



MUNKAVÁLLALÁSI TANÁCSADÓ

SZAKMAISMERTETŐ INFORMÁCIÓS MAPPA

Humánerőforrás-fejlesztési Operatív Program
(HEFOP) 1.2 intézkedés

„Az Állami Foglalkoztatási Szolgálat fejlesztése”



MUNKAVÁLLALÁSI TANÁCSADÓ

Feladatok és tevékenységek

A munka- és pályatanácsadás kialakulása Magyarországon

A munkavállalási tanácsadás része annak a humán szolgáltatási rendszernek, amely Magyarországon bizonyos mértékig a politikai társadalmi rendszerváltás eredményeképpen alakult ki. A rendszerváltás ismert eseményei eredményezték, hogy Magyarországon kialakult egy alapvetően piacorientált gazdaság, amely a korábban megszokott sémáktól jelentősen eltérve a munkaerőt is a termelés valamilyen értékének fogta föl. Ennek természetszerű következménye lett, hogy a korábbi struktúrákon jelentősen eltérő módon megjelent hazánkban a munkanélküliség és vele együtt egy sajátos szociális bizonytalanság.

Amíg korábban a tanácsadási tevékenység kifejezetten csak a pályaválasztáshoz kapcsolódott, a munkanélküliség megjelenésével kialakult az a segítő tevékenység, amelynek középpontjában a munka-, pálya-, és karrier tanácsadás áll. A munkaügyi központok létrejöttével, amely kezdetekben csak a segélyezés és munkaközvetítés adminisztratív funkcióit látta el, nagy hangsúlyt kapott a személyre szabott szolgáltatás, amely csak egyéni tanácsadás során valósulhatott meg. Ezért szükség volt olyan szakemberek képzésére, akik a pályaválasztáson túl a munkavállalásban, álláskeresésben és az állásmegtartásban is segítséget tudnak nyújtani a munkanélküli embereknek. Kialakult tehát a munka- és pályatanácsadás, mint foglalkozás és kiképződött az a szakembergárda, aki e tevékenység ellátását kellő szakmai színvonalon végzi. A tanácsadók ma már egyre több területen (munkaügyi központok, pedagógiai intézetek, diáktanácsadók stb.) végzik munkájukat, ahol egyéni tanácsadással, csoportos foglalkozással és álláskeresési módszerekkel próbálnak segíteni az elhelyezkedési nehézségekkel és pályadöntési problémával küszködő tanácskérőknek.

A foglalkozási terület bemutatása

Ezen a területen dolgozó szakemberek tanácsadást és útmutatást nyújtanak az embereknek pályaválasztási és munkavállalási problémáik megoldásában.

A tanácsadás célja, hogy segítségével a tanácskérő a jövőjét illetően döntési lehetőségek közül tudjon választani és képes legyen a számára legkedvezőbb megoldási lehetőség meghozatalára. Ez lehet pályaválasztási döntés, munkavállalási szándék vagy karrierépítési terv megvalósítása.

Munkájuk során körüljárják és pontosan meghatározzák a tanácskérő problémáját, majd a megoldáshoz megvalósítási terveket dolgoznak ki. A megoldási lehetőségek közül az ügyfélnek kell a végső döntést meghoznia.

A foglalkozási terület meghatározó eleme a szociális érzékenység és az emberekkel való humánus bánásmód. Ez azt jelenti, hogy a munkaügyi szervezet munkatársai az udvarias, korrekt, a törvényeknek megfelelő magatartást állították a középpontba és a segítségnyújtás legfontosabb céljának az emberközpontú szolgáltatást tekintik. Ezt nevezzük humán szolgáltatásnak.

A tanácsadás jellegű szolgáltatás eredményessége szempontjából különösen fontos kritérium az, hogy a tanácskérő saját kezdeményezésére, önként vegye azt igénybe, s ne mások döntsék el helyette, hogy neki mire van szüksége. Ahhoz, viszont hogy el tudja dönteni, melyik szolgáltatás lenne számára a legmegfelelőbb, ismernie kell, milyen szolgáltatások állnak rendelkezésre a munkaerő-piaci szervezetben és hogyan veheti igénybe ezeket. A szolgáltatásközpontú ügyintézés egyik előfeltétele tehát az ügyfelek folyamatos tájékoztatása, informálása.

A tanácsadó munkája során teljesen alkalmazkodik az ügyfél igényeihez. Köteles a tanácskérő rendelkezésére állni munkaidőben, de ha az ügyfél kéri, munkaidőn kívül is.

