - npr. brojiti do 10 ili staviti olovku u usta
- koristiti humor
- poslove grupirati u tri skupine: 1) svakako moram učiniti, 2) važno i trebalo bi učiniti, 3) malo važno i može se odgoditi ili dati nekome drugom da to učini
- prihvatiti stav da je greška prilika za učenje, a ne razlog za samooptuživanje i/ili katastrofi-ranje
- pomiriti se s činjenicom da su neke stvari izvan naše kontrole (tada treba djelovati na prihvaćanje takve situacije i/ili na traženje pomoći, a ne na to da je sami promijenimo)
- vlastita očekivanja prilagoditi situaciji, naučiti reći „NE" čime se i tuđa očekivanja prilagođavaju situaciji
- pri upotrebi interpretacija biti svjestan da se radi o tumačenju zbilje, a ne o stvarnim događajima
- ne upadati u zamku tuđeg uopćavanja, niti sami uopćavati nego razmišljati ovako: „Kada učinim nešto loše, to ne znači da nikada ne valjam i da ne valjam kao osoba. To samo i jedino znači da sam to i to loše učinila"
- rečenicu: „To je užasno i nepodnošljivo" promijeniti u: „To je loše, neugodno i ne sviđa mi se, ali mogu to podnijeti"
- „Moram" što češće zamijeniti s „Hoću, želim, odlučio/la sam da..."
- educirati se o stresu
- učiti o vještinama suočavanja sa stresom
- pohađati individualno savjetovanje

Važno!

- 1) Promijeniti možete samo SEBE. Drugi/okolina će se promijeniti kada ONI to budu htjeli.
- 2) Izbjeći i/ili smanjiti stres nije nimalo lako i u pravilu treba vremena i vježbe da bi se to naučilo. Potrebno je:
 - ZABORAVITI stare, ustaljene načine reagiranja i
 - NAUČITI nove

Budite uporni!

2.8. Sagorijevanje na poslu (*burnout*)

Sagorijevanje na poslu (*burnout*) rezultat je intenzivnog i dugotrajnog stresa na poslu i krajnja je posljedica stresa u radu. Osoba gubi motivaciju i zanimanje za posao, osjeća se emocionalno potpuno iscrpljeno, neosjetljiva je prema drugim ljudima i misli o sebi da je neefikasna.

No, *burnout* ne nastaje preko noći. Mnogi ljudi godinama žive pod stresom i povremeno pokazuju simptome *burnouta*. O pravom *burnoutu* govorimo kada osoba nakon nekoliko godina i nakupljenog stresa odustane od pokušaja da djelotvorno obavlja svoj posao.

Dispozicije za *burnout*

Kandidati: perfekcionista koji idealiziraju posao, imaju visoka očekivanja, podložni autoritetima, koji ne znaju reći „ne“.

Uvjeti za nastanak: preveliki zahtjevi, loša organizacija - pobrkane ULOGE, nedostatan znanje i vještine, nepostojanje podrške (izolacija).

Početni simptomi: izmorenost, frustracija, bespomoćnost, beznadnost.

Komponente: emocionalna iscrpljenost, depersonalizacija (emocionalno udaljavanje od posla), osjećaj nedovoljnog postignuća, gubitak profesionalnog samopoštovanja.

Nadalje:

- osoba ima nerealna očekivanja i ciljeve koje je teško, a možda i nemoguće ostvariti
- osoba radi pod velikim vremenskim pritiskom
- osoba dobiva malo pozitivnih povratnih informacija o svojem učinku, malo pohvala i nagrada i/ili dobiva samo ili većinom negativni *feedback*
- preopterećenost poslom
- kontradiktorni zahtjevi
- monotoni radni zadaci
- neadekvatne naknade za rad
- neprepoznavanje individualnog doprinosa
- nemogućnost postizanja zadanih ciljeva
- posebnom riziku izloženi su ljudi koji usmjeravaju, nadgledaju, poučavaju, pomažu drugim ljudima - psiholozi, socijalni radnici, profesori i menadžeri koji se „troše“, a premalo „dobiju“ zauzvrat (sekundarna traumatizacija)

Posljedice *burnouta* su ozbiljne. Osoba gubi volju za posao, mijenja sliku o sebi, smanjene je produktivnosti, izostaje s posla, mijenja posao te (moguće) pije alkohol.

Kako prepoznati *burnout*

- fatalizam
- nezadovoljstvo
- nesposobnost
- preopterećenost
- potplaćenost
- nemate kontrolu nad poslom
- posao vas čini nesretnim
- niste u stanju ostvariti svoje ciljeve
- imate previše posla, a premalo vremena
- nedovoljno ste plaćeni za svoj posao
- neodmjerene emocionalne reakcije
- dosada
- cinizam
- neuspjeh
- nepristojnost
- bijeg
- nezainteresiranost za posao
- omalovažavate posao i ono što vam donosi
- omalovažavate svoje uspjehe na poslu
- grubo ste prema kolegama
- najradije biste promijenili posao

Faze *burnouta*

1. faza: VISOKA OČEKIVANJA I IDEALIZAM - simptomi: entuzijazam vezan za posao, posvećenost poslu, visok stupanj energije i postignuća, pozitivni i konstruktivni stavovi prema poslu, osjećaj velikog postignuća.

2. faza: PESIMIZAM I POČETNO NEZADOVOLJSTVO POSLOM - simptomi: tjelesni i mentalni umor, frustriranost i gubitak ideala, smanjeni radni moral, dosada, umor, kritičnost, radni simptomi stresa.

3. faza: POVLAČENJE I IZOLACIJA - simptomi: izbjegavanje kontakta sa suradnicima, ljutnja i neprijateljstvo, netolerantnost, bespomoćnost i beznadnost, vrlo otežano mišljenje i koncentracija, izniman tjelesni i mentalni napor, umor, sklonost bolestima, povećana konzumacija alkohola, duhana i lijekova, velik broj znakova stresa.

4. faza: GUBITAK INTERESA - simptomi: nisko samopouzdanje, kronično izostajanje s posla, negativni osjećaji o poslu, potpuni cinizam, nesposobnost interakcije s drugim ljudima na poslu, ozbiljne emocionalne teškoće, ozbiljni (intenzivni i dugotrajni) znakovi stresa na tjelesnom, emocionalnom, misaonom i ponašajnom planu.

Važno!

- u prvoj i drugoj fazi osoba si puno može sama pomoći
- u trećoj, a OSOBITO u četvrtoj fazi često je potrebna pomoć stručnjaka
- simptomi sagorijevanja iz 3. i 4. faze jako su vidljivi i na poslu i u osobnom životu

Ako prepoznajete znakove *burnouta*, što učiniti:

- realnije postavite poslovne i životne ciljeve
- odustanite od nekih ciljeva
- produljite rokove za postizanje ciljeva
- potražite savjet stručnjaka
- naučite upravljati svojim vremenom
- bavite se tjelesnom aktivnošću, sportom
- prakticirajte tehnike relaksacije
- družite se s prijateljima
- prakticirajte antistres programe
- promijenite posao

2.9. Kako dati povratnu informaciju (*feedback*)?

- svaki *feedback* mora biti konstruktivan: specifičan, baziran na činjenicama, koji ne napada niti optužuje, uključuje osobu koja ga prima u proces ispravljanja grešaka
- *feedback* mora biti usmjeren poboljšanju učinka: djelotvorniji je kada ističe što je dobro učinjeno
- *feedback* mora biti dan na vrijeme: odmah nakon događaja na koji se odnosi, posebno pohvala
- povišica ili financijska nagrada nije *feedback*: novac je važan, vrlo važan; povezivati procjenu radnog učinka i povećanje plaće često izaziva neželjen efekt
- tražiti *feedback* na *feedback*: jedan od razloga zašto je iskreni *feedback* važan jest što su ljudi odlični u samozavaravanju
- davanje *feedbacka* emocionalno je nabijen događaj: kako za onoga koji prima *feedback*, tako i za onoga koji ga daje

Greške u davanju *feedbacka*

- fokus na jedan događaj
- govoriti iz vlastitog sjećanja, ne potkrijepljeno podacima
- halo-efekt
- duljina radnog staža često povezana s određenom razinom očekivane izvrsnosti
- osobni dojam sviđanja
- utjecaj prošlih rezultata na procjenu sadašnjosti
- uljepšavanje ocjene lošijim radnicima kao motivacija za napredak
- žurba
- nelagoda

Struktura razgovora pri davanju *feedbacka* zaposleniku

1. Koji su bili vaši glavni zadaci i ciljevi u prethodnom razdoblju (konkretni primjeri zadataka i postignuća)?
2. Koliko ste bili uspješni (čime ste konkretno pridonijeli uspjehu)? Što ste mogli napraviti drugačije?
3. S kojim ste aspektima svojega rada bili najzadovoljniji/najmanje zadovoljni? Koje su vaše jake, a koje slabe strane?
4. Koji su vam glavni ciljevi za sljedeće razdoblje?
5. Što pretpostavljate da će biti glavni izazovi/poteškoće u ostvarivanju tih ciljeva? Koji će vam resursi/znanja/čija pomoć biti potrebna?
6. Kako biste voljeli vidjeti svoj posao u sljedećem razdoblju?

Vodič za davanje *feedbacka*

- stil komunikacije prilagodite osobi
- *feedback* je najkorisniji kada slijedi odmah nakon ponašanja na koje se odnosi
- *feedback* koji se daje jednom godišnje preopsežan je i prerijedak, i obratno
- komentirajte cjelokupni rad, ne samo najbolje i najlošije elemente
- počnite s primjerom koji ističe jake strane
- nemojte preglasiti ili prešutjeti određene (slabije) aspekte rada
- ako je razgovor bio težak, jasno to izrecite i napravite plan daljnjih aktivnosti

Vodič za primanje *feedbacka*

- fokusirajte se na sadržaj
- tražite dodatnu povratnu informaciju ako vam je potrebna
- odlučite što ćete napraviti s onime što ste čuli
- pitajte za primjere ponašanja
- uočite vrijednost koju dobivate iz *feedbacka*
- uočite povezanost povratnih informacija sa stvarnim ponašanjima
- aktivno slušajte (koristeći se tehnikama aktivnog slušanja)



2.10. Upravljanje ciljevima i vremenom

Vrijeme je dragocjen i specifičan kapital:

- vrijeme je količinski apsolutno ograničeno
- vrijeme ne možemo kupiti
- vrijeme se ne može štedjeti ili uskladištiti
- vrijeme se ne može povećavati
- vrijeme prolazi stalno i neopozivo - nepovratno
- vrijeme je život

Čime biste pažljivije raspolagali - s 10 minuta ili s 10 kuna?

Kako ljudi gube vrijeme? Koji su sve „kradljivci vremena“?

- telefonski pozivi
- nenajavljeni posjetitelji
- prevelik broj sastanaka
- neplanirane situacije
- putovanja i izbivanja iz ureda
- obavljanje nevažnih i rutinskih poslova
- obavljanje tuđih poslova
- neodlučnost i odgađanje posla
- nesposobnost da se kaže „ne“
- osobna neorganiziranost
- neadekvatne, netočne ili zakašnjele informacije koje dobivate od drugih
- itd. – svatko ima i nekog „svojeg“ kradljivca vremena!

Postoje tri načina kako možete doći do više vremena

- ne bavite se nevažnim stvarima
- prepustite neke poslove drugima - delegirajte
- učinkovitije radite ono što morate

Delegiranje

- ne bavite se nevažnim stvarima, provjerite je li neki posao zaista nužno obaviti tj. je li ga nužno obaviti taj dan (prioriteti)
- prepustite neke poslove drugima - delegirajte. Ne morate sve poslove obaviti sami, dio posla prepustite drugima.

Kako delegirati

- upoznajte dobro sposobnosti i mogućnosti kolega/ zaposlenika
- nemojte se bojati delegirati
- dajte jasne upute za obavljanje posla
- izbjegavajte preklapanje odgovornosti
- dajte osobi slobodu u obavljanju zadatka
- jednoj osobi dajte više povezanih poslova
- kada ste posao delegirali, ostavite osobu neko vrijeme na miru, bez nadgledanja
- ne očekujte savršenstvo

Još nekoliko savjeta za delegiranje

- ažuriranje pisanih materijala - dopisa, radnih naloga i sl.
- pisanje izvještaja - kratko, koncizno
- telefonski pozivi - kratki, informativni
- (ne)planirani posjetitelji - strukturirani kratki sastanci
- vrijeme za vas - jedan sat na dan za poslove koji se obavljaju u miru
- reći „ne” - procijenite svoje resurse vremenom i odbijte poslove za koje nemate vremena

Pravila delegiranja

- što treba učiniti? (sadržaj)
- tko to treba učiniti? (osoba)
- zašto to treba učiniti? (motivacija, cilj)

- kako to treba učiniti? (opseg, detalji)
- kada to treba obaviti? (rokovi)

Izradite plan akcije, razmislite i napišite što ćete i kako početi raditi već danas.

Aktivnost	Prioritet A,B,C,D	Što? Misao, metoda,tema	Tko mi može pomoći	Obaviti do (rok)	Kontrola OK

Rene Descartes je 1637. godine osmislio radnu metodu čiji osnovni principivrijede još i danas u dostizanju cilja:

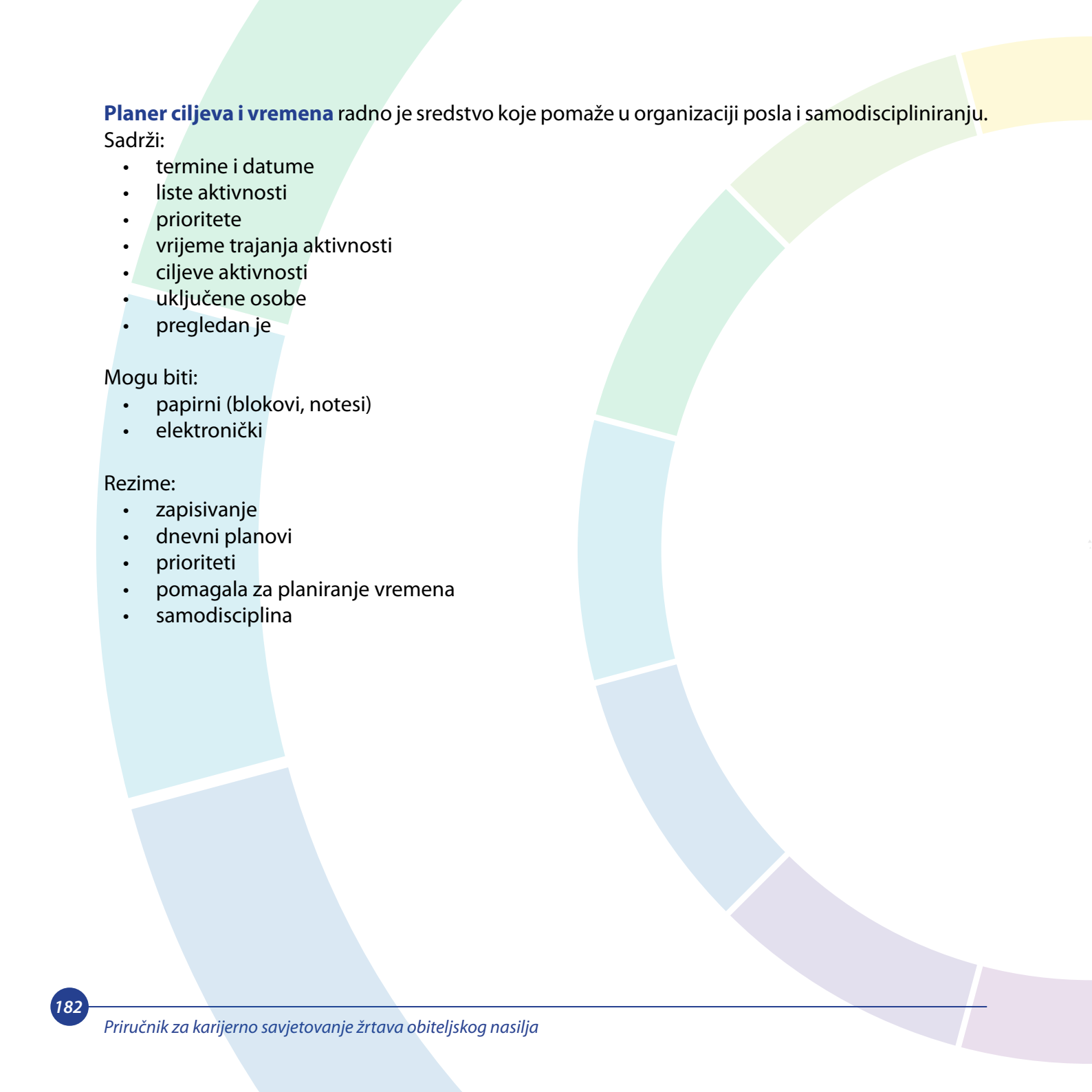
1. formulirajte problem (cilj, projekt) u pisanom obliku
2. raščlanite cjelokupni zadatak na pojedine, manje dijelove
3. rasporedite te dijelove zadatka prema prioritetima i rokovima
4. obavite sve aktivnosti i kontrolirajte rezultat

Paretoov princip u upravljanju vremenom

Koncentrirajte se na mali broj aktivnosti koje su vam životno važne:

- često 20 % strateški ispravno korištenog vremena i energije donosi 80 % rezultata
- 20 % klijenata/roba donosi 80 % zarade
- 20% rada za radnim stolom omogućuje 80 % radnog uspjeha
- 20 % novinskog teksta sadrži 80 % informacija

Pronađite svoj uzročnik uspjeha za koji vrijedi pravilo 20:80 % – na profesionalnom i privatnom planu - i dajte mu prioritet.



