



PRIRUČNIK ZA

# KARIJERNE SAVJETNIKE



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

## PRIRUČNIK ZA KARIJERNE SAVJETNIKE JOB CLUBA VARAŽDIN

Izdavač: Hrvatsko društvo inženjera geotehnike  
Job Club Varaždin

Za izdavača odgovara: Nenad Petrović

Autorica: Petra Kereži

Urednica: Simona Štriga

Grafička obrada: HDIG©2020

## Sadržaj

I. Psihološke, tjelesno-zdravstvene i psihosocijalne posljedice nezaposlenosti .....	1
1.1. Psihološke posljedice nezaposlenosti .....	2
1.2. Tjelesno-zdravstvene posljedice nezaposlenosti.....	4
1.3. Psihosocijalne posljedice nezaposlenosti.....	4
II. Razvoj kompetencija za povećanje zapošljivosti .....	6
III. Vođenje karijernog savjetovanja .....	11
3.1. Zadaće i karakteristike karijernih savjetnika .....	14
3.1.1. Tips & Tricks za karijerne savjetnike .....	14
IV. Komunikacijske vještine.....	17
4.1. Verbalna komunikacija i aktivno slušanje .....	17
4.1.1. Verbalna komunikacija .....	17
4.1.2. Aktivno slušanje .....	18
4.1.3. Aktivno slušanje i „JA” poruke .....	20
4.2. Neverbalna komunikacija.....	21
4.3. Načini komunikacije.....	22
4.3.1. Agresivna komunikacija.....	22
4.3.2. Defenzivna komunikacija.....	23
4.3.3. Asertivna komunikacija .....	23
V. Stilovi učenja odraslih osoba .....	24
5.1. Kako odrasle osobe uče .....	24
5.2. Stilovi učenja.....	24
VI. Kompetencije karijernih savjetnika .....	26
VII. Načini provođenja karijernih savjetovanja .....	28
7.1. Individualna karijerna savjetovanja .....	28
7.2. Grupna karijerna savjetovanja.....	29
7.3. Grupno traženje posla.....	34
Popis literature.....	35

## I. Psihološke, tjelesno-zdravstvene i psihosocijalne posljedice nezaposlenosti

Zaposlenost je važna za pojedinca i društvo. U sociološkim i ekonomskim studijama ističe se kako zaposlenost nije samo najvažnija odrednica položaja ljudi u svakoj zemlji, već je ujedno bitna za stvaranje smisla, dohotka, socijalne stabilnosti i kvalitete života te puno sudjelovanje u društvu. Ljude često definiramo, a i oni sami sebe određuju, na temelju onog što rade u životu.

Nezaposlenost, osim što utječe na pitanje egzistencije, često na osobe ostavlja i psihološke posljedice. Kako bi se lakše shvatile psihološke posljedice nezaposlenosti, potrebno je naglasiti dobrobiti koje pruža zaposlenost, a neke od njih su: zarada, povišenje razine aktivacije, raznolikost okoline i raznolikost socijalnih interakcija, vremenska struktura dana i ostvarenje osobnog identiteta kroz radnu ulogu.

Nepostojanje/gubitak navedenih dobrobiti značajan je izvor stresa, a on se događa nemogućnošću pronalaženja zaposlenja ili gubitkom posla. Nezaposlenost uključuje i učenje novih uloga te prilagođavanje promijenjenim okolnostima. Ako nezaposlenost traje dulje od 6 mjeseci kod osoba mlađih od 29 godina, odnosno dulje od godine dana kod starijih, tada se radi o dugotrajnoj nezaposlenosti. Bez obzira na trajanje nezaposlenosti, ona za pojedinca predstavlja određeni izvor stresa koji za sobom povlači i specifične promjene u doživljavanju i ponašanju, a jednim imenom nazivamo ih psihološkim posljedicama nezaposlenosti.

Nezaposlenost utječe na psihološko zdravlje, a njega karakterizira cijeli niz afektivnih, kognitivnih i bihevioralnih procesa te se definira kao nisko ili narušeno, odnosno visoko ili dobro. Osim na psihološko stanje osobe, nezaposlenost ima utjecaj i na tjelesno zdravlje, kao i cjelokupno blagostanje osobe. Narušeno mentalno i/ili fizičko zdravlje, manjak osnovnih sredstava za život i narušeno blagostanje dovode do psihosocijalnih posljedica nezaposlenosti.

## 1.1. Psihološke posljedice nezaposlenosti

Longitudinalne studije koje su pratile osobe koje su iz zaposlenosti ušle u nezaposlenost i obrnuto potvrdile su da je nezaposlenost češća kod osoba slabijeg mentalnog zdravlja, ali i da nezaposlenost dovodi do slabijeg mentalnog zdravlja.

Kod nezaposlenih osoba su, u odnosu na zaposlene, generalno jače izražena sljedeća stanja [1]:

- anksioznost
- depresija
- napetost
- sniženo samopoštovanje
- veća socijalna izolacija
- niža razina dnevne aktivnosti
- osjećaj beznađa
- nezadovoljstvo životom
- veće iskustvo napetosti i više negativnih emocija
- manje zadovoljstvo životom
- proživljavanje manje ugone i pozitivnih emocija.

Brojna istraživanja dovela su do nekoliko generalnih zaključaka koji pokazuju odnos između psihološkog stanja nezaposlene osobe i drugih faktora kao što su trajanje nezaposlenosti, dob, spol, privrženost zaposlenju, lokalna nezaposlenost, potpora obitelji, pohađanje programa za pomoć, uzroci nezaposlenosti, osobne aktivnosti i financijska sigurnost. U nastavku je dan kratak pregled glavnih zaključaka istraživanja koja pokazuju na koji način je psihološko stanje nezaposlene osobe povezano s faktorima iz okoline [2]:

- Psihološko zdravlje pada unutar razdoblja od nekoliko prvih tjedana do tri mjeseca nakon ostanka bez posla, nakon čega ostaje stabilno ili se čak popravlja pa izgleda da je trajanje nezaposlenosti mnogo nevažniji faktor od činjenice da je pojedinac izgubio posao. Iako istraživanja trajanja nezaposlenosti nisu bila dovoljno dugačka da bi se donijeli općeniti zaključci, gotovo je sigurno da psihološke posljedice nezaposlenosti ovise o vremenskoj točki u kojoj su prikupljeni podaci. Za precizno utvrđivanje vremenske dinamike psiholoških posljedica nezaposlenosti nedostaju istraživanja koja uključuju osobe koje su dugo nezaposlene.