Meghatározó, hogy a tanácskérő milyen élethelyzetben és lelkiállapotban kerül tanácsadásra. A tanácsadónak tehát fel kell mérnie, hogy az ügyfélnek mire van szüksége és milyen segítségnyújtás lenne számára a legoptimálisabb.

Köztudott, hogy az emberek nagy része nem, vagy csak nehezen képes a problémáiról beszélni, főleg ha az illető munkanélküli. Ezért lényeges, hogy ezt a foglalkozást csak azok válasszák, akikben a segítészándék erőteljesen van jelen.

Jellemző feladatok, tevékenységek

Munkája során egyéni és csoportos tanácsadással segíti a munkanélkülieket, munkavállalókat, pályaválasztás előtt álló tanulókat az álláskeresésben, állásuk megtartásában és a pályatervezésben.

Ha az ügyfél például elvesztette az állását és bizonytalan a jövőjét illetően, a tanácsadó egyéni beszélgetés keretében felméri a probléma okát és a tanácskérő igényei alapján közös tervet dolgoznak ki. Ez lehet esetleg pályamódosítás, egyéni álláskeresés tanulása vagy konkrét munkahelykeresés.

Ha a tanácskérő más foglalkozást szeretne üzni, pályaaorientációs tanácsadást kell végezni, majd meg kell keresni a megfelelő képzési lehetőségeket. Ha további bizonytalanságai vannak, csoportos foglalkozás keretében vagy további egyéni tanácsadás segítségével kell támogatni. Mindig az az irányadó, hogy az ügyfél mit szeretne, neki mi lenne a legkedvezőbb megoldás.

Tevékenységek részletesen

Fogadja a közvetítő által hozzá irányított vagy önként jelentkező ügyfeleket

Az előzetes beszélgetésben időpontot egyeztet az ügyféllel, majd egy orientáló beszélgetés keretében tájékoztatást nyújt a tanácsadási folyamat céljáról és felméri a tanácskérő problémáját.

Egyéni beszélgetéseket vezet

A beszélgetés során tisztázza a tanácskérő foglalkozási problémáját, amely elhelyezkedéssel, álláskereséssel, pályaválasztással vagy pályamódosítással kapcsolatos.

Ezután az ügyféllel közösen megvalósítási tervet készít, majd támogatást nyújt a döntéshozatalban és nyomon követi a terv megvalósulását.

Csoportos foglalkozást vezet

Hasonló élethelyzetben lévő embereknek (pl. tartós munkanélküliek, pályakezdők, megváltozott munkaképességűek) csoportos foglalkozást tart. A csoport hatékonyan segítheti az ügyfél problémáinak megoldását, hiszen egy csoportban azonos problémákkal küszködő emberek vannak, akik pozitívan támogathatják egymást.

Tanácsadó naplót vezet

Az ügyfélről dokumentáció készül, amely minden egyes beszélgetésről a tanácsadó által készített feljegyzéseket tartalmazza. A napló adatai titkosak, teljes betekintésére kizárólag a tanácsadó jogosult.

Információs tevékenységet végez

Tájékoztatást ad a tanácskérőnek a munkaügyi központ szolgáltatásairól és az igényelhető támogatásokról, amely lehet anyagi (pl. munkanélküli segély igénylése), illetve foglalkoztatást elősegítő támogatás (pl. utazási költségtérítés, gyakornoki foglalkoztatás). Szükség esetén egyéni útmutatást ad.

A munkanélküliséget megelőző információs és tanácsadási tevékenységet végez (prevenációs tevékenység)

Oktatási intézményekben és létszámleépítés előtt álló cégeknél tájékoztatja a diákokat, illetve munkavállalókat azokról a szolgáltatásokról és támogatásokról, amelyeket a munkanélküliség bekövetkezésekor az ügyfél igényelhet.

Esetmegbeszéléseket folytat

A tanácskérő problémájáról és megoldási lehetőségeiről szakmai megbeszélést folytat a munkaközvetítővel és -szükség esetén- a pszichológussal.

További feladatok, tevékenységek:

- ◆ Naprakészen tanulmányozza és alkalmazza a munkanélküliségre vonatkozó jogszabályváltozásokat és a munkájával kapcsolatos szakfolyóiratokat, szakkönyveket.