Planer ciljeva i vremena radno je sredstvo koje pomaže u organizaciji posla i samodiscipliniranju.

Sadrži:

- termine i datume
- liste aktivnosti
- prioritete
- vrijeme trajanja aktivnosti
- ciljeve aktivnosti
- uključene osobe
- pregledan je

Mogu biti:

- papirni (blokovi, notesi)
- elektronički

Rezime:

- zapisivanje
- dnevni planovi
- prioriteti
- pomagala za planiranje vremena
- samodisciplina

„Utezi“ u organizaciji vremena

Blokada	Uzrok	Tehnika za svladavanje
Odgajanje	• ne „sviđa“ mi se manjak samopouzdanja • pretežak zadatak, nedostatak znanja ili vještina	• pojesti prvo „koru na kruhu“ pa onda sredinu • pronaći dio u kojem smo pouzdani • razlomiti na manje zadatke • rješavati problem prije nego što postane veći ili se zakomplicira
Neodlučnost	• strah od pogrešaka • strah od rizika • neracionalan proces donošenja odluka • strah od nepoznatog	• greške su mogućnosti • korištenje metoda i tehnika za pomoć pri donošenju odluka • metode upravljanja rizikom
„Sve odjednom“	• loše planiranje vremena • miješanje bitnog i hitnog • nekontrolirana raznolikost interesa	• postaviti SMART ciljeve • matrica HITNO/BITNO • fokusiranje na prioritete • eliminiranje „kradljivaca vremena“
Neorganiziranost	• nepostojanje sistema rada • strah od gubitka kontrole • mikromenadžment	• zapisivanje u time log i „TO DO“ liste uvođenje reda u radnu okolinu • prvi zadaci na prvo mjesto • naučiti delegirati
Neizvršavanje zadataka	• nepostojanje prioriteta • nisu zadani rokovi	• postaviti prioritete • zadati realne rokove • koristiti „TO DO“ liste
Ne reći „NE“ kada treba	• neasertivnost • manjak samopouzdanja • nastojanje da se svima ugodi	• naučiti reći pristojno i odlučno „NE“ • podignuti razinu asertivnosti
Nema ciljeva, planova niti prioriteta	• nedostatak sistemskog pristupa radu • uspjeh koji je došao i bez planiranja • uvjerenje da je svaki dan različit i da se „crni labudovi“ ne mogu isplanirati • previše akcije: radim, ne razmišljam	• mnogi gube vrijeme: budite drugačiji! • koristite planer u PC- u, rokovnik ili dnevnik! Planirane aktivnosti vode uspjehu, a planiranje kreira vrijeme koje će možda biti potrebno za nepredviđene događaje.

Postavljanje ciljeva

- ciljevi su mjerilo pomoću kojega treba mjeriti svaku aktivnost
- ciljevi usmjeravaju našu aktivnost, energiju i mentalni fokus! → rezultat, uspjeh, osobno i profesionalno zadovoljstvo
- omogućuju pregled nad događajima
- izbor prioriteta
- angažman vlastitih sposobnosti
- uključuju samomotiviranje i samodisciplinu
- koncentriranje na stvarni problem

S.M.A.R.T ciljevi - ciljevi trebaju biti

- *S(pecific)*: SPECIFIČNI - ne podložni interpretaciji
- *M(easurable)*: MJERLJIVI - uključuju objektivne kriterije
- *A(chievable)*: postavljeni dovoljno visoko da budu MOTIVIRAJUĆI (ni previsoko ni prenisko)
- *R(ealistic)*: REALISTIČNI s obzirom na potrebna znanja, vještine, strategiju
- *T(ime-bound)*: VREMENSKI ODREĐENI (s utvrđenim rokovima)

Tehnikama postavljanja ciljeva (svjesno ili nesvjesno) koriste se vrhunski sportaši, dobri menadžeri, ali i ljudi uspješni u svim ostalim područjima života. Dobar cilj daje vam dugoročnu viziju i kratkoročnu motivaciju. Pomaže vam da se usredotočite na stjecanje dodatnih znanja i organizirate vrijeme i resurse tako da možete maksimalizirati svoje napore.

Ispravno postavljanje ciljeva proces je koji se može naučiti. Tek kada točno znate što želite postići, znat ćete i kamo usmjeriti svoju energiju i koncentraciju. Također, moći ćete brzo identificirati "kradljivce" vremena i energije. Dobro postavljeni ciljevi mogu vas iznimno motivirati jer kada prvi put postignete zadani cilj, primijetit ćete da i vaše samopouzdanje raste.

Početak ćemo od postavljanja i evaluacije ciljeva. Kada jasno možete izraziti ili napisati jedan svoj životni cilj, ocijenite ga SMART metodom. SMART (engl. pametan) simpatična je kratica za: *Specific* - cilj treba biti jasno izražen i isticati ono što želite postići. Specificiranje cilja je odgovor na pitanja: Što želite postići? Koristite se riječima poput: organizirati, koordinirati, razvijati, planirati, izgraditi... Zašto je ovo potrebno učiniti u zadanom roku? Kako možete postići svoj cilj? Na koji način?

Pobrinite se da je vaš cilj specifičan, jasan i jednostavan. Ne možete, primjerice, reći: „Želim raditi na poboljšanju svojega zdravlja“, nego pokušajte specificirati na način: „Hodati ću ili trčati najmanje dva kilometra, tri dana u tjednu“.

Measurable - mjerljivost je ono što vam pomaže u upravljanju akcijama za postizanje cilja. Više manjih, mjerljivih koraka do cilja daje vam „male pobjede“ koje podižu motivaciju na vašem putu do krajnjeg cilja, omogućuju vam praćenje promjene koja nastaje, vremenskog okvira koji ste postavili, ali i zadovoljstvo postignutim.

Achievable - kada identifikirate vama važne ciljeve, počinjete razmišljati o načinima na koje ih možete ostvariti. Razmislite i o svojim stavovima, vještinama, znanjima, financijskim mogućnostima, ali i o područjima na kojima još morate napredovati. Ako je vaš cilj znatno izvan vaših realnih mogućnosti, najvjerojatnije ćete vrlo brzo odustati od njega. No dobro postavljen cilj ipak traži od vas ulaganje dodatnog napora, motivira vas da doista date sve od sebe.

Realistic - Realan ne znači i jednostavan, u ovom slučaju, pravo značenje za cilj jest: izvediv. Zato pripremite svoj plan ili načine postizanja cilja koji su izvedivi, mogući i kojih ćete se pridržavati.

Time-bound - postavite vremenski okvir za postizanje cilja. Na ovaj način jasnije određujete raspon vremena u kojem možete provoditi korake koji vas vode k cilju. Ne uvjeravajte sami sebe da možete uvijek početi sutra ili sljedeći tjedan.

Ispravno postavljanje ciljeva važna je metoda koja vam pomaže u odlučivanju o važnim poslovnim/životnim promjenama, odvajanju bitnog od nebitnog, samomotiviranju, postizanju veće razine samopouzdanja, utemeljenog na uspješno postignutim ciljevima. Poslovni trener može vam pomoći i poučiti vas metodama i tehnikama za donošenje i ostvarivanje važnih životnih ili poslovnih ciljeva.

Pojasnite sami sebi svoje ciljeve, zapišite svoje profesionalne i privatne ciljeve te napravite plan i konkretne korake kako ćete do njih doći.

Moji profesionalni ciljevi - zanimanje, položaj, godišnji ciljevi.

Srednjoročni ciljevi (1-3-5 godina)	Aktivnosti postizanja cilja (izraženo mjerljivo)	Tko ili što mi može pomoći Što mi nedostaje	Obavljeno dana ili % uspješnosti

Analiza ciljeva i sredstava - razmislite o

- svojim jakim stranama koje možete dalje razvijati, uspjesima, osobinama koje pomažu u postizanju ciljeva (osobne, misaone, komunikacijske sposobnosti, stručna znanja, stil rukovođenja, kontakti, radne tehnike, vještine)
- svojim slabim stranama koje trebate otkloniti/poboljšati, a koje vas najčešće sprečavaju u postizanju ciljeva.

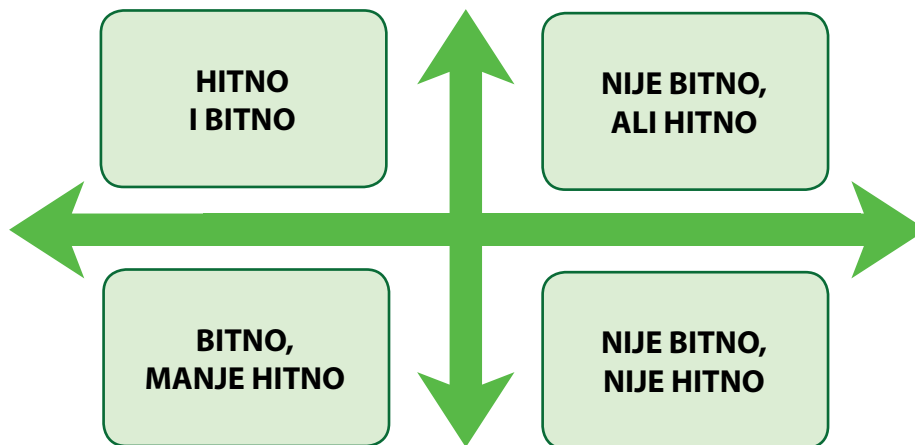
Nužni koraci za ostvarenje cilja

- formulirajte ciljeve konkretno, tako da ih je moguće izmjeriti
- odredite vremenske rokove
- ciljeve prevedite u podciljeve i savladive korake prema Descartesovoj metodi

Važno!

- nemojte planirati previše toga odjednom – budite realni i korisno usmjerite svoju energiju, sredstva i vrijeme
- realno procijenite potrebno vrijeme
- nemojte zbog dugoročnih ciljeva zanemariti kratkoročne ciljeve.

U odabiru prioriteta poslužite se alatom, matricom „hitno/bitno“:



2.11. Tim i upravljanje timom

Što je tim?

Tim se može definirati kao manja grupa ljudi s komplementarnim zanimanjima i vještinama, koji rade zajedno kako bi ostvarili cilj za koji se smatraju zajednički odgovornima. Tim ne nastaje slučajno – njega je potrebno izgraditi i održavati.

Za razliku od tima, radna grupa podrazumijeva 3 do 20 osoba okupljenih oko neke zajedničke poslovne zadaće, koje su predane radu, dobro osposobljene i učinkovito strukturirane. Za razliku od tima, oni ne surađuju dogoročno.

Tri glavne osobine svakog tima su:

- zajednička svrha ili cilj: ljudi različitih znanja, iskustva i sposobnosti zajednički rade kako bi postigli svrhu ili cilj u koji svi vjeruju i koji žele postići
- ljudi moraju raditi zajedno: ciljevi tima ne mogu se postići samostalnim radom, nego jedni trebaju druge kako bi postigli svrhu i cilj
- korist za svakog člana tima: postizanje svrhe i ciljeva donosi korist svakom članu tima, bilo izravno ili neizravno (npr. svačiji posao postaje lakši, organizacija napreduje ili članovi uče jedni od drugih, mogu se osloniti jedni na druge). U timovima koji dobro rade članovi brzo uviđaju koristi te ih to vezuje uz timski rad i njegovu kvalitetu.

Tim se razlikuje od radne grupe. Osobine radne grupe su sljedeće:

- radna grupa sastoji se od ljudi (od 3 do 20) okupljenih radi ostvarivanja nekog cilja
- članovi su usmjereni postizanju cilja zbog kojeg su okupljeni
- članovi su međusobno ovisni i usmjereni na svoj zadatak, a manje su zainteresirani na zadatak drugih ljudi u grupi
- postoji izravna osobna komunikacija u vezi s radnim zadacima
- članovi nisu zainteresirani za druge članove kao osobe
- formalna grupa stvorena s točno određenim zadatkom
- struktura uloga je zadana
- od članova se očekuje da pridonesu radu grupe rješavajući svoj zadatak

Specifičnosti timskoga rada

Zajednički naponi tima u pravilu postižu rezultate koji nadmašuju zbroj pojedinačnih. Tim udružuje umijeća, iskustva, ideje, motivaciju, energiju i time postiže efekt $1+1=3$. No, neće svaka grupa zaposlenika funkcionirati kao dobar tim jer se on sastoji od različitih pojedinaca koji imaju svoje potrebe, ambicije, iskustva, preferirani način rada, obrasce ponašanja s drugima osobama i odnos prema radu.

Izgradnja efikasnog i usklađenog tima ne događa se slučajno, različite osobnosti potrebno je ujediniti u suradnju i stvaranje rezultata. Članovi efikasnog tima znaju svoje ciljeve, znaju snage i slabosti svojih kolega i svoje, odgovorno pridonose rješavanju zadataka i međusobno se podržavaju. Istodobno, uspješan tim treba jasno vodstvo, jasno postavljene ciljeve, otvorenu komunikaciju te znanja i vještine. Uskladiti različitosti zaposlenika i usmjeriti ih prema postizanju ciljeva i rezultata zahtijeva od menadžera primjerene vještine i znanja.

Vještine člana tima različite su od onih koje su potrebne za obavljanje stručnih poslova u kojima se obično radi samostalno, kao u radnoj grupi. Ove vještine omogućuju timu efikasan rad i čine ga posebnim oblikom grupe sa sljedećim osobinama:

- predanost članova zajedničkom cilju
- angažirana suradnja s nadopunjujućim, usklađenim i solidarnim djelovanjem
- stalna kolektivna kreativnost i poduzetnost radi što bržeg postizanja cilja uz što manji utrošak resursa
- ravnopravan položaj članova koji omogućuje njihov stalni razvoj i korištenje svih njihovih potencijala
- pozitivna psihosocijalna klima sa snažnom motivacijom, otvorenom komunikacijom, entuzijazmom, timskim ponosom, grupnom kohezijom i odanošću timu

Specifičnosti ishoda timskoga rada su:

- velika radna djelotvornost
- veliko zadovoljstvo postignućem i sudjelovanjem u timu
- snažna grupna kohezija i ponos pripadnosti timu („mi” osjećaj)

Specifičnosti timske organizacije:

- članovi tima zajednički imaju potrebna znanja za postizanje cilja
- raznolikost i komplementarnost sastava tima

- veličina tima omogućuje efikasnu komunikaciju i interpersonalne odnose
- traženje rješenja i oslonca prvenstveno unutar tima
- ravnopravnost članova i odsutnost hijerarhijske strukture u timu
- ravnoteža različitih timskih uloga - stručnih, timskih i osobnih

Kako razvijati tim

- na razvoju tima treba raditi, timski razvoj ne događa se „sam po sebi“
- potrebno je vrijeme za proces i doprinos svakog člana tima
- visoka interakcija u radu, nadopunjavanje i svijest o međuovisnosti
- ulaganje u međuljudske odnose - razvoj povjerenja i iskrenosti
- uvažavanje osobina svakog člana - znanja, iskustva, stavova, uvjerenja, temperamenta
- povećanje predanosti zajedničkom radu i pripadnosti ciljevima i načinu rada
- grupna kohezija i odanost timu
- podrška inicijativnosti i individualnoj kreativnosti
- gradi se grupna kreativnost i „kolektivna inteligencija“ tima
- slobodan protok informacija koje su na raspolaganju svima
- donošenje odluka konsenzusom, a ne kompromisom
- razumijevanje sukoba kao očekivanog dijela timskoga života
- primjena postupka za rješavanje sukoba koji je sastavni dio timskih pravila
- suradnički odnos voditelja i članova tima – povjerenje, uvažavanje i poštovanje
- otvoreno nadmetanje različitih mišljenja i prijedloga
- posvećivanje vremena samom timskom procesu („metakomunikacija“)

Prednosti timskog načina rada

1. motivacija: članovi višestruko ostvaruju svoje osobne i zajedničke potrebe, zadovoljni su i motivirani za nova postignuća
2. grupna kohezija: članovi se čvrsto povezuju, znaju da se mogu osloniti jedni na druge, tim ima otpornost na osipanje i raspad, zato može izdržati velike pritiske i krizne situacije, te ima veliku stabilnost što je važno za planiranje budućnosti tvrtke
3. sinergijsko djelovanje: djelovanjem u timu isti broj ljudi postiže višestruki učinak ($1+1=3$)
4. skupna kreativnost: stručnjaci različitog znanja međusobno se ne samo informiraju, nego nadopunjuju i stvaraju nova skupna znanja i rješenja procesom stvaralačke komunikacije

Nedostaci timskog načina rada

1. početna faza izgradnje tima zahtijeva znatno ulaganje energije
2. stvaranje i razvijanje tima traži vrijeme te dobro upravljanje
3. pretpostavlja sustav trajne izobrazbe, usavršavanja i uvježbavanja
4. neki ljudi nemaju osobine ličnosti potrebne za timski rad pa mogu biti marginalizirani i loše se osjećati u timu (loša grupna dinamika, sukobi u timu, natjecanja)
5. prenaplašeno bavljenje procesom i odnosima - previše vremena i energije može se trošiti na poboljšanje komunikacije i interakcije, što potiskuje iz fokusa ostvarivanje ciljeva

Faktori na koje treba obratiti pažnju pri ustrojavanju izvrsnog tima

- ukupna stručna znanja stečena u timu ili donesena u tim
- autoritet i status članova u timu
- osobine ličnosti članova tima
- zastupljenost posebnih timskih uloga
- ravnoteža uloga svih članova tima
- raznolikosti u timu
- veličina tima
- struktura timskih uloga
- raspored ljudi na timske zadatke
- primjeren cilj
- primjeren voditelj

Dvije razine odnosa u timu

Unutarnji odnosi

- nema područja za nepovjerenje
- *feedback* je konstruktivan
- odnosi nisu kompetitivni nego podržavajući
- ključne aktivnosti efikasno su koordinirane
- efikasno se upravlja konfliktima

Vanjski odnosi

- odnosi s ključnim vanjskim grupama su efikasni
- sa svakom ključnom grupom postoje integrirani mehanizmi ophođenja
- novac i napor ulažu se u izgradnju i monitoriranje ključnih vanjskih odnosa

Klima u timu

Ciljevi

- postoji jasna izjava o misiji
- postoje mjerljivi ciljevi
- ciljevi su prioritizirani i jasni
- ciljevi su postavljeni u svim ključnim područjima

Uloge

- jasne su uloge, odnosi i odgovornost
- stil vođenja usklađen je sa zadatkom
- svaki pojedinac sposoban je izvesti svoj zadatak
- kombinacija uloga prilagođena je zadatku

Procedure

- efikasne odluke
- informacije se efikasno dijele

Specifičnosti timskog cilja - da bi bio privlačan svim članovima:

- izazovan
- razumljiv
- mjerljiv u postignuću
- vremenski određen
- pozitivan
- prihvaćen - svi članovi tima predani su njegovu ostvarenju

Komunikacija u timu

Komunikacijom se pojedinci integriraju u skladnu cjelinu. Primijenjeno na timsku okolinu, interpersonalno komuniciranje temelji se na sljedećim pravilima:

- komunicirajte iskreno!
- nemojte ugrožavati sugovornika!
- lako je govoriti ako vjerujemo u to što izgovaramo!
- loš međusobni odnos treba odmah popravljati!
- budite tolerantni!
- pokažite vlastitim primjerom!
- poruka smije biti neugodna, ali odnos prema sugovorniku ne!