- Odnos između dobi i intenziteta reakcija na nezaposlenost nije linearan. Psihološke posljedice nezaposlenosti najveće su za ljude srednjih godina (od 30 do 59 godina).
- Kod žena su zabilježene teže psihološke posljedice. No, uzrok ovakvim rezultatima vjerojatno ne leži u biološkim predispozicijama nego u različitim situacijama koje muškarce i žene zadese nakon gubitka posla.
- Mjereći privrženost zaposlenju, to jest percipiranu važnost radne uloge, nekoliko je studija potvrdilo pretpostavku da će psihološke posljedice biti teže što je privrženost zaposlenju veća. Ovaj faktor je 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 manje. To je vjerojatno posljedica eksternalne uzročne atribucije vlastite nezaposlenosti, kao i većeg broja kontakata s drugim nezaposlenima što smanjuje doživljaj osobnog odstupanja od normativnih očekivanja društva.
- Socijalna potpora obitelji i prijatelja pruža svojevrsan štiti od stresa, no rezultati o tome nisu potpuno jasni i nužna su daljnja istraživanja.
- Pohađanje različitih programa za pomoć nezaposlenima nedvojbeno pruža kratkotrajnu korist. Njihovo psihološko zdravlje se nakon takvih programa popravljaju.
- Psihološko zdravlje pojedinca ovisit će o atribuiranom uzroku nezaposlenosti tako što će biti bolje ako se uzrok pripisuje vanjskim okolnostima, a lošije ako se pripisuje vlastitim osobinama.
- Stupanj osobne aktivnosti pozitivno utječe na psihološko zdravlje.
- Studije pokazuju da je financijska sigurnost visoko pozitivno povezana s psihološkim zdravljem. Utjecaj će biti još veći ako o nezaposlenom financijski ovisi i drugi članovi obitelji. Nadalje, izgleda da viši socijalni status korelira s manjom promjenom u psihološkom zdravlju pri gubitku posla, no rezultati nisu jednoznačni.

## 1.2. Tjelesno-zdravstvene posljedice nezaposlenosti

Osim na psihološko zdravlje, nezaposlenost utječe i na općenito blagostanje osobe. Pored egzistencijalnih problema zbog smanjenja ili gubitka plaće, rašireno je mišljenje da nezaposlenost ostavlja različite posljedice na zdravlje nezaposlenih osoba [3]. Osim utjecaja na različite aspekte mentalnog zdravlja, brojne studije pokazale su da je dugotrajna nezaposlenost povezana i s narušenim tjelesnim zdravljem. Provedena istraživanja pokazuju da nezaposlene osobe češće nego zaposlene izvješćuju o doživljaju slabijeg zdravstvenog stanja. One češće navode psihosomatske tegobe, češće posjećuju liječnika, češće su na bolovanju, uporaba lijekova im je povećana. Kod nezaposlenih osoba, u usporedbi sa zaposlenim osobama jednakih obilježja (spol, dob, obrazovanje) češće se navode kardiovaskularne smetnje kao i viša stopa mortaliteta. Međutim, rezultati ovih istraživanja nisu jednoznačno potvrđeni. Situacija nezaposlenosti predstavlja stresnu situaciju, a često i produženu stresnu situaciju koja poprima obilježja situacijske ili životne krize, koja dovodi do pojačane napetosti i promjena u hormonalnoj regulaciji što pogađa imunološki sustav, utječe na porast razine kolesterola u krvi i krvnog tlaka, što dalje dovodi do povećanog rizika od razvoja kardiovaskularnih oboljenja.

## 1.3. Psihosocijalne posljedice nezaposlenosti

Osim psiholoških posljedica nezaposlenosti, postoje i psihosocijalne posljedice, a one se odnose na promjene u radnoj etici i vrijednostima rada, razvoj kriminalnog ponašanja i delikvencije i pojavu „podklasa“ [4].

Što se tiče promjena u radnoj etici i vrijednostima rada istraživanja su pokazala da je u životima većine nezaposlenih mladih ljudi prisutna snažna radna etika. Vrijednosti koje su usvojene u procesu socijalizacije vrlo su stabilne i ne mijenjaju se lako. Mladim, dobrostojećim ljudima nezaposlenost znači razdoblje produljene mladosti, no to ne znači 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 ponašanje će biti pogođeno alternativnim vrijednostima.

Većina teorija pretpostavlja jednosmjernu vezu između nezaposlenosti i kriminalnog ponašanja iako je taj odnos zapravo recipročan; nezaposlenost dovodi do kriminalnog ponašanja, ali i kriminalno ponašanje povećava vjerojatnost nezaposlenosti (poslodavci nisu skloni zapošljavanju pojedinaca s

kriminalnim dosjeima). Istraživanja su pokazala sljedeće: dugoročna nezaposlenost smanjuje percepciju jednakih šansi i dovodi do toga da mladi ljudi okrivljuju vladu, privatnu industriju i ekonomiju kao odgovorne za svoje stanje. Kombinacija ovih uvjeta i percepcija navodi mlade ljude na pomisao da će biti ekonomski uspješniji ukoliko pristupe ilegalnom tržištu rada, ali i na nasilno iskazivanje očaja i frustracije. Gubitak posla vrlo lako generira ljutnju ukoliko je to averzivno iskustvo doživljeno kao nepošteno i osobno. Ljutnja će, kao ključni aktivator agresije, najvjerojatnije rezultirati nasiljem jer će smanjiti utjecaj inhibitornih procesa.

Dugotrajna nezaposlenost mladih može rezultirati specifičnom "podklasom" nezaposlenih, skromno obrazovanih i socijalno marginaliziranih ljudi, odvojenih od glavnih struja društva. Pripadnost "podklasi" znači socijalnu izoliranost od glavnih društvenih institucija te zaposlenih ljudi. Ti ljudi razlikuju se i po kulturnim osobinama: niska samoefikasnost, fatalizam, niska razina aspiracija, sumnja u sebe i svoje sposobnosti. "Podklasa" implicira kontinuitet socijalne marginaliziranosti kroz generacije. Neka istraživanja ukazuju na to da djeca koja imaju nezaposlene roditelje i rođake i sama imaju veće šanse da budu nezaposleni. Nezaposlenost ostaje u obitelji kao rezultat transmisije deprivacije i neadekvatnih strategija suočavanja.



## II. Razvoj kompetencija za povećanje zapošljivosti

Kompetencije su set vještina, znanja i stavova (Slika 1) koji se odražava u tipovima ponašanja koje obrazovni sustav ili sustav zapošljavanja razvija ili zahtijeva od sudionika u obrazovnom procesu ili od zaposlenika kako bi na najbolji mogući način ostvarili predviđene ishode učenja i poboljšali svoju zapošljivost i posljedično radnu učinkovitost. Kompetencije odražavaju i trenutne zahtjeve zadanog mjesta unutar organizacije, koje će vještine i ponašanja biti tražene u budućnosti te, tamo gdje je to moguće, odražavaju važne organizacijske i kulturološke promjene planirane unutar organizacije. Okvir kompetencija može se primijeniti u području upravljanja ljudskim potencijalima, uključujući osposobljavanje i razvoj, procjenu zaposlenika i napredovanje u karijeri.