- ◆ Részt vesz szakmai fórumokon és konferenciákon, továbbá rendszeresen jár továbbképzésekre és szakmai tréningekre.
- ◆ Kapcsolatot tart más munkaügyi kirendeltségen dolgozó tanácsadókkal, oktatási és pályaválasztási intézmények képviselőivel.
- ◆ Tevékenységéről a kirendeltség-vezetőnek folyamatosan beszámol, a munkavégzés során felmerült akadályozó tényezőkről tájékoztatást ad.
- ◆ Hivatalos leveleket fogalmaz ügyfeleknek és külső szervezeteknek, majd továbbítja azt.

A tanácsadók különböző területen végzik munkájukat. Heti egyszeri rendszerességgel esetmegbeszéléseken vesznek részt, amelybe bevonják a belső koordinátort, szükség esetén a szakmai konzulenszt is. Belső koordinátor az a tanácsadó, akit a többi tanácsadó kiválaszt, és aki ennek megfelelően a belső szakmai munkát irányítja, illetve képviseli a tanácsadók érdekeit a szakmai-vezetői értekezleteken.

A tanácsadók munkáját hagyományos módon mérni nem lehet (napi X ember), csak szakmai értékelésről lehet szó.

Amennyiben a tanácsadó egyéni beszélgetés keretében foglalkozik az ügyféllel, célszerű naponta 2 órás különbséggel behívni a tanácskérőket, hiszen egy tanácsadói beszélgetés időtartama 1-1,5 óra is lehet.

A csoportos foglalkozás többszöri találkozást igényel. Itt tulajdonképpen az ügyfelek úgynevezett tréningen vesznek részt, amelyen különböző ismeretek elsajátítására (pl. pályaismeret bővítése), illetve érdeklődésük, képességeik alaposabb megismerésére nyílik lehetőségük. Ezek a foglalkozások átlagosan 2-3 napos időtartamúak.

A tanácsadás, akár egyéni beszélgetésről, akár csoportfoglalkozásról van szó zárt szobában, a kirendeltségi munkától elkülönített helyen történik, ahol csak a tanácsadó és a tanácskérő(k) van jelen. Megfigyelőként senki nem vehet részt a foglalkozáson, mert ez zavarná a csoport munkáját, egyéni beszélgetésnél pedig személyiségi jogokat sérthet.

A tanácsadó a munkaközvetítőkkal szorosan együttműködik, hiszen sokszor a közvetítő javaslata alapján kerül az ügyfél a tanácsadóhoz. A tanácsadási folyamat végén pedig újra a közvetítőhöz kerül vissza. Ezért nagyon fontos, hogy a közvetítő és a tanácsadó folyamatos kapcsolatban álljanak.

A munkavégzés során különböző segédeszközöket alkalmaz. Ilyenek azok a kérdőívek, amelyek főleg a tanácskérő önismeretének felmérésére szolgálnak. Ez lehet érdeklődés- vagy képességfelmérés, illetve értékrendszer vizsgálat. Ma már több számítógépes program is segíti a tanácsadó munkáját.

A munkavégzés során használt eszközök:

- ◆ számítógép,
- ◆ telefon,
- ◆ fénymásoló,
- ◆ íróeszközök,
- ◆ kérdőívek,
- ◆ flipchart tábla,
- ◆ szakkönyvek.

Munkahely, munkakörnyezet

Munkájának nagy részét zárt helyen (irodában) végzi, amely átlagos munkahelyi környezetet biztosít. Kapcsolattartás céljából külső intézményeket is látogat, amely kisebb-nagyobb utazással jár. A munkakörnyezet kellemes.

Közvetlen baleseti veszélyek nincsenek.

Kapcsolat

Munkája során a következőkkel kerülhet kapcsolatba:

- ◆ ügyfelekkel,

- ◆ munkatársakkal (munkaközvetítővel, pszichológussal, más tanácsadóval),
- ◆ vezetőkkel (kirendeltség-vezető, igazgató),
- ◆ oktatási intézmények képviselőivel,
- ◆ pályaválasztási intézmények képviselőivel,
- ◆ munkáltatókkal.

Követelmények

A munka- és pályatanácsadó munkája könnyű munkának minősül. Tevékenysége során sok olyan követelménynek kell megfelelnie, amelyek elsősorban a személyes tulajdonságokon alapulnak. Ilyen például a jó kommunikációs készség, amely az ügyfelekre való folyamatos odafigyelés, illetve a velük való humánus bánásmód miatt lényeges.

Nagyon fontos az empátia (beleérző képesség), hiszen csak akkor nyerhetjük meg a tanácskérő bizalmát, ha folyamatosan éreztetjük vele, hogy megértjük a problémáját és mindent elkövetünk, hogy segíteni tudjunk neki.