Belbin timske uloge

Na osnovi psihologijskih procjena osobnosti, kognitivnih stilova i ponašanja menadžera imenovano je 9 tipova uloga koje ljudi spontano preuzimaju u skladu sa svojim osobinama ličnosti, a osnova su svakog učinkovitog tima.

1. Koordinator prepoznaje kvalitete i prednosti svih članova tima, koordinira njihove aktivnosti i usmjerava ih prema ostvarivanju zajedničkih ciljeva. Dominantna je osoba u skupini i njezin neformalni vođa.

2. Motivator usmjerava raspravu i ujedinjuje različite ideje, ciljeve i praktične aktivnosti članova tima. Ima puno energije, brzo reagira i donosi odluke. Potiče tim na aktivnost, učinkovitost i postizanje rezultata.

3. Kreativac u timu zadužen je za smišljanje ideja i originalnih prijedloga. Osigurava nove i neobične pristupe rješavanju problema usmjeravajući se na nove mogućnosti, a zanemarujući uobičajeno i očekivano.

4. Evaluator kritički procjenjuje rad tima u cjelini. Objektivno procjenjuje i analizira situaciju kako bi uočio/la moguće teškoće i mogućnosti za njihovo rješavanje.

5. Organizator pretvara koncepte i planove u praktične radne procedure te se brine o njihovoj sustavnoj i učinkovitoj provedbi. Uložiti će trud i napor u poslove koje treba dovršiti čak i ako mu/joj oni nisu intrinzično privlačni i ugodni.

6. Timski igrač potiče timski duh i usmjeren je na međuljudske odnose unutar tima. Uspješno surađuje s različitim osobama, potiče ih u izražavanju ideja i pruža im podršku.

7. Istražitelj resursa pronalazi resurse i informacije izvan tima i tako timu osigurava nove mogućnosti. Stalno traži nove ideje te instinktivno stvara i održava kontakte izvan skupine.

8. Finalizator dovršava sve započete zadatke. Potpuno se posvećuje zadatku i pritom vodi računa da neki propust i nepažnja ne umanje uspješnost projekta.

9. Stručnjak je usmjeren na jedan cilj te „snabdijeva“ tim znanjem i tehničkim vještinama. Daje doprinos u vrlo uskom polju.

Timski voditelji polaze od premise - nitko od nas pojedinačno nije tako pametan kao svi mi zajedno!

Što voditelj treba promatrati u timu

Voditelj tima je i sudionik i promatrač „grupne interakcije“. Posebnu pažnju treba usmjeriti na:

- 
- komuniciranje i sudjelovanje članova tima u grupi
 - donošenje odluka
 - konflikte
 - probleme (ruko) vođenja
 - ciljeve i pravila
 - grupne norme
 - rješavanje problema
 - atmosferu i moral tima



2.12. Orijentacija i uvođenje u posao

Cilj i svrha je stvoriti uvjete u kojima će novi zaposlenici brzo pokazati svoj potencijal, postići samostalnost, učinkovitost te postati produktivni članovi novog tima uz minimalno utrošeno vrijeme i minimalne troškove (kvalitetno uvođenje zaposlenika u novu radnu sredinu).

Orijentacija zaposlenika

- uvođenje u posao i organizaciju
- za nove zaposlenike (s iskustvom i bez iskustva), kao i za stare kojima su dodijeljene nove dužnosti

Važnost

1. Nužno kako bi tvrtka ostvarila potencijal prepoznat u zaposleniku pri zapošljavanju.
2. Pridaje joj se različita važnost u različitim kompanijama.
3. Zanimarivana i umanjivana podfunkcija upravljanja ljudskim resursima – posredno je strateški važna jer direktno utječe na produktivnost i uspješnost pojedinca i tvrtke.
4. Povećava stupanj zadržavanja novih zaposlenika, smanjuje fluktuaciju.
5. Brže se postiže produktivnost zaposlenika.
6. Brža i bolja integracija s timom i organizacijom.
7. Novozaposleni se brže uhodavaju i uvode u posao.
8. Postiže se bolja usklađenost između zaposlenika i potreba tvrtke.

Cilj prakse uvođenja u posao

- upućuje na važnost koju novi zaposlenik ima za rad cjelokupnog sustava. Stvara osjećaj dobrodošlice i smanjuje tjeskobu vezanu za prilagodbu novom poslu.
- brža/uspješna prilagodba novoj radnoj sredini - davanjem nužnih informacija, objašnjavanjem očekivanja
- stvaranje osjećaja lojalnosti/pripadanja novom timu - na samom početku zaposleniku se daje do znanja da ga cijenimo i da je važan i vrijedan član tima. Razvijanje pozitivnih stavova i zadovoljstva.
- omogućuje socijalizaciju zaposlenika
- osigurava strukturirane stručne sadržaje

- uključuje i mentorski rad - nadopunjavanje profila kako bi u što kraćem roku udovoljio kriterijima radnog mjesta i počeo samostalno obavljati radne zadatke i ostvarivati planirane poslovne ciljeve
- ovisno o tome je li novozaposleni pripravnik ili novi zaposlenik i kolika je složenost radnog mjesta, osim obveznih tema koje su za sve iste, sadržaj i trajanje uvođenja u posao se razlikuje
- sadržaj i tijek uvodnog obrazovanja i upoznavanja s tvrkom ovisi i o stupnju obrazovanja zaposlenika, a svakom se dodjeljuje mentor koji posebno za njega izrađuje plan uvođenja u posao
- jasno razumijevanje nove uloge i kako se ona uklapa u cjelokupnu organizaciju i radnu sredinu - stvaranje realnog očekivanja vezanog za posao
- postići zadane ciljeve i skratiti krivulju učenja
- smanjiti moguće nesporazume i sukobe
- razviti pozitivne radne odnose i izgraditi bazu znanja o misiji, ciljevima, pravilima, strukturi i funkcijama institucije
- smanjiti troškove uhodavanja novog zaposlenika

Trajanje i iscrpnost programa orijentacije ovisi o specifičnoj kulturi i potrebama pojedine tvrtke, tj. o sljedećim faktorima:

- veličini i složenosti organizacije
- (ne)iskustvu novog zaposlenika
- složenosti posla (osobito s obzirom na uobičajenu praksu, pravila i procedure)
- važnosti koju tvrtka stavlja na orijentacijski program
- raspoloživim resursima
- specifičnim ciljevima orijentacijskog procesa

Etape orijentacijskog programa - tko ih provodi

Opća orijentacija u instituciji - Odjel ljudskih potencijala, Odjel za edukacije i razvoj

- dobrodošlica novom zaposleniku
- ispunjavanje potrebnih obrazaca i kompletiranje dokumentacije
- upoznavanje pripravnika s radnom okolinom

Upoznavanje s odjelom - Voditelj odjela ili njegov asistent

- stvaranje pozitivnog stajališta prema organizaciji i radnoj zajednici

- utvrđivanje klijenata, kvalitete usluga i organizacijskih dobara
- komuniciranje pravila, procedura i standarda
- utvrđivanje paketa benefita, vezanih za plaće i bonuse, kako ih iskoristiti u praksi

Uvođenje u konkretan posao - iskusan i treniran zaposlenik, Voditelj odjela

- pojašnjavanje radnih zadataka, odgovornosti i očekivanja vezanih za učinak zaposlenika
- utvrđivanje stručnih znanja i vještina
- utvrđivanje edukacijskih potreba i izrada edukacijskog plana

Oblici i metode uvođenja u posao

U instituciji:

- na radnome mjestu (opažanje, samostalno učenje)
- mentorski sustav
- interni programi edukacije (interni treneri)

Metode:

- predavanja
- zadaci i vježbe, radionice (upitnici MBTI, Belbin team roles)
- samostalno učenje, iskustveno učenje
- upotreba informacijske tehnologije (videokonferencije, e-learning)
- team building

Izvan institucije:

- formalne edukacije
- stručni seminari
- programi za stjecanje certifikata
- edukacije kreirane za konkretne potrebe organizacije
-

Prvi dan - važnost stvaranja dobrog prvog dojma o tvrtki kod zaposlenika

Kako izgleda idealan prvi dan novog zaposlenika:

- izvršena prijava vezana za zapošljavanje (dokumentacija)
- dobrodošlica nadređene osobe
- pripremljeno radno mjesto s uredskom opremom na stolu, računalom i dr. (odrediti

- odgovornu osobu za ovu pripremu)
- upoznavanje s kolegama u matičnom odjelu i/ili ostalim odjelima tvrtke (uprava, proizvodnja, prodaja, dizajn, marketing...) te s organizacijom posla
- upoznavanje s kolegom ili nadređenom osobom koja će biti mentor u sljedećem razdoblju

Najčešće greške u prvom danu (danima) i kako ih izbjeći

1. Zatrpiti novozaposlenog informacijama, brojkama, imenima. Kako to izbjeći:
 - koristiti se različitim medijima
 - organizirati učenje tijekom duljeg razdoblja
 - manje, logične cjeline
2. Nestrukturiran program (loša poruka o tvrtki). Kako izbjeći:
 - program mora biti unaprijed osmišljen, jasan i strukturiran
3. Dosadan program, duga predavanja. Kako izbjeći:
 - osmisli program koji će poslati jasnu poruku kakva smo tvrtka te stvoriti osjećaj povezanosti
4. Prepustiti zaposleniku da se sam snađe. Kako izbjeći:
 - težiti što bržoj integraciji u tvrtku uz strukturiranu podršku zaposleniku

Područja koja mora obuhvatiti program uvođenja u posao i orijentacije

INFORMACIJE O TVRTKI/ODJELU

- vizija i misija, vrijednosti
- organizacija i strategija
- ciljevi odjela i kako se uklapaju u „veliku sliku“
- kako se uloga novog zaposlenika uklapa u širu sliku

OČEKIVANJA

- specifična očekivanja
- opis poslova
- specifičan trening
- upoznavanje sa sustavom upravljanja učinkom

POLITIKE I PROCEDURE

- upoznavanje s uobičajenim postupcima i pravilima koje tvrtka ima

ADMINISTRACIJA

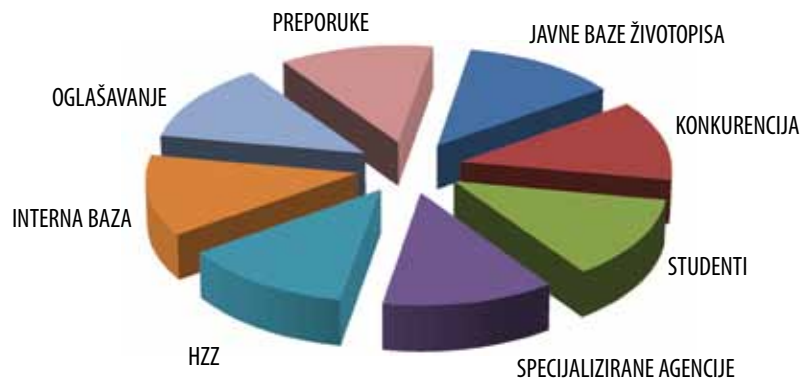
- prijava zaposlenika
- praktična pitanja (radno vrijeme, prekovremeni rad, godišnji odmor, brojevi za kontakt svih zaposlenika...)

2.13. Regrutiranje i selekcija te primjena psihologijskih testova u selekciji

Zbog čega je važan postupak regrutiranja i selekcije u procesu zapošljavanja

- izvrsni zaposlenici proizvode dva puta više od prosječnih, a „najbolji od najboljih“ i do 10 puta više
- „klijenti“ su svjesni zapošljavamo li izvrsne ili loše radnike
- ako mi zaposlimo talentirane, ne može ih zaposliti naša konkurencija
- sporo zapošljavanje šalje poruku kandidatima da je tvrtka spora
- izvrsni novozaposleni dovode druge izvrsne novozaposlene (preporuke su kvalitetan i finansijski povoljan regrutacijski kanal, nije diskriminativan)

Regrutacijski kanali



Primjer snage regrutacijskih kanala (orijentacijski)



• interna baza podataka	40 %
• <i>sourcing</i> – korištenje informacija iz raznih poslovnih i privatnih izvora	25 %
• specijalizirane agencije (head hunting)	15 %
• oglašavanje	15 %
• javne baze	5 %

Opis posla

Opis poslova je popis zadataka, ovlasti i odgovornosti za određeno radno mjesto. Svrha mu je da zaposlenik i njegov rukovoditelj imaju jasnu predodžbu o zaduženjima i obvezama na konkretnom radnom mjestu kako bi se utvrdilo obavlja li zaposlenik svoj posao kvalitetno i na vrijeme te preklapaju li se zaduženja, ovlasti i odgovornosti različitih osoba i radnih mjesta. Uključuje i popis potrebnih kvalifikacija za obavljanje zadataka tog radnog mjesta i važne procese i procedure vezane za njega.

Opis posla temelj je mnogih funkcija upravljanja ljudskim potencijalima, kao što su odabir kadrova, priprema za uvođenje zaposlenika u posao, upravljanje učinkom, razvoj karijere, poboljšanje timskog rada, uspješno rukovođenje itd.

Opisi radnih mjesta važan su izvor svih informacija koje zaposlenik treba znati o radnome mjestu na koje je primljen, o svim poslovima i radnim zadacima koje treba obavljati te što su ključne odgovornosti tog radnog mjesta. Opisi radnih mjesta, osim stručnih znanja, mogu sadržavati i opise ponašanja koje očekujete od svojih zaposlenika, primjerice kakav odnos prema radu očekujete, a kakav prema kolegama, klijentima i slično.

Opisi nisu samo puko ispunjavanje forme. Oni su važan preduvjet za kvalitetan i uspješan rad zaposlenika jer na kraju - kako možemo očekivati da zaposlenik obavi svoj posao ako mu nismo jasno rekli što su njegovi radni zadaci i kakvo ponašanje od njega očekujemo. Svrha im je da zaposlenicima olakšaju ispunjavanje redovitih radnih obveza i time povećaju efikasnost u radu, a poslodavcima omogućuju lakšu i bolju kontrolu radnog učinka.

Opis posla ključan je element zadovoljstva poslom i strateški dokument tvrtke jer sadrži opis

zaduženja, realna očekivanja, motivirajuće izazove i transparentnu ocjenu uspješnosti. Opis posla početni je korak orijentacije zaposlenika i zahtijeva redovitu reviziju i usklađivanje s poslovnim procesima.

Opis radnog mjesta sadržava naznake mogućnosti daljnjeg razvoja karijere, u hijerarhijskom, specijalističkom i interfunkcionalnom smislu. Ističe odgovornost za rezultate, za ljude, financijsku odgovornost te koordinaciju i protok informacija.