Slika 1. Kompetencije kao kombinacija vještina, znanja i stavova

Ključne kompetencije su [3]:

- komuniciranje na materinjem jeziku (komunikacija je sposobnost izražavanja i tumačenja misli, osjećaja i činjenica u usmenom i pismenom obliku - slušanje, govorenje, čitanje i pisanje i lingvističko uzajamno djelovanje na odgovarajući način u čitavom nizu društvenih i kulturnih sadržaja – obrazovanja i izobrazba, posao, dom i slobodno vrijeme)
- komuniciranje na stranom jeziku (komuniciranje na stranim jezicima u velikoj mjeri im istu dimenziju vještina komuniciranja na materinjem jeziku; komuniciranje na stranom jeziku zahtijeva vještine poput posredovanja i međukulturnog razumijevanja)

- matematička pismenost i osnovna znanja iz znanosti i tehnologije (matematička pismenost je sposobnost zbrajanja, oduzimanja, množenja, dijeljenja i izračunavanja omjera pri mentalnom i pismenom izračunavanja u svrhu rješavanja niza problema u svakodnevnim situacijama; ona ovisno o kontekstu uključuje sposobnost i spremnost korištenja matematičkih oblika mišljenja; -- znanstvena kompetencija je sposobnost i spremnost da se upotrijebe sklop znanja i metodologija koje se koriste u znanosti da bi se objasnio svijet prirode dok se tehnološka kompetencija tumači kao primjena znanja da bi se promijenilo prirodno okruženje u odgovoru na uočene ljudske želje ili potrebe)
- digitalna kompetencija (podrazumijeva sigurnu i kritičku upotrebu elektronskih medija na poslu, u slobodnom vremenu i komuniciranju; ova kompetencija povezana je s logičkim i kritičkim razmišljanjem, visokom razinom vještine upravljanja informacijama i dobro razvijenom vještinom komuniciranja)
- učiti kako se uči (predstavlja sposobnost i umijeće organiziranja i uređivanja vlastitog učenja što uključuje umijeće učinkovitog raspolaganja vremenom, rješavanje problema, stjecanje, procesuiranje, ocjenjivanje i asimiliranje znanja te primjenu novog znanja i vještina u različitim kontekstima – općenito učiti kako se uči značajno doprinosi upravljanju vlastitom karijerom)
- međuljudska i građanska kompetencija (obuhvaća sve oblike ponašanja kojima treba ovladati da bi pojedinac učinkovito i konstruktivno mogao sudjelovati i rješavati probleme kada je to potrebno; međuljudske vještine su nužne za učinkovitu socijalnu interakciju i primjenjuju se u javnoj i privatnoj domeni; opseg građanskih kompetencija je širi od međuljudskih zbog njihovog postojanja na društvenoj razini te mogu biti opisane kao kompetencije koje pojedincu omogućavaju sudjelovanje u građanskom životu društva),
- poduzetništvo (ima aktivnu i pasivnu komponentu te uključuje sklonost da sami unosima promjene kao i sposobnost da prihvaćamo podržavamo i prilagođavamo inovacije vanjskih čimbenika; podrazumijeva prihvaćanje odgovornosti za vlastite postupke bilo pozitivne ili negativne, razvijanje strateške vizije, postavljanje ciljeva i njihovo postizanje te motiviranost za uspjeh)
- kulturno izražavanje (prihvaćanje važnosti kreativnog izražavanja ideja , iskustava i osjećaja u čitavom nizu medija uključujući glazbu, tjelesno izražavanje, književnost i plastične umjetnosti.

Za ulazak pojedinca na tržište rada pored stručnih znanja sve veći značaj ima razvijenost komunikacijskih vještina nezaposlene osobe [5]. Često se one danas smatraju presudnima za uspjeh na poslu. Zbog toga se zadnjih godina osobita pozornost posvećuje kontinuiranom i sustavnom razvoju vještina koje su ključne za zapošljivost osobe. Osim vještina koje se odnose na stručna znanja, (tzv. „*hard skills*“), sve veći naglasak u posljednje vrijeme stavlja se na razvoj tzv. mekih vještina („*soft skills*“). To su vještine koje se odnose na sposobnost osobe za prilagođeno i pozitivno ponašanje koje joj omogućuje djelotvorno suočavanje sa zahtjevima svakodnevnog života. Ove vještine u velikoj mjeri određuju osobnost pojedinca i sposobnost rješavanja problema i teškoća na poslu. Neke od mekih vještina su: kreativnost, sposobnost kvalitetnog slušanja, sposobnost rada pod pritiskom, prilagodljivost, upravljanje vremenom, rukovodstvo, sposobnost rješavanja problema, kvalitetno komuniciranje, suradnja i mogućnost uvjeravanja. U posljednje se vrijeme sve više spominje i termin transverzalnih vještina u koje spadaju vještine upravljanja samim sobom i vještine ophođenja s drugim ljudima. Neke od tih vještina su: orijentacija ka rastu, samosvijest, kontroliranje emocija, samopouzdanje, upravljanje stresom, opraštanje, upornost, ustrajnost, strpljenje, prezentacijske vještine, prodajne vještine, vještine vođenja sastanaka, mentorske i trenerske vještine, vještine snalaženja u teškim situacijama, vještine uvjeravanja i utjecaja na ljude i vještine pregovaranja.

Vrlo su značajne i samoprezentacijske vještine. One uključuju savladavanje straha od javnog nastupa i nošenje s tremom. Kako bi se osoba što uspješnije nosila s tremom potrebno je tremu razumjeti, preusmjeriti je u svoju korist i inspirativan javni nastup. Kako bi osoba to postigla potrebno je usvojiti tehnike i ustrajno vježbati i naći načine kako ju smanjiti i iskoristiti u pozitivnom smjeru.

Trema je vrsta uzbuđenja, straha, napetosti i energije koja se osjeća u situacijama javnog nastupa. Trema se očituje kroz znojenje tijela i dlanova, osjećaj leptirića u želucu, želučane probleme, suha usta, ubrzani rad ili lupanje srca, ubrzano disanje i mišićnu napetost, slabiji protok krvi na perifernim dijelovima tijela, glavobolju, drhtanje glasa, mučninu, širenje zjenica, tjeskobu, nervozu i nesigurnost. Trema nastaje jer neku situaciju smatramo potencijalno ugrožavajućom jer smo svjesni da će nas drugi promatrati i vrednovati. Naše misli, negativni doživljaji, odnosno negativno tumačenje percipiranog uzbuđenja i porasta energije u tijelu koji se dešavaju pred javni nastup, glavni su razlog zašto tremu smatramo negativnom pojavom. No, je li negativno imati tremu prije važnog nastupa? Nije negativno, ali njome treba znati upravljati, da ona ne bi upravljala nama.

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 vrloiskusni govornici i umjetnici. Trema nikada potpuno ne nestaje. Određena količina treme normalna je i uobičajena; izoštrava naše reflekse, energizira nas i omogućuje nam da damo svoj maksimum, a optimalna razina treme povećava postignuće i odgovoran odnos prema zadatku. 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?“.

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.

Vježbe tehnike otpuštanja napetosti i opuštanja uključuju dijafragmatsko trbušno disanje, fizičko kretanje, razgibavanje, ustezanje i „otresanje“ tijela i mišića lica.

Vježbanje pozitivnog mišljenja izvodi se na način da osoba uzme nekoliko minuta sama za sebe te se u tom periodu prisjeti nekih poticajnih izreka, stihova, misli vodilja ili nota koje ih osnažuju i hrabre. Potrebno je zapisati na papir barem 5 takvih rečenica i pročitati si ih glasno mirnim i snažnim glasom.