Csoportos foglalkozás esetén nagy figyelemkoncentrációt követel meg, hogy minden csoporttagra egyaránt odafigyeljünk, és ne érezze magát senki kirekesztve a csoportból.

Meghatározó az előítélet-mentesség, hiszen a munkanélküli ügyfelek között gyakran van jelen cigány, alkoholista, vagy egyéb deviáns ember. A tanácsadónak viszont minden ügyféllel ugyanúgy kell bánnia és kötelessége, hogy segítséget nyújtson.

Be kell tartani az ügyféllel kapcsolatos etikai szabályokat is, amely azt jelenti, hogy a tanácskérő által adott információkat titoktartási kötelezettséggel kell kezelni.

Az alábbiakban azokat a legfontosabb fizikai, pszichikai és egészségügyi követelményeket soroljuk fel, amelyek meghatározóak ebben a foglalkozásban.

Fizikai és pszichikai alkalmassági feltételek:

- ◆ tartós ülőmunka,
- ◆ fokozott figyelem,
- ◆ ép hallás,
- ◆ jó látás,
- ◆ karok, kezek, ujjak használata.

Egészségügyi kizáró okok:

- ◆ a statikai rendszer alaki és működési rendellenességei,
- ◆ a szív és a keringési rendszer bármilyen állandó betegsége vagy rendellenessége,
- ◆ szívműtét utáni állapot a szívbeteggondozó javaslata szerint,
- ◆ reumás láz utáni állapot,
- ◆ nagyothallás.

Egyéb tulajdonságok:

- ◆ jó beszélő és kommunikációs képesség,
- ◆ jó kapcsolatteremtő képesség,
- ◆ empátia (beleérző képesség),
- ◆ szociális érzékenység,
- ◆ előítélet-mentesség,
- ◆ pontosság, precizitás,
- ◆ együttműködés másokkal,
- ◆ egyéni megítélésen alapuló döntések.

Az alábbi tantárgyakban kell jó teljesítményt elérni:

- ◆ anyanyelv,
- ◆ állampolgári/államigazgatási ismeretek,
- ◆ gazdaságtan,
- ◆ pszichológia,

- ◆ társadalomismeret.

Szakképzés

A képzés célja

Olyan szakemberek kiművelése, akik közvetlen kapcsolatteremtés útján segítik az egyén szakmai szocializációjának és pályadöntésének folyamatát. Támogató magatartásukkal erősítik az egyén munkához jutási esélyeit, illetve az új foglalkoztatási környezethez történő folyamatos alkalmazkodását, sikeres helytállását.

A főiskolai szintű képzés kialakításának célja olyan korszerű, egészséges és fejlődésre orientált emberszemlélettel rendelkező szakemberek képzése, akik:

- ◆ munkájuk során képesek a társadalmi esélyek felismerésére, a munkalehetőségek feltárására, a munkaerőpiac folyamatos változásának követésére,
- ◆ képesek a szerkezet-átalakításból adódó új munkaerő-szükséglet feltérképezésére, a szükséges munkaerő képzettségének megállapítására a régióban, illetve vállalaton belül,
- ◆ képesek felismerni a munkavállalók egyéni esélyeit, támogatni a személyiség önérvényesítési tendenciáinak kibontakozását, valamint segítséget nyújtani a munkavállalók egyéni döntéseihez,
- ◆ képesek munkaadói és munkavállalói érdekek felismerésére, ezek egyeztetésére olyan stratégiák alkalmazásával, amelyek egyértelmű célja a munkába állás elősegítése.

A képzés kb. 40%-át a tantárgyakhoz tartozó gyakorlatok, illetve a várható munkafeladatokhoz kapcsolódó külső gyakorlatok jelentik. A külső gyakorlatok jelentős része a munkaügyi központokban és kirendeltségeken folyik, de a hallgatók önkormányzatoknál és iskolákban, valamint nagyobb vállalatoknál is szereznek tapasztalatokat.

A képzés 6 tantárgyblokkot foglal magában

Gazdaságtudományi tantárgycsoport

Tájékoztatót nyújt a munkaerőpiaci elméletekről, az itt megvalósuló politika legfontosabb összefüggéseiről. Ennek megfelelően tisztában kell lenni a munkaerőszolgálati rendszerek szervezettségével, közgazdasági szabályozóival. Gyakorlaton kell ismerni a munkanélküliség kezelésének technikáit, az ehhez kapcsolódó gazdasági és szervezeti ismereteket.