Kompetencije

- sva ponašanja, sposobnosti, znanja, vještine, stavovi, motivi i ostale karakteristike osobe koje su bitne za obavljanje posla i prema kojima se izvanredni zaposlenici razlikuju od osrednjih
- ključne kompetencije su one koje trebaju u što većoj mjeri posjedovati SVI zaposlenici tvrtke
- Specifične kompetencije trebaju posjedovati SAMO NEKI zaposlenici odnosno zaposlenici nekih odjela prema specifičnostima njihovog posla. Svaki odjel u tvrtci ima drugačije specifične kompetencije.
- za razliku od tradicionalnih opisa poslova, kompetencije podupiru razvoj sistema rada visoke učinkovitosti (*High Performance Work Systems*)
- opisivanje posla u terminima kompetencija omogućuje strateški pristup
- mogućnost mjerenja vještina, znanja i kompetencija dio su svakog procesa upravljanja radnom učinkovitošću

Pogrešno je u odabiru kandidata fokusirati se (samo) na one kompetencije koje razlikuju izvrsne zaposlenike od prosječnih. Procjena mora svakako sadržavati ocjenu ključnih kompetencija (*key competencies*) koje mora posjedovati svaki zaposlenik, bez obzira na njegovu poziciju i formalni status te bez obzira na razinu posjedovanja ostalih pokazatelja izvrsnosti. Procjena također uključuje i ocjenu specifičnih kompetencija.

U selekciji orijentiranoj na kompetencije jednaku važnost dobivaju urođene i naučene sposobnosti/ vještine, kao i potencijal za daljnji razvoj.

Procjena kompetencija u selekciji kadrova uspješna je ako su kompetencije opisane u obliku svakodnevnih ponašanja koja se primjenjuju na različite poslovne sredine, ne specifično za pojedinu tvrtku. Također je korisno kompetencije opisati u obliku pozitivnih i negativnih ponašanja.

Izražavanje kompetencija ovisi o radnoj okolini, zato je zadatak ljudskih resursa potaknuti transfer i isticanje korisnosti pozitivne organizacijske kulture.

Neke od kompetencija

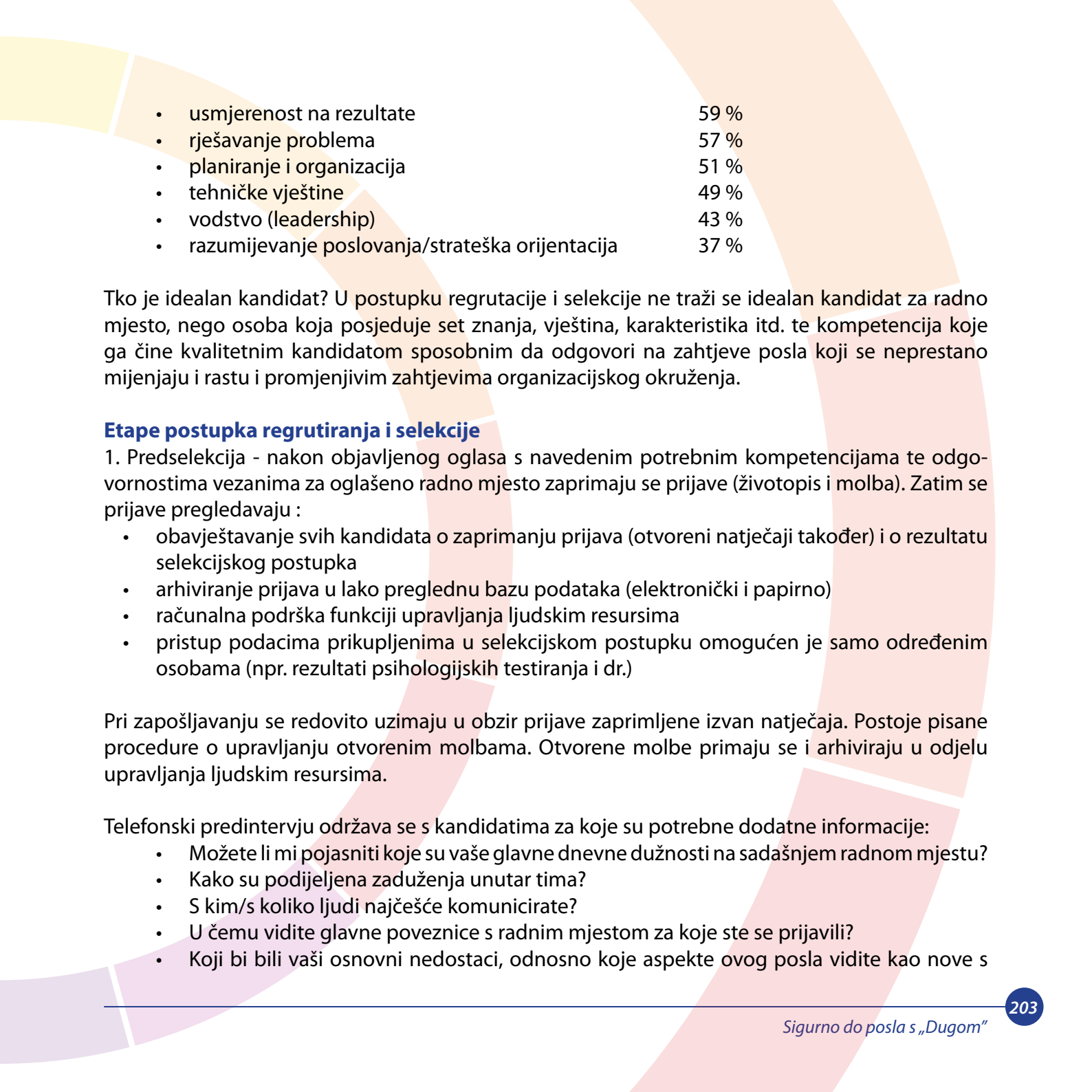
- orijentacija prema učinku
- usmjerenost na klijenta
- stručnost
- želja za učenjem
- snalažljivost
- fleksibilnost
- vodstvo
- strateška orijentiranost
- emocionalna inteligencija
- planiranje
- win-win orijentacija
- odlučivanje
- upravljanje konfliktima
- prezentacijske vještine
- asertivnost
- samopouzdanje
- organiziranost
- promišljenost
- kreativnost
- usmjerenost na tim
- rješavanje problema
- komunikacijske vještine
- osobna odgovornost
- inovativnost
- analitičke sposobnosti
- utjecanje na druge i uvjeravanje
- proaktivnost
- vještina postavljanja prioriteta
- etika
- mentoriranje i razvoj suradnika
- strateška orijentiranost
- vještine pregovaranja
- upravljanje ljudima
- visoka inteligencija
- samodisciplina

Ključne kompetencije

Ključne kompetencije su vještine, znanja i karakteristike osobe koje pridonose uspjehu u obavljanju posla, odnosno karakteristike koje trebaju u što većoj mjeri posjedovati svi zaposlenici tvrtke.

Najčešće spominjane kompetencije u modelima ključnih kompetencija:

- | | |
|-----------------------------|------|
| • orijentacija prema učenju | 86 % |
| • komunikativnost | 73 % |
| • upravljanje ljudima | 67 % |
| • orijentacija prema kupcu | 65 % |



• usmjerenost na rezultate	59 %
• rješavanje problema	57 %
• planiranje i organizacija	51 %
• tehničke vještine	49 %
• vodstvo (leadership)	43 %
• razumijevanje poslovanja/strateška orijentacija	37 %

Tko je idealan kandidat? U postupku regrutacije i selekcije ne traži se idealan kandidat za radno mjesto, nego osoba koja posjeduje set znanja, vještina, karakteristika itd. te kompetencija koje ga čine kvalitetnim kandidatom sposobnim da odgovori na zahtjeve posla koji se neprestano mijenjaju i rastu i promjenjivim zahtjevima organizacijskog okruženja.

Etape postupka regrutiranja i selekcije

1. Predselekcija - nakon objavljenog oglasa s navedenim potrebnim kompetencijama te odgovornostima vezanima za oglašeno radno mjesto zaprimaju se prijave (životopis i molba). Zatim se prijave pregledavaju :

- obavještanje svih kandidata o zaprimanju prijava (otvoreni natječaji također) i o rezultatu selekcijskog postupka
- arhiviranje prijava u lako preglednu bazu podataka (elektronički i papirno)
- računalna podrška funkciji upravljanja ljudskim resursima
- pristup podacima prikupljenima u selekcijskom postupku omogućen je samo određenim osobama (npr. rezultati psihologijskih testiranja i dr.)

Pri zapošljavanju se redovito uzimaju u obzir prijave zaprimljene izvan natječaja. Postoje pisane procedure o upravljanju otvorenim molbama. Otvorene molbe primaju se i arhiviraju u odjelu upravljanja ljudskim resursima.

Telefonski predintervju održava se s kandidatima za koje su potrebne dodatne informacije:

- Možete li mi pojasniti koje su vaše glavne dnevne dužnosti na sadašnjem radnom mjestu?
- Kako su podijeljena zaduženja unutar tima?
- S kim/s koliko ljudi najčešće komunicirate?
- U čemu vidite glavne poveznice s radnim mjestom za koje ste se prijavili?
- Koji bi bili vaši osnovni nedostaci, odnosno koje aspekte ovog posla vidite kao nove s

- obzirom na svoje dosadašnje iskustvo?
- Služite li se engleskim jezikom?
- Posjedujete li vozačku dozvolu?

2. Selekcija - u dijelu selekcije odabiru se kandidati u užu izbor kandidata koji svojim znanjima, vještinama i kompetencijama najviše odgovaraju zahtjevima radnog mjesta. Nakon odabira kandidata slijedi intervju. Seleksijski kriteriji unaprijed su definirani i koreliraju s uspješnim obavljanjem posla na konkretnom radnom mjestu, a većina pitanja su bihevioralna (vezana za ponašanje osobe u nekoj konkretnoj situaciji).

Kandidati se uspoređuju sa zadanim kriterijima, ne međusobno. Odlično pripremljen intervju treba se fokusirati na osobine i vještine koje je najteže razviti kroz rad i one vještine koje su ključne za izvrstan učinak na specifičnom poslu.

Za korektan i uspješan regrutacijski i seleksijski postupak potrebno je da su intervjueri educirani, da ne postavljaju nelegalna i sugestivna pitanja te da vode intervju tako da se kandidat osjeća ugodno i daje istinite i relevantne informacije.

Vrste intervjuja

Prema obliku:

- nestrukturirani
- polustrukturirani
- strukturirani

Prema broju sudionika:

- individualni
- sekvencijalni
- panel

Prema ulozi u procesu:

- seleksijski
- razvojni
- prijamni
- izlazni

Bitne cjeline intervjua

- uvod
- motivacija i ciljevi u karijeri
- kompetencije
- znanje stranog jezika
- snalaženje u novim situacijama
- očekivanja
- procjena kandidata/kinje
- psihologijsko testiranje
- radno iskustvo
- razumijevanje zahtjeva posla
- komunikacija i koordinacija
- znanje rada na računalu
- suočavanje sa stresom
- zaključna pitanja
- osobe za preporuke

Na bihevioralnom/situacijskom intervjuu postavljaju se pitanja sljedećeg tipa:

- Recite nam nešto o...
- Molim vas, opišite mi...
- Molim vas, objasnite mi...
- Možete li se sjetiti situacije kada...
- Na sadašnjem radnom mjestu, kako...
- Jeste li ikada...
- Što ste učinili kada ste se susreli...
- Kako ste riješili...

Follow up pitanja (pitanja kojima se od kandidata želi dobiti detaljnije informacije, ako njegov prvi odgovor na pitanje nije bio dovoljno jasan):

- Što ste poduzeli?
- Kako ste se postavili u toj situaciji?
- Što ste rekli na to?
- Što se zatim dogodilo?
- Jeste li sljedeći put nešto promijenili u svojem pristupu?
- Je li se situacija razvijala kako ste željeli?
- Kako ste se osjećali s obzirom na razvoj situacije?

Primjer pitanja na intervjuu:

INICIJATIVA

- Na temelju dosadašnjeg radnog iskustva, možete li izdvojiti dva primjera kada ste napravili više nego što se od vas očekivalo?
- Jeste li tijekom prošle godine poboljšali neku svoju vještinu ili stekli nova znanja? Na koji način?
- Kada ste se najviše namučili da bi došli do svojeg cilja? Čime se posebno ponosite?

VODSTVO (LEADERSHIP)

- Možete li nam navesti primjer situacije kada ste uspjeli motivirati svoje suradnike da postignu vrlo zahtjevan cilj?
- Jeste li ikada morali uputiti kritiku članu svojega tima? Kako ste to učinili?
- Jeste li ikada morali donijeti „nepopularnu“ odluku?

GRUPNI RAD/ RAD U TIMU (TEAMWORK)

- Na prethodnom radnom mjestu, jeste li bili dio tima ili ste svoje radne zadatke obavljali uglavnom samostalno? Kako ste pridonijeli timu?
- Jeste li ikada bili dio tima koji nije bio efikasan?
- Jeste li uključeni u neke „timske aktivnosti“ izvan posla?

KOMUNIKACIJA

- Koliko ste često u situaciji da veliku količinu informacija morate prezentirati grupi ljudi? Kako to izgleda?
- Jeste li ikada svojem nadređenom morali obrazložiti nešto za što ste pretpostavljali da je suprotno njegovu mišljenju?
- Kako kontrolirate razgovor s osobom koja vas nepažljivo sluša i prekida?

Selekcijski postupak rezultira užim izborom nekoliko kandidata koji najviše odgovaraju zahtjevima radnog mjesta. Dio selekcijskog postupka uključuje i provjeru preporuka kandidata, odnosno telefonski intervju s osobama koje mogu posvjedočiti o radnom iskustvu s kandidatom.

Neka od pitanja su sljedeća:

- Koji su bili njezini/njegovi glavni radni zadaci? Je li većinu radnih zadataka obavljala/obavljao samostalno ili uz nadzor?
- Kako biste ocijenili njezin/njegov angažman? Jeste li ikada ispravljali njezin/njegov rad? Pokušajte se prisjetiti neke situacije kada ste joj/mu morali uputiti neku kritiku. Zbog čega?

- Koje su njezine/njegove jake/slabe strane?
- Što su o njoj/njemu govorili kolege/klijenti?
- Za ovo je radno mjesto vrlo važna sposobnost Smatrate li da je ona/on ima razvijenu u potrebnoj mjeri? Možete li mi dati neki primjer kada je ta osobina došla do izražaja?
- Što biste joj/mu savjetovali za daljnje napredovanje u poslu, što mislite da bi trebala/trebao napraviti kako bi bila/bio spreman?

Psihologijsko testiranje

Psihologijsko testiranje dio je postupka procjene kandidata u sklopu selekcijskog postupka. Omogućuje sustavno prikupljanje informacija i objektivnu usporedbu rezultata, a na osnovi rezultata psihologijskog testiranja možemo prepoznati ljude koji:

- dobro obavljaju radne zadatke
- vole svoj posao
- žele dulje vrijeme ostati u tvrtki

Možemo ga definirati kao standardizirani postupak kojim se izaziva neka aktivnost, a učinak se mjeri i vrednuje usporedbom s rezultatima koje postižu drugi ljudi u istoj situaciji (Z. Bujas). Poslodavcima psihologijsko testiranje daje podatke na osnovi kojih se može (sa što je moguće većom sigurnošću) pretpostaviti kako bi kandidat funkcionirao u realnoj situaciji na radnome mjestu za koje se natječe.

Psihologijske testove upotrebljavamo u području rada za:

- selekciju kandidata
- predviđanje napredovanja u poslu
- utvrđivanje kompetencija
- procjenu učinaka treninga
- za razvoj timova
- predviđanje uspješnosti u poslu
- određivanje potencijala zaposlenika za napredovanje
- utvrđivanje obrazovnih potreba
- u području usavršavanja i treninga
- kao pomoć u savjetovanju o izboru i razvoju karijere

Psihologijskim testiranjem (detaljniji osvrt):

- možemo prikupiti mnogo informacija o kandidatu koje su nam bitne kako bismo predvidjeli njegovo ponašanje na budućem radnom mjestu
- možemo doći do informacija kojih možda ni sam kandidat nije svjestan (nemogućnost davanja „socijalno poželjnih odgovora“)
- možemo dobiti sveobuhvatan uvid u osobnost kandidata
- pridonosimo objektivnosti jer testovi imaju empirijsku podlogu, svi sudionici testiranja prolaze isti proces
- smanjujemo utjecaj osobnog dojma intervjuera, nema halo-efekta
- moguća je usporedba rezultata različitih kandidata
- povećavamo pravednost selekcijskog postupka - testiranje je objektivnije od primjerice intervjua jer nema utjecaja intervjuera i svi su kandidati u istim uvjetima
- skraćujemo trajanje selekcijskog procesa - odjednom se može testirati velik broj kandidata (ekonomičnost)
- što se tiče metrijskih karakteristika, testovi su pouzdani, valjani, objektivni i osjetljivi

Vrste testova

- testovi sposobnosti (verbalna, numerička, spacijalna, neverbalna inteligencija...)
- testovi znanja i vještina
- testovi/upitnici ličnosti

Testovi inteligencije - za predviđanje potencijala i opće uspješnosti u radnim zadacima i poslovima, a obuhvaćaju:

- uspješnost snalaženja u novim situacijama
- razumijevanje složenih ideja i rješavanje problema
- sposobnost učenja iz iskustva

Upitnici ličnosti - za utvrđivanje i provjeru optimalne kombinacije osobina ličnosti za određeno radno mjesto, a obuhvaćaju:

- uobičajene obrasce ponašanja i reagiranja
- doživljavanje sebe, svojih potencijala i sposobnosti
- odnos prema poslu i preuzetim odgovornostima
- uklapanje u tim i radnu sredinu te odnosi sa suradnicima
- suočavanje sa stresom i preprekama

Specifični upitnici i testovi - za ispitivanje specifičnih sposobnosti, vještina i potencijala za određeno radno mjesto, a mogu ispitivati:

- prodajne vještine
- stil rukovođenja
- radne vrijednosti
- timske uloge
- opću informiranost

2.14. Emocionalna inteligencija (EQ)

Emocionalna inteligencija je sposobnost prepoznavanja, shvaćanja i upravljanja vlastitim i tuđim emocijama. Ukratko, sposobnost procesiranja emocionalnih informacija, odnosno rješavanja problema vezanih za emocionalni kontekst.