Kako bi javni nastup bio što bolji, potrebno se pripremiti. Pripremu čine bilješke (kratke natuknice) koje ističu ono najvažnije što se u javnom izlaganju želi izložiti. Izlaganje koje će se održati ne treba se, štoviše ne smije, učiti napamet bez razumijevanja, nego vježbati po napravljenim bilješkama. Na nastupu se treba usredotočiti na sugovornika odnosno na publiku ukoliko je više prisutnih, to jest na to da se prisutnima pruži nešto korisno i vrijedno, a manje na sebe i bojazan od uspješnosti samog izlaganja.

Prethodno nabrojane kompetencije i različite vještine značajne su za uspješnu prezentaciju posloprimca na tržištu rada. Kompetencije koje karijerni savjetnik treba posloprimcu istaknuti kao najvažnije su:

- orijentacija prema učenju
- komunikativnost
- orijentacija prema kupcu
- usmjerenost na rezultate
- rješavanje problema
- planiranje i organizacija
- tehničke vještine
- vodstvo
- razumijevanje poslovanja/strateška orijentacija.

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 i kompetencija koje ga čine kvalitetnim kandidatom sposobnim da odgovori na zahtjeve posla koji se neprestano mijenjaju i rastu, kao i promjenjivim zahtjevima organizacijskog okruženja.

## III. Vođenje karijernog savjetovanja

Proces karijernog savjetovanja može se podijeliti u nekoliko glavnih etapa, a one su:

1. Uvod u savjetovanje
2. Praćenje motivacije korisnika
3. Povratna informacija na životopise i molbe korisnika
4. Unaprjeđenje komunikacijskih i prezentacijskih vještina korisnika te
5. Završetak karijernog savjetovanja.

### 1. Uvod u savjetovanje

U uvodnom dijelu potrebno je korisnicima objasniti:

- što je karijerno savjetovanje
- što (ne) mogu očekivati od karijernog savjetovanja
- koja je njihova očekivana uloga i angažman te odgovornost za ishode savjetovanja
- aktivnosti koje savjetovanje uključuje i
- predviđeno trajanje savjetovanja.

U uvodnom dijelu potrebno je ishoditi suglasnost korisnika za sudjelovanje u karijernom savjetovanju.

### 2. Praćenje motivacije korisnika

Tijekom savjetovanja potrebno je pratiti:

- motiviranost na sastancima i između njih
- redovitost pohađanja
- izvršavanje postavljenih zadataka
- reakcije na vaše sugestije i povratne informacije
- mogući pad motivacije – ako do njega dođe, pokušajte potaknuti motivaciju.

### 3. Povratna informacija na životopise i molbe korisnika

Prilikom pregleda životopisa i molbi obratite pažnju na sljedeće:

- strukturu dokumenata (osobni podaci, edukacija, dodatna edukacija, radno iskustvo, strani jezici, računalne aplikacije, aktivnosti, nagrade, priznanja, preporuke)
- dužinu, urednost, preglednost, taksativnost, točnost
- način prikaza informacija, (ne)važnost navedenih informacija i informacije koje nedostaju
- izgled, dizajn, stil i opći dojam.

### 4. Unaprjeđenje komunikacijskih i prezentacijskih vještina korisnika

Prilikom provođenja savjetovanja općenito, a posebno u dijelu vezanom uz pripremu za intervju, obratite pažnju na:

#### a) Verbalnu komunikaciju

Prilikom praćenja kvalitete verbalne komunikacije potrebno je pažnju obratiti na:

- strukturu izlaganja, rečenice, grupiranje prezentiranih informacija
- jasnoću i konkretnost odgovora (konkretan 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 ili „plivanje okolo“
- komunikaciju i kontakt s ispitivačem.

#### b) Neverbalnu komunikaciju

Prilikom praćenja kvalitete neverbalne komunikacije potrebno je pažnju obratiti na:

- rukovanje
- držanje tijela i stav (kretanje u prostoru, ulazak, rukovanje, izlazak, stajanje/sjedenje)
- stil odijevanja, urednost, frizuru, nakit i šminku
- energičnost nastupa
- facijalnu ekspresiju (izraze lica) i gestikulaciju
- kontakt očima (trajanje i smjerovi)
- boju glasa i naglašavanje riječi.

## c) Pripremljenost za intervju

Prilikom praćenja kvalitete pripremljenosti za intervju potrebno je pažnju obratiti na sljedeće:

- poznavanje tvrtke, njezina tržišta, branše, konkurencije i dr.
- poznavanje posla/radnog mjesta iz natječaja
- sadržaj kratkog samoprezentiranja
- poznavanje procesa zapošljavanja (regrutacije i selekcije)
- točnost dolaska i odgađanje dogovorenog termina
- pripremljene primjere za ilustraciju vlastitih osobina.

## d) Dojam stručnosti i autoriteta

Prilikom praćenja ostavljanja dojma stručnosti i autoriteta potrebno je pažnju obratiti na:

- dojam stručnosti, vladanje temom, izražavanje
- vladanje tremom (vidljivost znakova treme)
- upravljanje cijelom situacijom
- (samo)prezentiranje
- uporabu humora i metafora.

## 5. Završetak karijernog savjetovanja

Nakon što se karijerno savjetovanje privedi kraju provjerite jeste li proveli sve planirane aktivnosti. Provjerite također je li ostalo nekih otvorenih pitanja od strane korisnika te odgovorite na njih. Evaluirajte povećanje samostalnosti korisnika u aktivnom traženju posla. Psihološki i emocionalno zatvorite proces karijernog savjetovanja.



## 3.1. Zadaće i karakteristike karijernih savjetnika

Karijerni savjetnici u svakom trenutku trebaju na pozitivan način komunicirati s korisnicima, tako što će ih nagraditi kada pravilno pristupe u traženju posla i kada se njihov trud bude isplatio te kada budu pozvani na razgovor za posao i kada se zaposle. Većinu vremena karijerni savjetnici trebaju slušati nezaposlene i u svakom trenutku prepoznati pozitivne primjere i pohvaliti korisnike, čak i onda kada to znači zanemarivanje manjih grešaka [6].

Pohvala ima najviše učinka kada se konkretno pohvale korisnici o određenom koraku, na primjer treba pohvaliti korisnika koji telefonskim pozivom odluči kontaktirati poslodavca. Na ovaj način ćete korisnike ohrabrivati kada pravilno pristupe traženju posla.

### 3.1.1. Tips & Tricks za karijerne savjetnike

#### **Ostavite dobar prvi dojam**

Pošto je prvi dojam veoma važan, potrebno je osigurati uvjete da inicijalno upoznavanje karijernog savjetnika i korisnika koji traže posao bude što opuštenije te da korisnici kroz neformalni pristup otkriju što više o sebi, a što će karijernom savjetniku pomoći u daljnjem savjetovanju i usmjeravanju osobe. Kako bi vaš nastup bio što profesionalniji, saznajte sve što možete o potrebama lokalnog tržišta rada. Informacije o tržištu rada podrazumijevaju broj otvorenih radnih mjesta, imena ključnih poslodavaca koji surađuju sa službama za zapošljavanje.