Pszichológia-tanácsadás tantárgycsoport

Magában foglalja az általános lélektan a kommunikáció és a szociális kapcsolatok pszichológiáját, a személyiség-megismerés pszichológiáját, a pályalélektant. A tanácsadási elméletek áttekintése után a hallgatók megismerkednek mindazokkal a tanácsadási technikákkal, amelyek a személyközi kapcsolatokban, pontosabban a tanácsadási helyzetekben érvényesülnek. Az egyéni tanácsadási módszereken túl a csoportos tanácsadási formákat és más fejlesztő módszereket is elsajátítják.

Szociológiai tantárgycsoport

Különböző szociális rétegek közötti differenciált ismereteket nyújt, a szociológiai alapfogalmakon túlmenően olyan társadalomismerethez segít, amely alapján a tanácsadó szakember képessé válik a makro- és mikroszintű statisztikai adatok elemzésére.

Pedagógiai tantárgycsoport

Alapvető pedagógiai ismereteket nyújt, amely magában foglalja a pályaorientáció és információ, a pályaismeret és a felnőttképzés legfontosabb kérdéseit.

Jogi tantárgycsoport

A munkavállalás önmagában egyfajta jogi aktus. Ezért a tanácsadó szakembernek rendelkeznie kell a polgári jog, a munkajog, a biztosítási, illetve közigazgatási jog ismereteivel, valamint ismernie kell a hatályos foglalkoztatási törvényt.

Számítástechnikai tantárgycsoport

A számítástechnikai eszközök alkalmazásának oktatását vállalja, melynek birtokában mind az információadás, mind az információgyűjtés lehetővé válik.

Etika tantárgy

Az általános etikai ismereteket, magatartás etikát, szakmai etikát foglal magában. A tanácsadó szakember olyan bizalmas információk birtokába juthat a személyközi kapcsolatokban, amely a szakmai titoktartás kötelezettségén túl egy sajátos etikai magatartást is megkíván.

A képzés során oktatott szakmai és vizsgatárgyak:

- ◆ tanácsadás elmélete, gyakorlata,
- ◆ alkalmazott pszichológia,
- ◆ különböző rétegek szociológiája,
- ◆ vidékfejlesztés,
- ◆ pályapedagógia,
- ◆ szociálpolitika,
- ◆ közgazdaságtan,
- ◆ munkagazdaságtan,
- ◆ munkaerő-piaci ismeretek,
- ◆ munkajog,
- ◆ pályaismeret.

A szakképesítés megszerzésének módja

A képezést középfokú végzettség (érettségi bizonyítvány) megszerzését követően nappali tagozaton 6, levelező-távoktatási tagozaton 8 félév alatt lehet megszerezni.

Másoddiplomás (posztgraduális) képzés során a képzési idő: 4 félév

Szakmai gyakorlat és szakmai továbbképzés az Európai Unióban

Az alábbi honlapon különböző nemzeti és nemzetközi oktatási-képzési pályázati programok találhatók. Így többek között az Európai Bizottság Socrates oktatási, és

Leonardo da Vinci szakképzési programjai, valamint a felsőoktatásban résztvevők közép-európai CEEPUS programja.

A honlap információt nyújt a felsőoktatási rendszereket támogató Tempus III. és az Erasmus Mundus programokról, valamint az Európai Unió Kutatási és Technológiafejlesztési Keretprogramjának lehetőségeiről.

Elérhetőség: www.tka.hu

Kereseti lehetőségek:

Az egyes foglalkozások átlagkereseti statisztikáját – több évre visszamenőleg – az Állami Foglalkoztatási Szolgálat honlapján teszi közzé, a Statisztika menüpontban (egyéni bérek és keresetek statisztikája).

Elérhetőség: www.afsz.hu

Elhelyezkedési lehetőségekről tájékozódhat az Állami Foglalkoztatási Szolgálat kirendeltségein, a www.afsz.hu internetes elérhetőségen, vagy mobiltelefonon a <http://wap.afsz.hu> linken.

A munka- és pályaválasztási tanácsadó foglalkozást bemutató **pályaismertető film** elérhető az Állami Foglalkoztatási Szolgálat www.afsz.hu, valamint a Nemzeti Pályainformációs Központ www.npk.hu, továbbá az e-pálya www.epalya.hu internetes elérhetőségeken.

Kiadja: Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Felelős kiadó: Pirisi Károly főigazgató

Készült 1999-ben. Aktualizálva 2008-ban az Európai Unió és a Magyar Állam társfinanszírozásával.

A jelen dokumentum tartalma nem feltétlenül tükrözi az Európai Bizottság a tárgyra vonatkozó hivatalos véleményét.