Racionalnu inteligenciju (IQ) možemo definirati općenito kao sposobnost i brzinu snalaženja u novoj situaciji.

Aspekti racionalne inteligencije su:

1. brzo snalaženje u novoj situaciji
2. osjetljivost na probleme
3. radoznalost
4. razlikovanje bitnog od nebitnog
5. veća sposobnost za opravdavanje pogrešnih stavova, predrasuda, pogrešaka
6. veća sposobnost da se, odabirući obrambeni mehanizam racionalizacije, pronađe dobar razlog neuspješnog ponašanja
7. natprosječno inteligentni ljudi često ne zamjećuju niske, lukave udarce pa se slabije snalaze u lakim, a za njih teškim situacijama

Racionalna inteligencija (IQ) u većoj je mjeri genski određena, a tijekom života taj potencijal možemo iskoristiti ili ga pak smanjiti oštećujući mozak alkoholom, drogama, ekstremno stresnim i traumatskim iskustvima, mehaničkom ozljedom i dr.

No, pokazalo se da se mnogi visoko inteligentni ljudi ne snalaze u životu i ne postižu očekivane rezultate (poslovne i privatne) zato što nemaju razvijenu emocionalnu inteligenciju, koja se odnosi na razumijevanje vlastitih i tuđih emocija, suosjećanje i emocionalno investiranje. Racionalna inteligencija očito nije dovoljna da bi se osoba potpuno realizirala i bila uspješna poslovno i privatno.

Emocionalna inteligencija pripada grupi različitih vrsta inteligencija - apstraktna, verbalna, numerička, spacijalna, neverbalna... no ističe rješavanje problema iz emocionalnog područja života.

Emocije su uključene u sve naše aktivnosti stoga emocionalna inteligencija zahvaća vrlo različite sposobnosti osobe. Autori El Jack Mayer i Peter Salovey koncipirali su model koji sadrži hijerarhijski složene sposobnosti - od najjednostavnijih: uočavanje emocija kod sebe i drugih; korištenje emocija u olakšavanju mišljenja; razumijevanje emocija; pa do najsloženijih sposobnosti: regulacije, kontrole i upravljanja svojim i emocijama drugih osoba.

Racionalna inteligencija čini oko 20 % faktora koji određuju životni uspjeh, ostalih 80 % spada u područje emocija. Slikovito rečeno, čovjek upotrebljava dvije vrste uma: racionalni i emocionalni. Racionalni razmišlja, analizira, zaključuje na temelju objektivnih dokaza, logičan je i prizemljen. Emocionalni je brz, impulzivan, intuitivan, pokreće na akciju prije nego što smo stigli razmisliti. Ponekad daje iskrivljenu sliku stvarnosti vođen selektivnim pamćenjem, ponekad je izvor samoopravdavanja i racionalizacija.

Dobro vođen emocionalni um daje energiju za velika djela, ona za koja nam racionalni govori da se „ne isplate“. Zato možemo reći da u njemu stoluju najljepše ljudske vrline: požrtvornost, nesebičnost, plemenitost, velikodušnost.

Inteligentno ponašanje ovisi o usklađenosti ova dva uma. U uobičajenim situacijama između njih postoji ravnoteža, no nepredvidive životne okolnosti u prvi plan izbacuju emocionalni um.

Emocionalna inteligencija obuhvaća razumijevanje svojih i tuđih emocija, suosjećanje i emocionalno ulaganje u ljude i međuljudske odnose.

Dvije ključne osobine koje izgrađuju kvalitetne odnose s drugim ljudima su empatija i društvene sposobnosti.

1) Empatija je sposobnost prepoznavanja i razumijevanja osjećaja drugih ljudi. Temelji se na svijesti o sebi jer osoba koja ne razumije sebe i svoje osjećaje ne može razumjeti ni osjećaje drugih. Budući da je „rječnik“ kojim se emocije izražavaju neverbalan, empatija je povezana sa sposobnošću čitanja neverbalnih znakova komunikacije: gesta, mimike, tona govora i sl.

U empatiji je izvor suosjećanja, uvažavanja i poštivanja tuđih potreba, altruizma i općenito humanog odnosa prema drugim ljudima. Također, empatija je osnova moralnog prosuđivanja i djelovanja, osjećaja za pravdu i poštivanje društvenih normi. Istraživanja su pokazala da sociopati, nasilnici i osobe kriminalnog ponašanja koje ne poštuju moralne ni zakonske norme, ne primjećuju i ne prepoznaju osjećaje drugih ljudi.

2) O društvenim sposobnostima ovisi koliko ćemo se dobro snalaziti u ophođenju s drugim ljudima. Upravo je nesnalaženje u komunikaciji čest uzrok neuspjeha koji ljudi, bez obzira na svoje intelektualne ili moralne karakteristike, doživljavaju u međuljudskim odnosima.

U svakom kontaktu razmjenjuju se emocionalni signali koji djeluju više od izgovorenih riječi. Zbog tih signala netko je šarmantan, popularan, ugodan za društvo, a netko antipatičan i odbačen. Emocionalna inteligencija podrazumijeva dobru kontrolu razmjene tih signala, nadzor nad onim što primamo od drugih, ali isto tako i što mi šaljemo u okolinu. I ovdje je preduvjet razvijena svijest o sebi. U suprotnom, pretjerana želja za prihvaćenošću stvara društvene kameleone koji osluškiju emocije i mišljenje okoline kako bi se prilagodili.

Koncept emocionalne inteligencije daje puno dublji i kompleksniji pogled na inteligentno ponašanje čovjeka. To više nije hladno, racionalno rješavanje problema i snalaženje u novim situacijama bazirano na racionalnoj inteligenciji.

Emocionalna inteligencija sastoji se od skupa emocionalnih osobina:

- empatija
- kontrola vlastitih osjećaja

- izražavanje i shvaćanje vlastitih osjećaja
- poštovanje
- neovisnost
- prilagodljivost
- omiljenost
- ljubaznost
- sposobnost rješavanja problema u suradnji s drugima
- samomotivacija
- upornost
- prijateljsko ponašanje

Emocionalna inteligencija nije:

- 1) Biti ljubazan, nego i otvoreno se suprotstaviti osobama koje ne žele prihvatiti neugodnu, ali očitu istinu.
- 2) Samo pokazivanje emocija, nego i namjerno izazivanje te kontrola osjećaja da bi se očitovale prikladno i učinkovito te tako omogućile napredovanje prema cilju.
- 3) Bolja kod žena ili muškaraca – prema dosadašnjim istraživanjima, generalno, muškarci i žene se ne razlikuju po rezultatima na testu emocionalne inteligencije (uz naznake da se razlike mogu javiti ovisno o stupnju obrazovanja).

Zašto je važna emocionalna inteligencija?

- zato što je emocionalna inteligencija nužna za stvaranje ljudskog odnosa koji shvaćamo kao proces, kao stalni, otvoreni zadatak, koji neprestano treba njegovati i razvijati.
- zato što emocionalna inteligencija, za razliku od racionalne, nije genski određena nego se može stjecati, vježbati i jačati cijeli život.

Negativno impulzivno ponašanje, uz nedostatak samokontrole u pokazivanju negativnih emocija, onemogućuje ostvarivanje adekvatnog tj. socijalnog ponašanja. Sposobnost kontroliranja impulzivnog ponašanja u skladu s vlastitim moralom i karakterom čini nas strukturiranom i odgovornom osobom.

Emocionalna inteligencija omogućuje

- biti u stanju motivirati samog sebe, ustrajati unatoč neuspjehu i frustriranosti

- kontrolirati impulzivnost i odgoditi nagradu
- regulirati raspoloženje i odmaknuti uznemirenost od procesa razmišljanja
- suosjećati i nadati se

Emocionalno inteligentna je ona osoba koja

- dobro podnosi vlastite osjećaje i upravlja njima
- dobro čita tuđe osjećaje i zna se nositi s njima
- uspješnije se „koristi” racionalnom inteligencijom

Istraživanja pokazuju da 71 % ispitanih menadžera tvrdi da više cijeni emocionalnu inteligenciju - sposobnost osobe da kontrolira svoje emocije, da osjeti što misle drugi ljudi i gradi kvalitetne odnose, nego što cijeni faktor inteligencije. Nadalje, 59 % poslodavaca ne bi zaposlilo nekoga tko ima visoki IQ, a niski EQ jer zaposlenici s visokom emocionalnom inteligencijom:

- bolje zadržavaju pribranost u vrijeme pojačanog stresa
- efikasno rješavaju sukobe
- posjeduju sposobnost kontroliranja emocija i vođenja razumnih rasprava o teškim temama
- posjeduju sposobnost slušanja
- pokazuju suosjećanje s drugim članovima poslovnog tima

„Tehnička kompetentnost i inteligencija važne su karakteristike svakog zaposlenika, no kada treba izabrati između dva kandidata za napredovanje ili novo radno mjesto, vještine komuniciranja imaju presudnu važnost”.

Kako povećati emocionalnu inteligenciju?

1. Naučite prepoznati osjećaje i stupanj intenziteta osjećaja - svojih i tuđih.

Stalno sami sebi pojašnjavajte svoje osjećaje. Često se zapitajte: „Kako se osjećam?”, a ako osjećate čitav niz različitih emocija, razlučite ih i rangirajte. Ali nikad ih nemojte preuveličavati niti umanjivati.

2. Preuzmite odgovornost za svoje osjećaje

Nemojte tražiti vanjska objašnjenja za ono što osjećate ili stalno sebe prikazivati kao žrtvu. Prepoznajte što osjećate i pokušajte razumjeti zbog čega to osjećate.

3. Predvidite svoje osjećaje i pratite svoje misli

Naučite predvidjeti kako ćete reagirati nakon određenog događaja ili akcije. Izbjegavajte raditi stvari koje će izazvati negativne osjećaje. Uočite povezanost svojih misli i emocija koje izazivaju u vama.

4. Pitajte druge kako se osjećaju

Ne možete znati kako se netko osjeća ako ga ne pitate osim ako imate izrazito razvijenu empatiju. U svakom slučaju, morate prvo razumjeti druge da biste mogli suosjećati s njima. Slušajte ih pažljivo, bez predrasuda.

5. Budite manje osjetljivi

Ako netko kaže nešto s čim se ne slažete, nemojte se odmah povlačiti ili napadati. Takve reakcije govore samo da se ne možete nositi s kriticizmom. Umjesto toga, zahvalite na iskrenosti i usredotočite se na vrijednost njihovih komentara.

6. Probleme sagledajte cjelovito

Kada vam se nešto loše dogodi i mislite da propada cijeli svijet, razmislite o tome koliko je vaš problem doista ozbiljan. Koliko će on biti važan za deset godina? Deset mjeseci? Deset tjedana? Deset minuta?



3

MODELI
KARIJERNOG SAVJETOVANJA
ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

3

MODELI KARIJERNOG SAVJETOVANJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

U sklopu projekta se kroz različita iskustva sudionica iskristaliziralo nekoliko modela karijernog savjetovanja, ovisno o kapacitetu skloništa s jedne strane i mogućnostima korisnice s druge strane. U nastavku navodimo osam modela karijernog savjetovanja i to u kraćoj verziji (kada je zbog kratkog boravka korisnice u skloništu potrebno primijeniti osnovne aktivnosti karijernog savjetovanja za brzu podršku) i u duljoj verziji (kada korisnica boravi u skloništu dulje pa je zbog toga moguće provesti sve aktivnosti modela karijernog savjetovanja). Nisu navedena imena skloništa/savjetovališta.

3.1. Model karijernog savjetovanja 1

KRAĆA VERZIJA (2 mjeseca)

8 susreta (1 x tjedno)

1. susret:

- priprema korisnice za karijerno savjetovanje: upoznavanje s ciljem i načinom provedbe

savjetovanja, razgovor o željenim zanimanjima te uvid u vladanje potrebnim vještinama (1 sat)

2. susret:

- formalna procjena vještina, sposobnosti i kompetencija, ispunjavanje upitnika (1 i pol sat)

3. susret:

- razgovor o ispravljenim upitnicima
- pomoć u pisanju životopisa i molbi
- uvid u svu potrebnu popratnu dokumentaciju, dopuna dokumentacije koja nedostaje (ukupno 1 i pol sat)

4. susret:

- izrada karijernog akcijskog plana, utvrđivanje karijernih ciljeva i kompetencija potrebnih za postizanje definiranih ciljeva (2 sata)

5. susret:

- informiranje o mjerama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje- dogovoriti susret i upoznavanje s nadležnim savjetnikom
- - kratka obuka o pretraživanju oglasa za zaposlenje i o načinima kontaktiranja s poslodavcima (ukupno 1 sat)

6. susret:

- vježbanje intervjua (2 sata)

7. susret:

- uvid u sve do sada provedene aktivnosti
- razgovor o preprekama i problemima (ukupno 1 sat)

8. susret:

- dogovor o uključivanju u grupu podrške nezaposlenih žena
- dogovor o vođenju dnevnika traženja posla

DULJA VERZIJA (do 6 mjeseci)

Nastavlja se nakon ova prva dva mjeseca ako korisnica i dalje ostaje u skloništu.

Individualni susreti s korisnicom (1 x tjedno po 1 sat):

- uvid u poslane molbe, pisanje preporuka poslodavcima, praćenje realizacije koraka iz karijernog akcijskog plana, revizija i eventualna nadopuna, praćenje dnevnika traženja

posla

- Održavanje tjednih sastanka grupe podrške nezaposlenih žena (1 x tjedno po 1 sat):
- učenje komunikacijskih i prezentacijskih vještina (igranje uloga)
- potpora i edukacija za aktivno traženje posla
- rad na jačanju samopouzdanja
- međusobna podrška

Uključivanje u radionice za nezaposlene pri Hrvatskom zavodu za zapošljavanje:

- metode samopromocije
- kako tražiti posao
- kako se pripremiti za razgovor s poslodavcem
- redoviti kontakti s nadležnim savjetnikom

Uključivanje korisnica u dostupne tečajeve pri Otvorenom učilištu:

- računalni tečaj (8 tjedana)
- tečaj za njegovateljice (6 mjeseci)
- tečaj krojenja i šivanja (8 tjedana)

Suradnja s Volonterskim centrom Zadar:

- dogovora o volontiranju kod određenih poslodavaca
- mogućnost korištenja usluga njihovih volontera

Završna revizija i procjena postignuto

3.2. Model karijernog savjetovanja 2

MODEL KARIJERNOG SAVJETOVANJA

1. EDUKACIJA O POJMU I KORACIMA KARIJERNOG SAVJETOVANJA

- * objasniti što je karijerno savjetovanje i koji su koraci karijernog savjetovanja
- * nabrojiti i objasniti aktivnosti/radnje koje karijerno savjetovanje uključuje i što će se sve

raditi u tom procesu

- * objasniti korisnicima koja je njihova uloga u procesu, što će se sve raditi i što mogu naučiti
- 1 radionica/grupni rad, u trajanju od sat vremena

2. EDUKACIJA O STANJU NA TRŽIŠTU RADA

- * koja se zanimanja traže, koja znanja, vještine i sposobnosti poslodavci cijene
- * gdje i kako tražiti posao/zaposlenje
- * moguća/očekivana visina primanja s obzirom na zaposlenje i kvalifikacije korisnika
- 1 radionica/grupni rad, u trajanju od sat vremena

- * pregled slobodnih radnih mjesta/natječaja na internetskim stranicama
- grupni rad 2 puta tjedno, u trajanju od sat vremena

3. RADIONICA/GRUPNI RAD

- * osvještavanje pozitivnih osobina i osobnih vrijednosti korisnika
- * osvještavanje znanja i vještina korisnika
- 1 radionica, u trajanju od sat vremena, može se ponavljati prema potrebi i više puta tijekom karijernog savjetovanja radi motivacije i podizanja samopouzdanja i samopoštovanja korisnika
- * izrada plana potrebnih kompetencija koje korisnica želi usvojiti, usavršiti (zadatak: ispuniti obrazac)
- individualni rad sa svakom korisnicom, u trajanju od pola sata
- revizija plana prema određenom terminu, u trajanju od pola sata

4. EDUKACIJA/RADIONICA

- * pisanje molbe i životopisa (davanje osnovnih informacija i uputa), zadatak: samostalno napisati molbu (otvorenog tipa, prilagođenu postojećem natječaju) i životopis
- 1 radionica, u trajanju od sat vremena
- * povratna informacija na napisanu molbu i životopis
- * dotjerivanje molbe i životopisa
- * prijepis na računalo
- individualni rad s korisnicom, u trajanju od sat vremena