#### **Uspostavite svoj kredibilitet**

Predstavite se, recite što ste radili prije nego ste počeli raditi kao karijerni savjetnik (ako vam to nije prvo radno mjesto) i recite da ćete im pomoći, ne pokušavajte se predstaviti kao stručnjak za tržište rada. Svoj kredibilitet uspostavite na način koji Vama najbolje odgovara. Idealno bi bilo da navedete neke uspješne priče o osobama koje su se zaposlile nakon vašeg savjetovanja.

#### **Odredite cilj**

Nekim osobama neće biti jasno zašto su došli na savjetovanje jer ne znaju što očekivati i što ih čeka. Cilj je da se kroz aktivno traženje posla uz pomoć vaših savjeta zaposle u što kraćem vremenskom roku.

## Potičite pozitivan stav

Uvijek je potrebno poticati slobodu mišljenja kod korisnika i pozitivno razmišljanje. Karijerni savjetnici ne smiju dopustiti da korisnici svoje eventualne negativne stavove i ciničnost šire kroz diskusiju, već ih trebaju zamoliti da vrijeme provedeno na savjetovanju iskoriste na produktivan i pozitivan način, jer će samo pozitivnim stavom imati šansu da uvjere poslodavca u svoje kvalitete i vještine.

Ako se karijerni savjetnik nađe u iznimno teškoj situaciji najbolje je suzdržati se od komentara.

## Stvorite pozitivnu atmosferu i steknite povjerenje korisnika

Pri kreiranju pozitivne atmosfere tijekom grupnog karijernog savjetovanja pomaže sljedeće:

- Naglasite da je traženje posla posao sam po sebi i da će morati biti uporni;
- Ako je neki korisnik uspio u nečemu s čim drugi korisnici imaju poteškoća, neka taj korisnik drugima pokaže kako je u tome uspio;
- Ako netko od korisnika dobije posao ili poziv za razgovor za posao, morate to prenijeti ostalim korisnicima.

Stvaranje pozitivne atmosfere mora se iznova kreirati sa svakom novom grupom, što iziskuje dosta energije. Zapamtite da treba vremena da se izgradi odnos sa grupom. Budite spremni da korisnici neće odmah uspostaviti komunikaciju s vama, ali će početi otvoreno razgovarati kada steknu povjerenje u vas. Kada počnete otvoreno razgovarati s njima, pokažite da ste zadovoljni, a posebno da cijenite što s Vama dijele svoja iskustva i razmišljanja.

## Nadiđite primjedbe korisnika

Primjedbe se moraju uočiti i ozbiljno shvatiti, ali krajnji cilj je da se negativne stvari uvijek pretvore u pozitivne, na primjer:

Primjedba: „Nema posla za mlade, jer nemamo radnog iskustva.“

Odgovor: „Mislím da ćeš se iznenaditi. Posjeduješ kompetencije i vještine koje poslodavci traže i sigurno ćeš naći posao ako znaš gdje tražiti. Nedostatak radnog iskustva može predstavljati prednost poslodavcima koji te žele podučiti svojem načinu rada i ne moraju ispravljati prethodne metode rada koje si ti naučio, a on ih ne primjenjuje.“

Uvijek ćete naići na primjedbe i negodovanja od nezaposlenih, koji su nezadovoljni jer su nezaposleni. Budite spremni prihvatiti primjedbe, ali ako je moguće pronađite pozitivne strane. Većina primjedbi će biti o eksternim faktorima koji se tiču cjelokupne ekonomije u državi ili uvjeta rada i slično. Prihvatite činjenicu da postoje problemi, ali ih možete nadići. Čak i u mjestima koje imaju veliki broj nezaposlenih, ipak ima slobodnih radnih mjesta i mogućnosti za zapošljavanje.

## IV. Komunikacijske vještine

Kako bi karijerni savjetnik bio što uspješniji u izvršavanju svojih zadataka treba imati razvijene komunikacijske i samoprezentacijske vještine. Komunikacijske vještine uključuju: verbalnu komunikaciju i aktivno slušanje te neverbalnu komunikaciju.

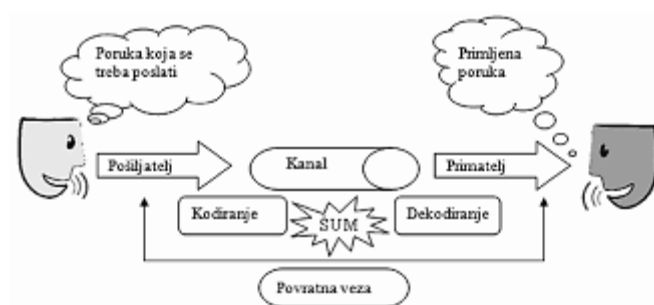
### 4.1. Verbalna komunikacija i aktivno slušanje

#### 4.1.1. Verbalna komunikacija

Verbalna komunikacija je proces razmjene verbalnih poruka između dvije ili više osoba koji se odvija s određenim ciljem ili namjerom [1].

Sastoji se od 5 elemenata (Slika 2), a oni su:

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



Slika 2. Proces i elementi verbalne komunikacije

Glavno „sredstvo“ verbalne komunikacije je glas. Njime šaljemo poruke o nama samima i utječemo na drugu osobu u komunikacijskom procesu. Treba voditi računa o tome kakav je naš glas, koliko smo svjesni djelovanja boje glasa na druge ljude i što se može iščitati iz glasova drugih.

## Preduvjeti uspješne komunikacije

Preduvjeti uspješne komunikacije su [1]:

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

### 4.1.2. Aktivno slušanje

Cilj aktivnog slušanja je da se obje strane u komunikaciji čuju i razumiju informacije koje se razmjenjuju uz minimalnu mogućnost interpretacije navedenog [1]. Potrebno je osvijestiti razliku između *slušati* i *čuti*, jer su to 2 različita procesa. Slušati znači primati zvukove i biti ih svjestan, dok čuti znači razumjeti značenje primljenih zvukova.

Slušanjem s razumijevanjem, odnosno aktivnim slušanjem, pokazujemo interes za ono što sugovornik govori i potičemo nastavak konverzacije te demonstriramo uvažavanje druge strane.

## Tehnike aktivnog slušanja

Tehnike aktivnog slušanja su ohrabrivanje, pojašnjavanje, parafraziranje, zrcaljenje, sažimanje, validacija i empatizacija (Tablica 1).