5. EDUKACIJA/RADIONICA

- * verbalna i neverbalna komunikacija (objasniti osnove)
- 2 radionice, u trajanju od 45 minuta
- * priprema za razgovor za posao (prikladna odjeća, obuća, šminka, urednost, držanje tijela, vođenje razgovora s poslodavcem, naglašavanje riječi, boja i visina glasa, jasnoća i konkretnost odgovora)
- 1 radionica/grupni rad, u trajanju od 45 minuta

6. RADIONICA: IZRADA KARIJERNOG AKCIJSKOG PLANA

- * objasniti i dati primjere navedenog
- grupni rad, u trajanju od 30 minuta, zadatak korisnicama: ispuniti obrazac
- * pregled ispunjenog obrasca
- * određivanje rokova i termina revizije
- individualni rad s korisnicom, u trajanju od 30 minuta
- revizija prema dogovorenom terminu

7. RADIONICA: DEFINIRANJE KARIJERNIH CILJEVA

- * objasniti i dati primjere navedenog
- grupni rad, u trajanju od 30 minuta, zadatak korisnicama: ispuniti obrazac
- * pregled ispunjenog obrasca
- * određivanje rokova i termina revizije
- individualni rad s korisnicom, u trajanju od 30 minuta
- revizija prema dogovorenom terminu

8. VJEŽBANJE INTERVJUA

- * glumljenje uloga (ulazak u prostoriju, rukovanje, verbalna i neverbalna komunikacija, vježbanje intervjua prema pitanjima, ali i prilagođeno pojedinom natječaju/poslodavcu)
- * povratna informacija
- radionica u trajanju od sat vremena, prvi put kao grupni rad (radi upoznavanja s najčešćim

- pitanjima, radi opažanja, prijedloga i sugestija svih sudionica savjetovanja i sl.)
- priprema svake korisnice individualno, u trajanju od sat vremena

KRAĆI MODEL KARIJERNOG SAVJETOVANJA

1. RADIONICA/ GRUPNI RAD

- * razgovor o radnom iskustvu, vještinama i sposobnostima korisnica
- * osvještavanje pozitivnih osobina, osobnih vrijednosti korisnica i njihovih znanja i vještina
- 1 radionica, u trajanju od sat vremena

2. RADIONICA: EDUKACIJA O STANJU NA TRŽIŠTU RADA

- * koja se zanimanja traže, koja znanja, vještine i sposobnosti poslodavci cijene
- * gdje i kako tražiti posao/zaposlenje
- * moguća/očekivana visina primanja s obzirom na zaposlenje i kvalifikacije korisnica
- * pregled slobodnih radnih mjesta/natječaja na internetskim stranicama
- 1 radionica, u trajanju od sat vremena
- pregled slobodnih radnih mjesta putem interneta, prema potrebi

4. RADIONICA

- * pisanje molbe i životopisa (davanje osnovnih informacija i uputa), zadatak: samostalno napisati molbu (otvorenog tipa, prilagođenu postojećem natječaju) i životopis
- 1 radionica, u trajanju od sat vremena
- * povratna informacija na napisanu molbu i životopis
- * dotjerivanje molbe i životopisa
- * prijepis na računalo
- individualni rad s korisnicom, u trajanju od sat vremena

5. RADIONICA

- * verbalna i neverbalna komunikacija (objasniti osnove)
- 2 radionice/grupni rad, po 45 minuta
- * priprema za razgovor za posao (prikladna odjeća, obuća, šminka, urednost, držanje tijela, vođenje razgovora s poslodavcem, naglašavanje riječi, boja i visina glasa, jasnoća i konkretnost odgovora, najčešća pitanja koja se postavljaju na razgovoru za posao)

- 1 radionica, u trajanju od sat vremena
- individualni rad prema potrebi

3.3. Model karijernog savjetovanja 3

Model karijernog savjetovanja u skloništu (širi)

S obzirom na to da se žene smještene u skloništu vrlo često razlikuju prema dobi, stupnju obrazovanja, radnom iskustvu i osobinama ličnosti koristimo se individualiziranim pristupom u karijernom savjetovanju.

Nakon prijma i smještaja, s novopridošlim ženama nakon određenog razdoblja potrebnog kako bi se oporavile od stanja šoka i na neki način prihvatile svoju trenutačnu situaciju, obavljammo dulji razgovor te pišemo socijalnu anamnezu. Tada među ostalim pitamo korisnicu za stupanj obrazovanja, radno iskustvo i je li prijavljena na Hrvatski zavod za zapošljavanje (ako je nezaposlena). Na temelju dobivenih podataka razrađujemo individualni plan karijernog savjetovanja koji se razlikuje od žene do žene, ovisno o procjeni što joj je potrebno kako bi se lakše zaposlila. Taj plan tijekom vremena modificiramo, ako je potrebno, ovisno o tome koliko će žena ostati u skloništu te o novim informacijama i spoznajama do kojih dođemo s vremenom, a vezano prvenstveno za njezinu sigurnost.

U sklopu individualnog plana karijernog savjetovanja razlikujemo opće i specifične korake. Opće korake prolaze sve nezaposlene, radno sposobne žene koje iskažu želju da pronađu posao, a specifični koraci upravo su ono što plan karijernog savjetovanja čini individualnim.

Specifični koraci razlikuju se od žene do žene, ovisno o njezinim kvalifikacijama, stupnju obrazovanja, znanju, vještinama, osobinama ličnosti, radnom iskustvu, motiviranosti itd.

Opći koraci odnose se na:

1. Uvodni motivacijski razgovor
 - utvrđujemo želje i mogućnosti, razgovaramo o životopisu, e-mail adresi tj. utvrđujemo sljedeće važne korake (opće i specifične), razgovaramo o tržištu rada i očekivanjima korisnice
2. Pisanje životopisa i izrada e-mail adrese (ako ju nema)
 - ako žena već ima napisan svoj životopis, pregledamo ga te unosimo potrebne korekcije
 - ako žena nema napisan životopis, kratko ju informiramo o podacima koje treba sadržavati

kvalitetno napisan životopis te joj pokažemo nekoliko primjera, a zatim ona sama piše svoj životopis

-izrada elektroničke adrese, ako je korisnica nema

3. Prijava na Hrvatski zavod za zapošljavanje i u baze podataka tvrtki na internetu te pretraživanje oglasa za posao

-ako je žena već prijavljena na Hrvatski zavod za zapošljavanje, razgovaramo o važnosti redovitog mjesečnog javljanja, a ako je prijavljena u nekom drugom gradu, dogovaramo s njezinom savjetnicom javljanje putem telefona

4. Pojašnjavanje i zajedničko ispunjavanje obrasca „Definiranje karijernih ciljeva“, obrasca „Potrebne kompetencije za postizanje cilja“ i obrasca „Karijernog akcijskog plana“

-ovu vježbu provodimo kako bi korisnice osvijestile što je sve potrebno učiniti kako bi se zaposlile te koje su moguće prepreke koje bi mogle utjecati na njihovu motivaciju da pronađu posao

5. Redovito pretraživanje oglasa (barem jednom tjedno) i prijava na oglase

-kod ovog koraka važno je pisanje molbi pa educiramo korisnice o tome kako molba treba izgledati i što je važno u njoj napisati, a zatim ona sama šalje molbu elektroničkom ili običnom poštom

6. Uvježbavanje intervjua

-uvježbavamo intervju igrom uloga tako da savjetnica glumi poslodavca, a nakon obavljenog razgovora daje korisnici povratnu informaciju i korisne savjete u vezi sa sadržajem samih odgovora, izgledom, neverbalnom komunikacijom i sl.

-*feedback* uvijek počinjemo i završavamo ohrabrenjem i pohvalom tj. istaknemo ono pozitivno što je korisnica napravila i rekla tijekom intervjua.

Kao što smo i prije napomenuli, specifični koraci razlikuju se ovisno o potrebi pojedine žene pa su tako neki od njih:

1. rad na samopoštovanju

2. rad na higijenskim navikama i vanjskom izgledu

3. rad na komunikacijskim vještinama, verbalnim i neverbalnim

4. računalne radionice

5. savjetovanje vezano za zadržavanje dobivenog posla - ponekad, ako je žena dulje vrijeme smještena kod nas, možemo predvidjeti neka njezina ponašanja koja bi mogla negativno utjecati na zadržavanje dobivenog posla

6. grupno savjetovanje - ponekad, ako je više žena istodobno uključeno u karijerno savje-



tovanje, provodimo i grupna savjetovanja o određenoj temi kako bi žene razmijenile iskustva te pružile podršku jedna drugoj

Model karijernog savjetovanja u skloništu (kraći)

1. Uvodni motivacijski razgovor
2. Pisanje životopisa i izrada e-mail adrese (ako ga nema)
3. Prijava na Hrvatski zavod za zapošljavanje i u baze podataka tvrtki na internetu te pretraživanje oglasa za posao
4. Redovito pretraživanje oglasa (barem jednom tjedno) i prijava na oglase
5. Uvježbavanje intervjua

3.4. Model karijernog savjetovanja 4

OSMIŠLJAVANJE MODELA PODRŠKE I OSNAŽIVANJA KORISNICA ZA TRŽIŠTE RADA

a) ŠIRI MODEL

1) *motivacijski razgovor u vezi s mogućnosti pronalaska posla (tri dana po 1 sat)*

- važnost zaposlenja
- financijska neovisnost
- pozitivna slika o sebi

2) *pomoć pri izradi životopisa i molbe za posao (dva dana po 1 sat)*

- što je životopis, kako se piše
- forma životopisa, što je važno istaknuti, definirati kompencije i istaknuti ih
- način pisanja molbe (forma , struktura molbe)

3) *kontakti s HZZ (1x tjedno po 30 minuta)*

- istražiti mogućnosti besplatne prekvalifikacije, dokvalifikacije
- trenutačna ponuda poslova prema interesima korisnice
- suradnja s osobnim savjetnikom iz Hrvatskog zavoda za zapošljavanje
- trendovi na tržištu rada

4) *pomoć pri pretraživanju oglasa za posao (5 dana po 1 sat)*

- provjera znanja rada na računalu
- ako je nema, pokazati kako otvoriti e-mail adresu
- pisanje i slanje životopisa e-mailom
- slanje životopisa tvrtkama koje imaju stalno otvorene natječaje za posao
- selektiranje internetskih stranica koje nude posao (po portalima, po kvalifikacijskim sposobnostima, po županijama, gradovima...)
- prepoznavanje bitnih karakteristika oglasa koje nude posao (koje se vještine i kvalifikacije traže, poštivanje termina...)

6) *samostalno pretraživanje oglasa na internetu (svaki dan po 1 sat)*

- praćenje pristiglih e-mailova, obavijesti
- slanje životopisa i molbi na otvorene natječaje

7) *podrška ustrajnosti u traženju zaposlenja (jedan put tjedno po 1 sat)*

- kontinuirana podrška ostalih korisnica i savjetnica u skloništu
- pronalaženje i korištenje resursa korisnice – uključivanje rodbine, prijatelja...

8) ekonomsko osnaživanje (jedan put tjedno po 45 minuta)

- planiranje trošenja ostvarenih prihoda (dječji doplatak, uzdržavanje djeteta, jednokratne socijalne pomoći, povremena financijska pomoć rodbine i prijatelja)
- racionalno upavljanje prihodima i uvrđivanje prioriteta
- izrada plana troškova (najamnina, režije, hrana, odjeća, higijenske potrepštine, školski pribor i sl.)
- izrada plana štednje novčanih prihoda (boravak u skloništu kao mogućnost štednje)
- pomoć u pronalaženju mjesta na kojem se besplatno može dobiti hrana, odjeća i obuća (Caritas, Crveni križ)
- pomoć ako postoji problem stihijskog i neracionalnog trošenja novca

9) individualno savjetovanje korisnice (jedan put mjesečno po 1 sat-evaluacija svih poduzetih aktivnosti)

- kontinuirana podrška u pronalasku posla
- rad na pozitivnoj slici o sebi
- rad na komunikacijskim vještinama - kako se predstaviti poslodavcu, vanjski izgled...

10) rad na podršci korisnice pri izlasku iz skloništa (jedan put mjesečno)

- kontinuirana podrška - telefonom i e-mailom-praćenje tržišta rada te kanaliziranje informacija korisnici

b) KRAĆI MODEL

1) informiranje korisnice o tome da se u skloništu pruža usluga karijernog savjetovanja (motiviranje i osvještavanje važnosti aktivnog traženja posla, upoznavanje s mogućnošću prijave na Hrvatski zavod za zapošljavanje) (dva puta tjedno po 1sat)

2) pomoć u pisanju oglednog primjera životopisa i molbe za posao (dva dana po 1 sat)

3) provjera rada na računalu i pretraživanje oglasa za posao (otvoriti mail adresu ako ju korisnica nema, pretraživanje specijaliziranih internetskih stranica za pronalazak posla i snalaženje na njima) (dva dana po 2 sata)

4) slanje životopisa elektroničkom ili običnom poštom (svaki dan po 1 sat)

5) samostalno pretraživanje oglasa i komunikacija s poslodavcima mailom (svaki dan po sat)

6) rad na motivaciji – kontinuirano poticati na traženje posla (svaki dan po 30 minuta)

3.5. Model karijernog savjetovanja 5

MODEL KARIJERNOG SAVJETOVANJA OPĆI MODEL

1. UVOD

Pri dolasku korisnica u sklonište o njima prikupljamo osnovne podatke koji uključuju i one o stupnju stručne spreme, prijašnjim zaposlenjima, iskustvu u području rada, dodatnim vještinama i znanjima koja imaju. Podaci daju sliku osobe na općenit, ne potpuno definiran način i prvi su korak kod upoznavanja osobe i njezinih afiniteta u razvoju karijere. Osoba koja je primljena u sklonište prolazi fazu prilagodbe koja traje oko dva tjedna. Nakon toga počinje se provoditi model.

2. PREDSTAVLJANJE MODELA KARIJERNOG SAVJETOVANJA

Korisnicu se prvo informira o modelu karijernog savjetovanja: definicija karijernog savjetovanja, faze karijernog savjetovanja, aktivnosti, njezine obveze i odgovornosti u postupku karijernog savjetovanja. Nakon što karijerni savjetnik sve to predstavi, korisnici se daje mogućnost izbora želi li sudjelovati u programu. Ako želi, sastavlja se ugovor između korisnice i skloništa koje provodi karijerno savjetovanje, a uključuje izvršavanje obveza i odgovornosti karijernog savjetovanja za obje strane. Tijekom razgovora ispituje se motiviranost korisnice za prijavu na Hrvatski zavod za zapošljavanje, informira ju se o stanju na tržištu rada i dr. Tijekom radnog tjedna korisnica se prijavljuje na Hrvatski zavod za zapošljavanje kao sastavni dio traženja posla i određivanja statusa nezaposlene osobe.

Osoba također u razgovoru s karijernim savjetnikom dobiva zadatak da odgovori na pitanja: Gdje sam sada? Gdje želim biti? Kako ću to postići? Time se završava prvi susret karijernog savjetovanja u trećem tjednu boravka korisnice u skloništu.

3. UPRAVLJANJE CILJEVIMA:

Grupni ili individualni rad održava se u dva susreta u 4. i 5. tjednu boravka u skloništu, a tema je upravljanje ciljevima i vremenom te uključuje: prezentaciju o temi što su ciljevi, zašto su važni, kako ih odrediti, koje su vrste ciljeva, što je planiranje. Metoda rada uključuje materijale iz priručnika: radni listić moji profesionalni/osobni ciljevi, kotač postizanja cilja, gantogram i SWOT analizu. Zadatak je korisnice ispuniti radne listiće koje tijekom sljedećeg susreta prezentira, a zatim slijedi rasprava.

4. DEFINIRANJE KARIJERNIH CILJEVA:

U 6. tjednu s korisnicom se provode i ispunjavaju upitnici: obrazac definiranih karijernih ciljeva, obrazac kompetencija potrebnih za postizanje ciljeva, obrazac karijernog akcijskog plana. Revizija postignutih ciljeva provodi se nakon mjesec i pol. S korisnicom se ujedno dogovara i planira jedan termin tjedno od 90 minuta na kojem ima mogućnost da obavi sve aktivnosti utvrđene akcijskim planom uz podršku djelatnika (npr. pregledavanje oglasa, informiranje o prekvalifikacijama, kontaktiranje s Hrvatskim zavodom za zapošljavanje, pisanje životopisa i molbe i dr.). Dolazak na konzultacije i obavljanje tih aktivnosti isključivo je odgovornost korisnice. Raspored konzultacija za svaku pojedinu korisnicu objavljuje se na oglasnoj ploči.

5. GRUPNI RAD

Svaki drugi tjedan s korisnicama će se održavati radionice radi stjecanja vještina i znanja na teme: pisanje životopisa i molbe, dnevnik traženja posla, osnove informatičkog opismenjavanja, vježbanje intervjua za razgovor s poslodavcem, komunikacijske vještine (aktivno slušanje, prepreke u komunikaciji, kanali primanja informacija, komunikacijski stilovi), stres i dr.

Tijekom individualnih susreta s karijernim savjetnikom prolazi se kroz teme obrađene na grupnim susretima.

Nakon postavljanja ciljeva, sastavljanja životopisa i molbe, pripreme za intervju i ostalih aktivnosti korisnica može samostalno i aktivno tražiti zaposlenje putem različitih kanala, a uz podršku savjetnika, o čemu sastavlja i vodi dnevnik traženja posla.

3.6. Model karijernog savjetovanja 6

DULJI MODEL KARIJERNOG SAVJETOVANJA

Dulji model karijernog savjetovanja traje u prosjeku četiri mjeseca, a obično tijekom cijelog razdoblja boravka korisnice u domu. Uz odrasle korisnice (s obzirom na to da su odrasle osobe na smještaju u najvećem dijelu žene, u daljnjem tekstu označavat će se u ženskom rodu), u dulji model karijernog savjetovanja kao ciljna skupina uključena su i djeca odraslih korisnica. Sa svrhom profesionalne orijentacije i poučavanja o osnovnim pojmovima i vještinama iz područja karijernog savjetovanja organizira se grupni i individualni rad s djecom koja su učenici/e završnih razreda osnovne i srednjih strukovnih škola te obiteljsko savjetovanje za djecu svih dobi. Karijerno savjetovanje provode tri radne asistentice.

Temeljni i početni dio ovog modela uključuje A-B-C cjeline „Kraćeg modela karijernog savjetovanja“. Nakon uspostave bazičnih A-B-C procesa kod korisnice, može početi produbljivanje i razrada ostalih tema, a ovisno o potrebama i strukturi korisnica koje su trenutačno na smještaju. Neke od tema koje su obuhvaćene jesu upravljanje vremenom, upravljanje energijom, snalaženje na novom radnom mjestu, funkcioniranje u radnom odnosu, suočavanje sa stresom, uspostavljanje ravnoteže između posla i obitelji i slično.

Poseban dodatak treningu svih korisnica jest tema ekonomskog osnaživanja koja se pokazala iznimno važnom i vrijednom za sve korisnice na smještaju.

Nadalje, za korisnice koje su uključene u dulji model karijernog savjetovanja određuju se njihove specifične potrebe za koje smatraju da utječu na njihov pristup tržištu rada. To su potrebe poput (besplatnog) prijevoza, čuvanja djece i slično, a koje mogu zadovoljiti neki od dodatnih pružatelja socijalnih usluga (nevladine organizacije, privatne osobe, privatni pružatelji socijalnih usluga i skrbi, javne ustanove). Naša ustanova na osnovi ranije analize i procjene dostupnosti dodatnih, potpornih socijalnih usluga upućuje korisnice da im se obrate i ugovore eventualnu suradnju. On line aza dodatnih pružatelja socijalnih usluga dostupna je za javnost na internetskim stranicama Instituta za razvoj tržišta rada.

Kao što je vidljivo, dulji model karijernog savjetovanja orijentira se na individualni pristup svakoj

žrtvi obiteljskog nasilja. Također, dulji model karijernog savjetovanja ima karakteristike sveobuhvatnog modela podrške ženama u povećanju njihove mogućnosti zapošljavanja i traženju posla, a posebice zbog toga što se žrtvama obiteljskog nasilja (djeci i odraslima) omogućuje i olakšava pristup dodatnom obrazovanju - raznim tečajevima, do/prekvalifikaciji te volontiranju i obavljanju prakse u javnom, privatnom ili nevladinu sektoru. U svim nabrojenim aktivnostima koje provodi sa žrtvama obiteljskog nasilja, Dom „Duga-Zagreb“ ima podršku i pomoć Grada Zagreba, Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i Instituta za razvoj tržišta rada.

A-B-C

Prikaz A-B-C modela dostupan je u prethodno opisanom „Kraćem modelu karijernog savjetovanja“.

ODABRANA PODRUČJA KARIJERNOG SAVJETOVANJA

Radne asistentice za sljedeće susrete grupnih radionica odabiru teme iz Priručnika ili neke druge koje su prilagođene strukturi, odnosno potrebama i mogućnostima korisnica koje su trenutačno na smještaju.

Oblik rada

Grupne radionice

Primjeri odabranih tema

Regrutiranje i selekcija
Uvođenje u posao, radne vrijednosti
Upravljanje vremenom i ciljevima
Tehnike motivacije
Stres i sagorijevanje na poslu (*burnout*)
Upravljanje konfliktom

DODATNO OBRAZOVANJE I PRAKSA

Traženje i priprema za osposobljavanje, uključivanje u razne tečajeve, do/prekvalifikaciju, volontiranje i praksu aktivnosti su koje radne asistentice nude odraslima i djeci na smještaju. Korisnice se potiče da se uključe u programe kao što su učenje stranog jezika i informatičko opismenjavanje, stjecanje iskustvenog znanja i uvježbavanje vještina praktičnim radom (praksa, volontiranje), stjecanje znanja u točno određenim područjima, primjerice proizvodnja rukotvorina (od vune, tekstile i keramike) i sl. Radne asistentice prepoznaju i potiču potencijal kod onih korisnica koje žele ili mogu proširiti svoje znanje i iskustvo. Zato se određeni dio vremena može posvetiti osvještavanju u područjima bavljenja zanatima, autohtonim proizvodima, turizmom, obiteljsko-poljoprivrednim gospodarstvom, ručnim radom, poljoprivredom, recikliranjem, brigom za okoliš.

Oblik rada

Grupno ili individualno informiranje
Predavanja i posjete

Tema

Obrazovanje
Volontiranje
Praksa
Samozapošljavanje

Trajanje

Prema potrebi, više susreta

Sadržaj i aktivnosti

Poticanje na završetak formalnog (osnovnog i srednjoškolskog) obrazovanja
Informatičko opismenjavanje
Učenje osnova stranog jezika
Predavanja iskustvenog i edukativnog tipa s predavačima/icama iz raznih udruga i poslodavcima odnosno poduzetnicima
Posjete poslodavcima/poduzetnicima radi upoznavanja i dobivanja uvida u proces kreiranja ideje, proizvodnje proizvoda, vođenja poslovanja, plasiranja proizvoda i sl.

RAD S DJECOM

Rad s djecom u skloništu zasniva se na tri pristupa: individualni, grupni i obiteljski. Iako su u fokusu karijernog savjetovanja ponajprije učenici/e završnih razreda srednje i osnovne škole, obiteljsko savjetovanje radi prilagodbe na proces traženja posla majki, odnosno na situaciju u kojoj majka zasniva radni odnos, aktivnost je koja se provodi i s djecom ostale dobi. U trenucima kada postoji dovoljan broj djece za grupni rad obrađuju se odabrane teme prilagođene dobi, a individualno karijerno savjetovanje usmjereno je na izradu plana karijere mladih osoba, pomno uzimajući u obzir sve aktualnosti i trendove na tržištu rada i obrazovanja.

Cilj rada s djecom jest prekid transgeneracijskog prijenosa vrijednosti i stajališta vezanih za nezaposlenost majke i ekonomsku nesamostalnost.

Oblik rada

Individualni rad s djecom

Sadržaj i aktivnosti

Psihologijsko testiranje (profesionalna orijentacija)

Izrada životopisa, upoznavanje s formom životopisa „Europass“

Pisanje motivacijskog pisma

Upotreba engleskog jezika

Priprema za intervju - razgovor za posao, stipendiju i sl., usmeni ispit, prijamni ispit, maturu i sl.

Informiranje i upućivanje na događaje poput sajma poslova, sajma stipendija i ostalih aktivnosti i programa vladinih i nevladinih organizacija (ministarstva, škole, Institut za razvoj obrazovanja, Agencija za mobilnost i programe EU i sl.)

Razvoj karijernog plana

Oblik rada

Grupne radionice

Sadržaj i aktivnosti

Upravljanje ciljevima i vremenom, osobna organiziranost

Komunikacijske vještine

Prezentacija i prezentacijske vještine

Trema



Poslovna komunikacija
Prepoznavanje poslovnih prilika, korištenje socijalnih mreža i kontakata
Osobne granice, asertivnost i socijalna moć
Tehnike motivacije

Oblik rada

Rad s obitelji: majka – dijete

Sadržaj i aktivnosti

Prilagodba na novonastale životne uvjete, međusobno usklađivanje
Separacija
Kućna pravila
Odgovornost, obveze i prava

3.7. Model karijernog savjetovanja 7

Opći model

Model kombinirane i lagane podrške

Ovaj se model primjenjuje na korisnice koje u domu ostaju dulje razdoblje, a najviše do godinu dana.

Nakon dolaska, ovisno o traumi i situaciji u kojoj je bila prije smještaja u dom, korisnica prolazi razdoblje prilagodbe. U toj fazi veliku ulogu ima razgovor sa stručnom djelatnicom doma, psihologinjom. Radi se na razradi traume i stvaranju osjećaja sigurnosti koji pruža smještaj u domu. Ujedno se upoznaje korisnicu s pravilnikom o kućnom redu te svakodnevnim aktivnostima i zadacima koje će obavljati.

Nakon prve faze slijedi razdoblje u kojem se počinje aktivno raditi na osamostaljenju korisnice u smislu zapošljavanja. Utvrđuje se njezin status - obrazovanje, radno iskustvo te mogućnosti i razina zapošljivosti. U skladu s time, kontaktira se sa savjetnikom Hrvatskog zavoda za zapošljavanje i utvrđuje je li korisnica zabilježena u njihovoj evidenciji. Ako je nema, korisnici se pruža pomoć kod upisivanja u evidenciju Zavoda. To je vrlo bitno jer postoje određene aktivne mjere zapošljavanja

Hrvatskog zavoda za zapošljavanje za žrtve obiteljskog nasilja, koje pružaju mogućnost privremenog zapošljavanja.

Sljedeći korak odnosi se na postupak karijernog savjetovanja. U specijaliziranim obrascima korisnica postavlja ciljeve i rokove u kojima ih namjerava postići, a ujedno osvještava koje su joj kompetencije potrebne kako bi te ciljeve zadovoljila. Razrađuje se i akcijski plan i to prema koracima aktivnosti koje su ključan dio u ostvarivanju utvrđenih ciljeva.

U sklopu ovog modela osmišljena su individualna i grupna savjetovanja s korisnicama. Na individualnim savjetovanjima, osim od već spomenutog karijernog savjetovanja, s korisnicama se provode mnoge aktivnosti usko povezane s ostvarivanjem ciljeva postavljenih u obrascima i to:

- edukacija o pisanju životopisa
- pisanje životopisa
- edukacija o pisanju molbe za posao
- pisanje molbe za posao
- pretraživanje slobodnih radnih mjesta preko internetskih portala
- telefonski kontakti s potencijalnim poslodavcima
- vježbanje razgovora s potencijalnim poslodavcem
- edukacija o raspodjeli vremena

Osim individualnih, osmišljena su i grupna savjetovanja, ovisno o trenutačnoj ekipiranosti korisnica u domu. U sklopu grupnih savjetovanja provode se također mnoge aktivnosti i to:

- edukacija o pisanju životopisa
- pisanje životopisa
- edukacija o pisanju molbe za posao
- pisanje molbe za posao
- edukacija o raspodjeli vremena
- informiranje o aktivnim mjerama poticanja zapošljavanja HZZ-a

Neke od aktivnosti podudaraju se s onima na individualnom savjetovanju, no način njihove obrade svojstven je grupnom radu, što pozitivno utječe na cjelokupnu grupnu dinamiku korisnica u domu. Jedna od aktivnosti koja se obrađuje u sklopu grupnog savjetovanja jest raspodjela vremena. Naime, mnoge naše korisnice do sada nisu imale radnog iskustva te je vrlo važno educirati ih o

upravljanju vremenom.

Osim opisanih aktivnosti koje se provode radi povećanja zapošljivosti i mogućeg zapošljavanja, tj. pružanja pomoći u što bržem zapošljavanju, u domu se održavaju i redovite radionice s raznim temama, primjerice: nenasilno rješavanje sukoba, kvalitetna komunikacija, odgojne vještine, postavljanje ciljeva za budućnost, vođenje kućanstva itd. te likovne i tzv. hobi-radionice.

Kraći model

Model lagane podrške

Ovaj se model odnosi na korisnice čije je vrijeme boravka u domu znatno kraće pa provedba tzv. općeg modela ne bi bila moguća.

Model lagane podrške osmišljen je kao provedba aktivnosti u sklopu individualnih savjetovanja:

- izrada akcijskog plana za korisnicu u sklopu karijernog savjetovanja
- edukacija o pisanju životopisa
- pisanje životopisa
- edukacija o pisanju molbe za posao
- pisanje molbe za posao
- pretraživanje slobodnih radnih mjesta preko internetskih portala
- upoznavanje s mjerama aktivnog zapošljavanja Hrvatskog zavoda za zapošljavanje

Kako je već spomenuto, prije početka karijernog savjetovanja i svih navedenih aktivnosti, korisnicama se pruža pomoć pri prijavi u evidenciju nezaposlenih osoba Hrvatskog zavoda za zapošljavanje.

Model kombinirane i lagane podrške

Aktivnosti:

Kontakt sa savjetnicima HZZ-a (30 minuta)

Pomoć kod upisivanja u evidenciju HZZ-a (1 sat)

Individualno savjetovanje:

Edukacija o pisanju životopisa (2 sata)

Pisanje životopisa (1 sat)

Edukacija o pisanju molbe za posao (1 sat)

Pisanje molbe za posao (2 sata)

Pretraživanje slobodnih radnih mjesta preko internetskih portala (1 sat svakodnevno)

Telefonski kontakti s potencijalnim poslodavcem (20 minuta)

Vježbanje razgovora s potencijalnim poslodavcem (2 sata)

Edukacija o raspodjeli vremena (1,5 sat)

Grupno savjetovanje:

Edukacija o pisanju životopisa (2 sata)

Pisanje životopisa (2 sata)

Edukacija o pisanju molbe za posao (2 sata)

Pisanje molbe za posao (2 sata)

Edukacija o raspodjeli vremena (1,5 sat)

Informiranje o aktivnim mjerama poticanja zapošljavanja HZZ-a (1,5 sat)

Kraći model, model lagane podrške

Aktivnosti:

Kontakt sa savjetnicima HZZ-a (30 minuta)

Pomoć kod upisivanja u evidenciju HZZ-a (1 sat)

Individualno savjetovanje:

Izrada akcijskog plana za korisnicu (2 sata)

Edukacija o pisanju životopisa (1 sat)

Pisanje životopisa (1 sat)

Edukacija o pisanju molbe za posao (1 sat)

Pisanje molbe za posao (2 sat)

Pretraživanje slobodnih radnih mjesta preko internetskih portala (30 minuta – 1 sat, svakodnevno)

Upoznavanje s mjerama aktivnog zapošljavanja HZZ-a (30 minuta)

3.8. Model karijernog savjetovanja 8

KRAĆA VERZIJA KARIJERNOG SAVJETOVANJA U SAVJETOVALIŠTU

Aktivnosti u kraćoj verziji karijernog savjetovanja u savjetovalištu provode se u kratkom razdoblju od 2-3 tjedna, održavaju se tri susreta, dinamikom 1-2 puta u tjednu i traju 60-90 minuta. Provodeći karijerno savjetovanje, a i općenito savjetodavni rad u udruzi, uočila sam da je to najveći broj susreta koji mogu očekivati od naših korisnika jer one imaju ograničenja koja možemo podijeliti u dvije kategorije.

Prva kategorija ograničavanja odnosi se na njihovu subjektivnu percepciju da u tome ne vide smisao ako nema, prema njihovu mišljenju, „opipljiva rezultata“ odnosno zaposlenja ili preporuke koje možemo dati za njih (očekuju da nazovemo potencijalnog poslodavca i kažemo „koju lijepu riječ u njihovu korist“). Također uočavamo apatiju i nepovjerenje u mogućnost zapošljavanja što često služi i kao izgovor da nema svrhe gubiti vrijeme, za što velikim dijelom snose odgovornost mediji i način na koji se to predstavlja javnosti.

Druga kategorija ograničenja su objektivne prirode - najčešće kod samohranih majki koje zbog egzistencijalnih problema rade dva ili tri posla, javlja se problem plaćanja prijevoza, čuvanja djece itd.

Zbog toga smatram da realno možemo očekivati najviše tri dobrovoljna susreta koja trebaju biti maksimalno strukturirana, dobrim akcijskim planom prilagođena svakoj korisnici posebno. Vrlo je teško napraviti plan aktivnosti za tako kratko razdoblje, ali uvijek su moguće modifikacije i prilagodbe.

1. susret – uvodni razgovor, korisnici treba objasniti aktivnosti koje bi se provodile i u tom smjeru pružiti informacije da razumije i prihvati svoju ulogu i cilj karijernog savjetovanja. Smatram da je to vrlo bitan trenutak u kojem trebamo obrazložiti svoju ulogu savjetnice, ali i istaknuti važnost sudjelovanja korisnice. Razumijevanje tih aktivnosti i cilja savjetovanja moglo bi biti vrlo dobar motivator za daljnju suradnju.

Zbog malo vremena koje nam je na raspolaganju, tijekom prvog susreta potrebno je prikupiti

potrebne informacije o korisnici - osnovne podatke, informacije o završenom formalnom obrazovanju te, ako ih posjeduju, dodatna obrazovanja i vještine koje korisnice same prepoznaju. Bitno je u tom razgovoru da se uspostavi dobar odnos i odnos povjerenja korisnice i savjetnice kako bi korisnica iznijela svoje teškoće, dvojbe, strahove, a savjetnicu s povjerenjem prihvatila. Pokušali bismo postaviti cilj, ali napominjem da je to vrlo kratko razdoblje pa bi se postavljanje cilja uglavnom svodilo na postupak jednostavnijeg i lakšeg pristupanja tržištu rada i snalaženje u toj okolini. Na putu do tog cilja sve bi aktivnosti vodile prema osnaživanju i ekonomskoj samostalnosti.