Tablica 1. Tehnike aktivnog slušanja [1]

TEHNIKA	SVRHA KORIŠTENJA	PRIMJER
Ohrabrivanje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izraziti zanimanje</li> <li>2. Ohrabriti slušatelja da iznese svoje mišljenje</li> </ol>	Možete li mi reći više o tome?
Pojašnjavanje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objasniti rečeno</li> <li>2. Dobiti više informacija</li> <li>3. Pomoći sugovorniku da sagleda tuđa mišljenja</li> </ol>	Kada se to dogodilo?
Parafraziranje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pokazati sugovorniku da slušate i razumijete rečeno</li> <li>2. Provjeriti značenje rečenog i interpretirati podatke</li> </ol>	Znači, Vi biste voljeli da šef ima više povjerenja u Vas?
Zrcaljenje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pokazati razumijevanje za osjećaje sugovornika</li> <li>2. Pomoći sugovorniku da procijeni vlastite osjećaje jer je preko vas vidio kako to drugi doživljavaju</li> </ol>	Izgledate uznemireno.
Sažimanje	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uočiti napredak</li> <li>2. Grupirati važne činjenice i ideje</li> <li>3. Napraviti osnovu za daljnju diskusiju</li> </ol>	Ovo su glavne ideje koje ste naveli...
Validacija	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potvrditi kvalitetu slušatelja</li> </ol>	Vidim da ste ozbiljno krenuli u taj posao...
Empatizacija	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dati do znanja slušatelju da ga razumijemo, kognitivno i emocionalno</li> </ol>	Vidim da vam je ova situacija bila vrlo zahtjevna.

## 4.1.3. Aktivno slušanje i „JA” poruke

Aktivno slušanje i „JA” poruke dvije su osnovne tehnike komuniciranja koje se u kombinaciji upotrebljavaju za rješavanje konfliktnih situacija [1]. Korištenjem „JA” poruka sugovornik dobiva čistu informaciju o tome kakvim vidite njegovo ponašanje i uočava uzročno posljedičnu vezu svog ponašanja i reakcije druge osobe ili više njih. „JA” porukama ujedno emocionalno reagirate na način koji minimalno šteti odnosu vas i vašeg sugovornika.

### „JA” poruke

„JA” poruka sadrži četiri osnovna elementa:

- njome opisujemo ponašanje koje je stvorilo problem

*Kada kasnite na sastanak...*

- opis posljedica koje to za vas ima

*...ja dalje kasnim s drugim obvezama...*

- opis osjećaja koje to izaziva (odmjeriti prema situaciji je li to primjereno izreći)

*...i zbog toga se osjećam loše...*

- aktivni dio „JA” poruke gdje navodimo koje ponašanje od sugovornika očekujemo

*...pa bih voljela da na sastanke dolazite u točno vrijeme...*

### „TI” poruke

S druge strane, „TI” poruke spadaju u nečistu komunikaciju, a koriste se kada imate poteškoća s prihvaćanjem ponašanja sugovornika [1]. One najčešće zvuče kao vrednovanje i procjenjivanje nekoga, stoga bi ih, u svrhu uspješne komunikacije, trebalo preoblikovati u „JA” poruke. Primjerice, „*Ti si sebičan i egocentričan.*” preoblikujte u „*Imam osjećaj da ne vidiš moje potrebe.*”

## 4.2. Neverbalna komunikacija

### Neverbalna komunikacija

Neverbalna komunikacija međusobna je komunikacija koja ne uključuje verbalni sadržaj. Važna je jer pomaže boljem (potpunom) razumijevanju i podrška je verbalnoj komunikaciji [1]. Nije pod svjesnom kontrolom i nemoguće ju je stalno kontrolirati.

Istraživanja pokazuju da se 55 % značenja poruke izražava pokretima, izrazima lica i očiju te stavom tijela.

### Kanali neverbalne komunikacije

- Izraz lica - jedan je od najvažnijih načina neverbalne komunikacije i pokazuje razinu zanimanja, uključenost, sviđanje i razumijevanje. Odražava emocionalna stanja veselja, očaja, ljutnje i drugog. Ta se stanja odražavaju na licu čak i kada ih se želi sakriti, jer je reakcija trenutna.
- Pogled, kontakt očima - njime se otvara ili zatvara komunikacija, izražava (ne)bliskost i (ne)spremnost na suradnju.
- Položaj tijela i kretanje - govor tijela ima velik utjecaj na prenošenje informacija (usmjerenost tijela, nagnutost, uspravljenost, pogrbljenost, način sjedenja).
- Pokreti i gestikuliranje - nakon izraza lica, najekspresivniji su znakovi neverbalne komunikacije i omogućuju komunikaciju i kada nije moguća verbalna komunikacija te doprinose pojačavanju verbalnih poruka (pokreti, stisak šake).
- Prostorna bliskost - međusobna udaljenost govori o odnosu između dviju osoba i pokazuje stupanj sviđanja, bliskosti ili razlike u statusima. U svakodnevnim socijalnim i poslovnim susretima prostorna udaljenost između osoba u komunikaciji iznosi od 1,2 do 3,5 m.
- Ostali kanali neverbalne komunikacije su: dodir, vanjski izgled, miris, paralingvistički znakovi (emocionalni ton glasa, visina, jasnoća, brzina, glasnoća, točnost, stanke u govoru).



## Obratite pažnju

- Prilikom rada s korisnicima obratite pažnju na njihovu neverbalnu komunikaciju, posebice prilikom pripreme za razgovor za posao.
- Potrebno je shvatiti da 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.
- Pratite usklađenost onoga što ljudi govore i onoga što pokazuju i skrenite pozornost na neverbalne znakove jer su oni obično točniji, budući da nad njima ne postoji apsolutna kontrola.

## 4.3. Načini komunikacije

### Načini komunikacije

Razlikuju se tri glavna načina komunikacije. To su [1]:

- Agresivna komunikacija
- Defenzivna komunikacija
- Asertivna komunikacija.

#### 4.3.1. Agresivna komunikacija

Agresija može biti otvorena (verbalna, emocionalna i fizička) ili prikrivena (manipuliranje).

Karakteristike agresivnog stila komuniciranja su:

- Način - borba za vlastita prava na način da se ugrožavaju tuđa.
- Ponašanje - dominiranje, optuživanje, napadanje, ponižavanje, nepoštivanje drugih, orijentacija na samog sebe.
- 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.

## 4.3.2. Defenzivna komunikacija

Karakteristike defenzivnog stila komuniciranja su:

- Način - osoba se ne zna aktivno boriti za vlastita prava te ima nisko samopoštovanje.
- Ponašanje - žaljenje i jadikovanje, ispričavanje, pasivnost, samoponižavanje, ali istodobno optuživanje drugih.
- Učinci - ljudi s kojima se komunicira defenzivno osjećaju se krivima i frustriranim, a pokretačima takvog načina komunikacije teško se suprotstaviti, a da ih ne povrijedite ili ne ispadnete grubi.

## 4.3.3. Asertivna komunikacija

Karakteristike asertivnog stila komuniciranja su:

- Način - osoba se bori za svoja prava ne ugrožavajući tuđa.
- Ponašanje - čvrsto, ali ne neprijateljsko, spremnost na dijeljenje informacija i njihovo objašnjavanje i razlaganje, spremnost na izražavanje osjećaja i ciljeva.
- Učinci - ljudi s kojima se komunicira asertivno osjećaju se informiranima, a od pokretača asertivne komunikacije ne očekuje se dojam napadača ili nesposobnih osoba

Savjeti za povećanje asertivnosti:

- 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.