Dinamika susreta bila bi jednom tjedno, ali smatram da razmak između prvog i drugog susreta treba biti nešto kraći, po mogućnosti ne dulji od pet dana.

2. susret – vođenje intervjua, trajanje susreta 90 minuta.

Prvi susret i razgovor s korisnicom treba savjetnici pružiti sliku i smjer pripreme intervjua. Prvi susret vrlo je važan radi uspostave pozitivne interakcije korisnica-savjetnica. Struktura intervjua treba biti prilagođena informacijama i spoznajama prikupljenima na prvom susretu, prilagođena obrazovnom nivou, razumljiva korisnici.

Tijekom intervjua velika je odgovornost na savjetnici, odnosno osobi koja provodi intervju. Intervjuer se treba koristiti tehnikama aktivnog slušanja i svakako početi s tehnikama ohrabriranja i empatiziranja.

Kraća verzija 2

Dobro pripremljenim i vođenim intervjuom savjetnica može doznati sve potrebne informacije za daljnje savjetovanje - dosadašnja iskustva, vještine i kompetencije koje korisnica posjeduje, njezine stavove, njezino razmišljanje o dodatnom obrazovanju, mogućnosti usklađivanja profesionalnih i obiteljskih obveza, njezine kreativne predispozicije i dr.

Važno je da savjetnica traži pojašnjenja od korisnice ako postoji neka nejasnoća, a ne smije se zaustaviti na pretpostavkama. Zato je važno da se često koristi tehnikama sažimanja i validacije. S aspekta korisnice vrlo je bitno „da se čuje“, da čuje svoje odgovore, jer dobro vođenim intervjuom korisnica si može osvijestiti svoje vještine, kompetencije, odnosno može osvijestiti da je ona kreator svojeg razmišljanja, djelovanja te postati svjesna osobne odgovornosti za svoj život.

Također, obrazac za intervju prema kojem je razgovor vođen može poslužiti kao primjer za tijek intervjua kod poslodavca, što korisnici može umanjiti nesigurnost.

3. susret – trajanje 90 minuta, sažimanje intervjua, davanje povratne informacije korisnici. Savjetnica se na temelju analize intervjua priprema za treći susret koji bi predstavljao evaluaciju prijašnjih susreta i konačni cilj u ovako kratkom modelu karijernog savjetovanja. Cilj bi bio zajedničko pisanje životopisa, upoznavanje s portalima za pretraživanje poslova, odnosno s objavljenim slobodnim radnim mjestima, informiranje o postojanju agencija za privremeno zapošljavanje te zajedničko pretraživanje oglasa.

Na osnovi intervjua može se iščitati želja klijentice za dodatno obrazovanje, za povezivanje s udrugama u kojima postoji potreba za osobama koje bi postale osobni asistenti, za mogućnost uključivanja u socijalne zadruge, za pružanje podrške u razvijanju postojećih kompetencija i vještina, ali i razvijanje novih.

Svakako bismo pokušali napraviti kratak plan koji bi sadržavao redovito pretraživanje slobodnih radnih mjesta, kontakte s područnim uredom Hrvatskog zavoda za zapošljavanje, praćenje oglasa u lokalnim medijima, rad na ponašanju i izgledu korisnice, informiranje prijatelja o poduzetim koracima.

Plan bi uključio i barem telefonsko javljanje korisnice savjetnici nakon dva tjedna.



4

MODELI
**EKONOMSKOG OSNAŽIVANJA
ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA**

4

MODELI EKONOMSKOG OSNAŽIVANJA ŽRTAVA OBITELJSKOG NASILJA

U radu s korisnicama pokazala se velika potreba za njihovim ekonomskim osnaživanjem te za održavanjem edukacija o upravljanju novcem, kućanstvom, o štednji i dr. kao pretpostavci uspješnosti samostalnog života korisnice i brige o sebi i/ili obitelji nakon izlaska iz skloništa. U nastavku navodimo 6 modela ekonomskog osnaživanja.

4.1. Model ekonomskog osnaživanja 1

PROGRAM EKONOMSKOG OSNAŽIVANJA KORISNICA

- kada dođe u sklonište, korisnicu se upoznaje s načinom funkcioniranja skloništa i s kućnim redom
- uvid u financijsko stanje korisnice, u sva primanja i rashode
- dogovor o eventualnoj štednji novca koji prima kao alimentaciju ili dječji doplatak ili eventualno osobni dohodak ili mirovinu – dogovoriti mjesečni iznos koji smije potrošiti, ostalo pohranjuje u sef u skloništu ili na tekući račun - mjesečni uvid savjetnice u uštedeći iznos novca

- dogovor o korištenju mobitela, kupnji bonova ili plaćanju mjesečne pretplate
- izrada liste za praćenje evidencije novčanih davanja (tj. prihoda i rashoda), dogovoriti dnevno bilježenje trošenja novca
- dogovor o planiranju kupnje odjeće i obuće za korisnice i za djecu
- izrada tjednog popisa nabave hrane, higijenskih potrepština i ostalih stvari potrebnih u kućanstvu – izrađuju je korisnice zajedno, u dogovoru s djelatnicama skloništa
- izrada tjednog jelovnika
- organizacija pranja rublja i glačanja - vodeći računa o korištenju u doba jeftine struje
- učenje o racionalnijem korištenju grijanja
- povremeno s korisnicama dogovoriti da planiraju kupnju u sklopu ograničenih finansijskih sredstava - pratiti snalaženje u tim okvirima
- izraditi sa svakom korisnicom plan prihoda i rashoda, odrediti prioritete, učiti o štednji i pravilnom raspolaganju novcem
- raditi na osvještavanju osobne odgovornosti za vlastiti život

4.2. Model ekonomskog osnaživanja 2

MODEL EKONOMSKOG OSNAŽIVANJA ŽENA

1. RADIONICA

- razgovor o vrijednosti novca, minimalnoj/prosječnoj plaći zaposlenika u odnosu na stručnu spremu koju ima, izračun visine satnice rada
- osvještavanje trenutnog stanja na tržištu rada, ponuda i potražnja radnih mjesta, mogućnosti zapošljavanja i visina prihoda koju korisnice mogu ostvariti s obzirom na njihovo zanimanje/zvanje, sposobnosti i iskustva
- osvještavanje važnosti osobne finansijske neovisnosti

* trajanje: 1 sat

* ponavljanje: 1 put mjesečno, prema potrebi i češće

* grupni rad, individualno prema potrebi

2. RADIONICA

- osvještavanje i izračun prosječnih mjesečnih troškova svakodnevnog života uz zadovoljenje osnovnih životnih potreba - stanarina, režije, prehrana, higijena (osobna higijena, higijena prostora, higijena rublja, pelene...), odjeća, obuća, telefon/mobitel, cigarete i ostalo.

* trajanje: 1 sat

* ponavljanje: prema potrebi, intenzivnije prije odlaska korisnice iz ustanove

Zadatak: svaka korisnica treba izračunati svoje osobne mjesečne troškove

Individualni rad: revizija izračuna troškova

3. RADIONICA

- razgovor o pravilnoj raspodjeli redovitih materijalnih primanja
- poticaj i učenje korisnica da prvo namire osnovno i bitno (stan, hrana i režije), a onda ostalo te da troše onoliko novca koliko imaju
- razgovor o negativnim stranama „minusa“ na kartici, zaduživanja, kredita i sl.

* trajanje: 1 sat

* grupni rad

4. RADIONICA

- poticaj korisnicama da osvijeste svoja znanja, vještine, sposobnosti, iskustva, pozitivne vrijednosti i osobine koje već posjeduju te da ih usavršavaju i usmjere se na daljnji osobni razvoj i rad na sebi

* trajanje: 30 minuta, grupni rad

* zadatak: napisati svoja znanja, vještine i sposobnosti te vještine koje žele naučiti i/ili usavršiti

- poticaj korisnicama da svoje vještine pokušaju iskoristiti kao mogućnost honorarnog/povremenog posla, odnosno zarade (npr. čišćenje, glačanje, izrada torti, kolača, kuhanje, ručni rad - kukičanje, pletenje i sl., aranžiranje, izrada nakita, ukrasnih predmeta...)

* individualni rad

4.3. Model ekonomskog osnaživanja 3

Model ekonomskog osnaživanja u skloništu (širi)

Različitim aktivnostima u skloništu provodimo ekonomsko osnaživanje korisnica tj. učimo ih štednji na različite načine. Pritom važnu ulogu ima radna terapija koja se održava gotovo svaki dan. Žene učimo kako da iskoriste sve moguće resurse kako bi uštedjele što više novca i naučile racionalno raspolagati njime.

Za žene koje imaju neku vrstu redovitog primanja otvorili smo „štedionicu“ u uredu. S obzirom na to da je svakoj ženi u našem skloništu omogućen besplatan smještaj, prehrana, higijenske potrepštine te ponekad i odjeća, obuća (ovisno o donacijama) te igračke za djecu, savjetujemo ih da novac ostave kod nas u uredu kako bi na odlasku iz kuće imale određenu ušteđevinu.

Također, kao dio ekonomskog osnaživanja, žene učimo obrađivati vrt te maksimalno iskoristiti plodove iz njega tako da pripremaju zimnicu, pekmez, sokove, zamrzavaju voće i povrće. Ako u skloništu ima viška kruha, prave od njega kockice za juhu, krušne mrvice i različita jela od kruha za večeru ili međuobrok.

U sklopu radne terapije izrađuju ambalažu od valovitog kartona, uče šivati, uče različite kreativne tehnike kao što je dekupaž i sl. Tako korisnice osnažujemo za pokretanje vlastitog posla čime postaju i konkurentnije na tržištu rada.

Također držimo edukacije s temom:

1. obiteljskog poduzetništva:

- kako ući u posao
- koje greške izbjegavati
- prednosti i nedostaci

2. prednosti i nedostaci poduzetništva:

- tko je poduzetnik
- prednosti i nedostaci poduzetništva
- inovativnost, spremnost na rizik
- požrtvornost
- težak rad i stres

3. kako prezentirati sebe ili proizvod:

- samopoštovanje i samopouzdanje
- kako prezentirati sebe, trominutna prezentacija
- kako prezentirati proizvod

4. kako raspolagati novcem, financijski prioriteti:

- što izbjegavati na početku
- nužna ulaganja
- praćenje kreditnih poticaja

Model ekonomskog osnaživanja u skloništu (kraći)

U sklopu kraćeg ekonomskog osnaživanja korisnice uključujemo u radnu terapiju i ostale aktivnosti u skloništu koje u tom trenutku provodimo.

Na ovaj način ne učimo žene štednji samo dok su u skloništu nego ih i pripremamo na samostalan život kada ga jednog dana odluče napustiti.

Sve navedeno rezultat je dugogodišnjeg rada „Centra za žene Adela“ u provedbi Edukacije za samozapošljavanje žena. Molimo da imate u vidu specifičnost rada u tajnom (autonomnom) skloništu koje nije kapacitirano kao domovi i koje nema dovoljno financijskih sredstava, a ni zaposlenika.

4.4. Model ekonomskog osnaživanja 4

EKONOMSKO OSNAŽIVANJE

S korisnicama skloništa održavaju se tjedni kućni sastanci koji uključuju izradu jelovnika, rješavanje tekućih problema i dr. U tjedne sastanke uvrstili bismo model ekonomskog osnaživanja.

To uključuje teme kao što su izrada kućnog proračuna, osmišljavanje dnevnog jelovnika s ograničenim iznosom novca (npr. 50,00 kn), štednja energije, recikliranje povratne ambalaže kao izvor prihoda, osmišljavanje plana štednje, upoznavanje s institucijama od kojih mogu tražiti pomoć u naravi, volontiranje i sl.

4.5. Model ekonomskog osnaživanja 5

Model ekonomskog osnaživanja

U redovitom tretmanu za vrijeme boravka u domu, korisnice se savjetuje kako štedjeti i pravilno rasporediti novac, vodi se evidencija novčanih davanja i štednje. Uz to, radi se na razvijanju što ekonomičnijeg rasporeda namirnica i njihova trošenja te štednje energenata.

Početkom svakog radnog tjedna održava se sastanak korisnica i djelatnica doma, izrađuje tjedni jelovnik i raspored obavljanja kućnih poslova. Ujedno se prati potrošnja, a na sastancima se iznose određeni troškovi i načini njihova smanjenja te eventualnog načina uštede.

Ako je u domu zaposlena domaćica, ona sve to nadgleda i usmjerava korisnice prema pravilnom vođenju kućanstva.

Uz opći i kraći model, koji se odnose na traženje zaposlenja, korisnice se svake godine vodi na sajmove poslova te, ako je moguće, dom se uključuje u projekte vezane za povećanje zapošljivosti korisnica.

Također se uključuju u zapošljavanje putem javnih radova, a kada dobiju plaću, savjetuje ih se o raspodjeli novca kako bi određeni dio mogle uštedjeti. Štednja im je omogućena i u sefu doma, a pri svakom uzimanju novca u evidenciju novčanih davanja upisuje se svrha podizanja. Takav se način pokazao vrlo uspješnim kod poboljšavanja raspoređivanja njihova osobnog budžeta. Navedeni model je dobrovoljan te neke od korisnica ne pristaju na njega.

4.6. Model ekonomskog osnaživanja 6

EKONOMSKO OSNAŽIVANJE

Grupni rad s korisnicama vezano za ekonomsko osnaživanje obvezan je dodatak procesu karijernog savjetovanja. S temama iz područja ekonomskog osnaživanja počinje se što je prije moguće zato što je riječ o važnim i korisnim životnim vještinama s kojima mnoge korisnice nisu dovoljno ili nisu uopće upoznate. Činjenica da korisnice privremeno žive u skloništu prigoda je za uvježbavanje i demonstriranje praktičnih vještina koje se prikazuju u grupnim radionicama ekonomskog osnaživanja. Korisnice uče kako kontrolirati i upravljati osnovnim elementima koje čine svakodnevicu, što je sastavni dio izvaninstitucionalnog života i naposljetku uspješnog osamostaljenja.

Oblik rada

Grupna radionica

Tema

Ekonomsko osnaživanje

Trajanje

dva ili više susreta

Sadržaj i aktivnosti

Osvještavanje odgovornosti

Odgađanje zadovoljstva

Psihologija potrošnje i marketinga: kupnja na sniženju, pozicioniranje proizvoda u trgovinama, odnos količina – cijena, vođenje evidencije

Upravljanje novcem: izrada budžeta, mjesečno raspolaganje novcem (mjesečna primanja – mjesečni troškovi)

Troškovi: cijene stanarine, režija, odjeće, obučne, namirnice, sredstva za čišćenje i higijenskih potrepština i ostalo

Vođenje kućanstva: slaganje jelovnika, upravljanje energijom, recikliranje (PVC, povratna ambalaža, korištenje platnenih vrećica), prijevoz biciklom

Štednja

Materijali za pripremu, materijali za korisnice i domaću zadaću

Priručnik

Literatura

1. Ajduković, M. (1997.): Grupni procesi u psihocijalnom radu, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
2. Ajduković, M. i Cajvert, L. (2004.) (ur.): Supervizija u psihosocijalnom radu, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
3. Arambašić, L. (2000.): Psihološke krizne intervencije, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
4. Bakić, N. i Čubranić, V. (2011.): Hoću (bolji) posao! KARIJERE 2011, Tau on-line, Zagreb.
5. Camp, R., Vielhaber, M. E. i Simonetti, J. L. (2004.): Strateško vođenje intervjua, Zagrebačka škola ekonomije i managementa, Zagreb.
6. Cajvert, L. (2001.): - Kreativni prostor terapeuta: O superviziji. Svjetlost, Sarajevo.
7. Galetić, G. (2008.): Uspješno nošenje s tremom, Centar za edukaciju i savjetovanje „Sunce“, Zagreb.
8. Goleman, D. (2007.): Socijalna inteligencija u poslu, Mozaik knjiga, Zagreb.
9. Goleman, D. (2007.): Socijalna inteligencija - nova znanost o ljudskim odnosima, Mozaik knjiga, Zagreb.
10. Janković, J. (1997.): Savjetovanje - nedirektivni pristup, Alinea, Zagreb.
11. Miljković, D. i Rijavec, M. (2007.): Organizacijska psihologija, IEP, Zagreb.
12. Pregrad, J. (1996.): Stres, trauma, opravak, Društvo za psihološku pomoć, Zagreb.
13. Rheinberg, F. (2004.): Motivacija, Naklada Slap, Zagreb.
14. Edukativne potrebe i ponuda profesionalne edukacije, Istraživanje, EduCentar 2013., Zagreb.
15. Psihološki aspekti nezaposlenosti, Zbornik radova XII. ljetne škole studenata i nastavnika Odsjeka za psihologiju Filozofskog fakulteta u Zagrebu, Silba, 2002.

ISBN: 978-953-58349-0-8



9 789535 183490 8



Grad
Zagreb



Područni ured
Zagreb

ljudi.rad:razvoj
Institut za razvoj tržišta rada