## V. Stilovi učenja odraslih osoba

### 5.1. 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.
- Učenje odraslih poboljšano je kada ljudi prepoznaju da će rezultati učenja imati značenje, odnosno pozitivan utjecaj na njihov život i rad.
- Učenje odraslih poboljšano je kada pojedinci aktivno sudjeluju u donošenju odluka i planiranju procesa učenja, tj. kada je moć podijeljena.
- Učenje odraslih poboljšano je kada postoji „sinergijski“ pogled na znanje i učenje.
- Učenje odraslih je učinkovito ako se temelji na idejama i iskustvima polaznika.
- Učenje odraslih poboljšano je kada polaznici vrednuju i ocjenjuju vlastite rezultate učenja, stečena znanja, vještine i sposobnosti te potrebu za daljnjim učenjem.

### 5.2. Stilovi učenja

Većina ljudi prema stilu učenja može biti svrstana u jednu od tri kategorije. Stilovi učenja (Slika 3) koje razlikujemo su [1]:

- Vizualni stil učenja
- Auditivni stil učenja
- Kinestetički stil učenja

#### Vizualni stil učenja

- Osobe vizualnog stila učenja sklone su učenju na temelju slika, dijagrama, ilustracija, panoa, filmova, zabilješki,...
- Koriste se frazama kao što su: „Pokaži mi” ili „Hajdemo to pogledati”.
- Za rješavanje novog zadatka najbolje će se pripremati čitajući upute ili gledajući nekoga kako to radi prije njih.
- To su ljudi koji mogu raditi prema popisima i pisanim uputama i objašnjenjima.

## STILOVI UČENJA



Slika 3. Stilovi učenja

### Auditivni stil učenja

- Osobe auditivnog stila učenja sklone su primati informacije razgovorom, zvukovima i bukom te slušanjem izgovorenoga, bilo da govore same ili govore drugi.
- Koriste se frazama kao što su: 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.

### Kinestetički stil učenja

- Osobe kinestetičkog stila učenja sklone su fizičkom obliku iskustva – dodirivanju, držanju, praktičnom iskustvu vlastitim rukama.
- Koriste se frazama kao što su: „Daj da ja pokušam!" ili „Kako ti se ovo sviđa?".
- To su ljudi skloni eksperimentiranju, radu vlastitim rukama i nikada ne čitaju upute za uporabu.

## VI. Kompetencije karijernih savjetnika

Savjetnik je osoba koja je posebno educirana za savjetovanje. Svaki savjetnik mora imati sljedeće odlike [1]:

- 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 korisnike savjetovanja.

Kako bi karijerni savjetnici što uspješnije odradili posao, a to je olakšavanje procesa traženja posla kod korisnika, ključno je kod istih pronaći i povećati motivaciju. 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. Voditelji koji su ujedno i karijerni savjetnici u Klubovima za zapošljavanje ispunjavaju nekoliko uloga kroz svoj rad u Klubu i trebaju posjedovati određene karakteristike:

- direktan – oni vode svo vrijeme;
- pozitivan - tako što konstantno ohrabruje članove;
- uči korisnike „korak po korak“;
- naglašava konačni ishod – poanta je u tome da se korisnici zaposle.

Glavna osobina karijernog savjetnika je pozitivnost. Karijerni savjetnici pomažu ljudima istražiti, pratiti i ostvariti/postići svoje ciljeve koji se odnose na karijeru. Karijerni savjetnik je prije svega stručna osoba koja pojedincima, mladima ili odraslima, pruža podršku u stvaranju ili iznalaženju vlastitog obrazovnog ili profesionalnog puta, stavljajući u odnos sposobnosti, želje i tendencije pojedinca s obrazovnim sustavom ili kretanjima na tržištu rada. Ovo zanimanje nije uređeno zakonom i nije pravno priznato te posljedično ne postoji specifični obrazovni kurikulum koji propisuje djelatnost ovog stručnjaka. Ne postoje niti minimalni zahtjevi kojima netko mora udovoljiti da bi se bavio tom djelatnosti [7].

Stefanija Cherubini navodi da se ipak može tvrditi da postoje potrebna znanja koja karijerni savjetnik treba posjedovati, a odnose se na multidisciplinarni ambijent gdje prevladavaju dva makro područja: pravno-društveno i pedagoško-sociološko. Prvo je potrebno da bi se imao potpun i ažuriran uvid u tržište rada, profesionalne profile i radno pravo, a potrebno je i kontinuirano učenje iz razloga što se pravila u ovom sektoru nalaze u trajnom stanju evolucije. Jednako važna su znanja iz područja pedagogije, psihologije i sociologije. Potrebno je, smatra Cherubini, da djelatnik poznaje osnovne teorije savjetovanja, karakteristike obrazovnog sustava te da posjeduje metodološke vještine za obavljanje individualnih ili grupnih razgovora. Prvenstveno, mora znati slušati, obzirom da je ta vještina ključna za obavljanje ovog posla. Nadalje, važno je da savjetnik poznaje životne cikluse i da zna razliku između, primjerice, rane i kasne odrasle dobi, zaključuje Cherubini.

Općenito govoreći, u kontekstu svega gore navedenog, karijerni savjetnik mora biti u stanju iznaći jasne i ažurirane informacije o obrazovnom sustavu, zakonu o radu i tržištu rada kako bi mogao omogućiti pristup istima. Sama služba savjetovanja ima za cilj omogućiti svima detaljnije poznavanje različitih alternativa u obrazovnom sustavu i profesionalnom razvoju. Karijerni savjetnik mora znati izvršiti analizu podudarnosti između ponude i potražnje, pritom posvećujući posebnu pažnju potrošnosti ljudskih resursa, na način da zadovolji obje strane. Prema Stefaniji Cherubini, također je važno znati definirati, zajedno s klijentom, mogućnost studiranja ili početak rada i posljedično obaviti praćenje (monitoring), odnosno identificirati aspiracije i ciljeve pojedinca i provjeriti podudarnost u realnom okruženju. Nadalje, karijerni savjetnik mora znati kako provesti prekvalifikaciju vještina korisnika u skladu s njegovim kompetencijama u slučaju nezaposlenosti ili selidbe putem ocjenjivanja interesa, stavova, običaja i znanja pojedinaca, a ta se faza naziva procjena vještina. Kako bi ostvario sve navedene aktivnosti, nužno je da savjetnik zna voditi pojedinačne ili grupne razgovore.

Osobne značajke koje bi svaki dobar karijerni savjetnik trebao imati su:

- visoka razina motiviranosti,
- tolerancija prema frustracijama,
- profesionalna učinkovitost,
- asertivnost,
- predispozicija za obavljanje zadataka koji zahtijevaju sistematičnost i posvećenost detaljima.

Tijekom razgovora, na primjer, karijerni savjetnik treba pokazati dostupnost, prihvaćanje i poštovanje prema posloprimcu, strpljenje i pažnju, te mora znati procijeniti pouzdanost operacije prikupljanja informacija, točnost, temeljitost, red i preciznost [8].

## VII. Načini provođenja karijernih savjetovanja

### 7.1. Individualna karijerna savjetovanja

Individualna savjetovanja temelje se na pristupu „jedan na jedan“ koji rezultira lakšim prepoznavanjem problema koje korisnik ima u aktivnom traženju posla te shodno tomu i lakšim pronalaženjem primjerenih rješenja. Individualna karijerna savjetovanja održavaju se prema dogovoru s polaznicima u za to predviđenom i opremljenom prostoru. Prostor za provođenje savjetovanja treba posjedovati odgovarajuću informatičku tehnologiju i imati pristup Internetu. Potrebno je definirati vrijeme rezervirano za dogovor termina za savjetovanje, kako se ne bi stvarale nepotrebne gužve ili prekidalo savjetovanje koje je u tijeku.

Individualna karijerna savjetovanja trebala bi biti namijenjena svim zainteresiranima, bez obzira na dob i profil osoba, stoga je potrebno prikupiti informacije koje bi mogle zanimati specifične skupine korisnika kao što su umirovljenici, branitelji i drugi. Za specifične zahtjeve takvih skupina korisnika savjetnik ih treba uputiti u za to relevantne institucije na županijskoj ili nacionalnoj razini.

Kroz individualna savjetovanja savjetnik polaznika upućuje na načine traženja posla i izvore informacija u vezi sa slobodnim radnim mjestima, pomaže mu u pripremi i izradi dokumenata važnih za zapošljavanje (CV, otvorena molba, molba uz natječaj, motivacijsko pismo), priprema ga za što uspješniji razgovor za posao i radi na razvoju njegovih komunikacijskih i prezentacijskih vještina. Uz navedeno, savjetnik daje informacije o uvjetima i načinima korištenja sredstava mjera aktivne politike zapošljavanja iz nadležnosti Hrvatskog zavoda za zapošljavanje (potpore za zapošljavanje, potpore za samozapošljavanje i proširenje poslovanja i potpore za zapošljavanje za stjecanje prvog radnog iskustva/pripravništvo).

## 7.2. Grupna karijerna savjetovanja

Grupna karijerna savjetovanja održavaju se za više korisnika istovremeno. Cilj grupnih savjetovanja isti je kao i kod individualnih, samo što u ovom načinu provođenja savjetovanja, više korisnika istovremeno usmjeravate u aktivnom traženju posla. Grupna karijerna savjetovanja provode se u obliku radionica koje se razlikuju u trajanju, načinu izvođenja, broju osoba koje ih mogu istovremeno pohađati i značajkama pojedine grupe polaznika (dob, razina obrazovanja, dosadašnje radno iskustvo i drugo).

U nastavku je dan jedan od mogućih modela provođenja grupnog karijernog savjetovanja koji uključuje 22 teme, od kojih su neke teorijske, neke praktične, a neke zahtijevaju aktivno uključivanje sudionika ili pak njihov individualni rad. Takav model traje 3 tjedna, odnosno 12 radnih dana s ukupnim fondom od 36 nastavnih sati.

**Tema 1 – Predstavljanje voditelja programa** – u ovoj aktivnosti polaznici upoznaju voditelja programa koji im se ukratko predstavlja navodeći osnovne osobne i poslovne informacije o sebi te očekivanja koja ima od polaznika. Kako bi se voditelj i polaznici što bolje međusobno upoznali nacrtat će svoju najdražu životinju i ukasiti ime na kartonu koji će u nastavku služiti kao identifikacijska kartica na stolu. Kartice sa imenom se izvlače nasumično kako bi se polaznici pojedinačno predstavili i rekli nešto o sebi. Zajedničke karakteristike polaznika bit će ispisane na ploči kako bi se grupa što više homogenizirala i povezala.

**Tema 2 – Mogućnosti / prednosti koje pruža Job Club** – u ovoj aktivnosti voditelj će predstaviti djelatnosti i mogućnosti Job Cluba Varaždin te naglasiti osobnu odgovornost polaznika za ishode radionica i dolazak do cilja. Također, bit će istaknuta dogovorena pravila ponašanja i provest će se diskusija o potrebi uvođenja dodatnih. Nadalje, polaznici će ispuniti kratak upitnik o svojim očekivanjima te će izdvojiti ključne riječi kojima će izreći svoje interese i očekivanja. Svaka nova riječ bit će upisana u Stablo očekivanja.

**Tema 3 – Ispunjavanje upitnika i testova** – u ovoj aktivnosti korisnici će ispunjavati unaprijed pripremljene testove čiji će rezultati upućivati na karakteristike i ciljeve pojedinca te će dobiti objašnjenje o korištenju rezultata u budućim aktivnostima.

**Tema 4 – Motivacijska radionica** – u ovoj aktivnosti polaznicima će prije svega biti istaknuta važnost motivacijske radionice te će se ukazati na prepreke zbog kojih do sada nisu bili uspješni u traženju odgovarajućeg posla (loše napisani životopisi, nedolično ponašanje na razgovoru za posao, nerazvijene



komunikacijske vještine ili pak nepoznavanje načina traženja posla). Motivacijske radionice služe umanjeњу straha od ulaska na tržište rada i neuspjeha, poboljšanju samo-predstavljanja, komunikacijskih i pregovaračkih vještina te psihološkom osnaživanju korisnika. Kroz motivacijsku radionicu polaznici će biti upoznati s važnošću razvoja međuljudskih i praktičnih vještina te vještina kritičkog razmišljanja i kreativnog izražavanja.

**Tema 5 – Uvod u stanje na tržištu rada** – u ovoj aktivnosti polaznici će naučiti što znači tržište rada te dobiti ažurirane podatke o stanju na hrvatskom tržištu rada što se tiče broja zaposlenih, nezaposlenih i neaktivnih osoba. Isto tako dobit će podatke o prosječnoj neto plaći i stopi registrirane nezaposlenosti.

**Tema 6 – Kako tražiti posao** – tijekom ove aktivnosti polaznici će krenuti od onoga što žele raditi i saznati informacije gdje pretraživati poslove. Bit će u mogućnosti uvidjeti kako se njihove vizije uklapaju u stanje na tržištu rada. Polaznicima će biti prikazano i objašnjeno na koji način funkcioniraju web stranice koje objavljuju slobodna radna mjesta, ali isto tako bit će istaknuto da se posao može tražiti kod obitelji, prijatelja i poznanika.

**Tema 7 – Kako napisati prijavu na radno mjesto/oglas** – tijekom ove aktivnosti polaznici će dobiti općenite informacije o trendovima oglašavanja i potrage za radnicima. Ispunit će kratki upitnik „Kako tražim posao“ koji će biti analiziran te će biti izdvojena nova iskustva. Polaznicima će biti predstavljen primjer kako pripremiti prijavu za određeni natječaj i kako joj prilagoditi životopis. Isto tako, polaznici će biti u mogućnosti izraditi vlastitu prijavu za određeni oglas koji je u skladu s njihovim interesima te će one biti predstavljene grupi i o njima će se diskutirati kako bi se istaknule najuspješnije te služile kao dobar primjer ostalima.

**Tema 8 – Kako napisati životopis** – tijekom ove aktivnosti polaznici će naučiti definiciju životopisa i molbe, kako bi uočili razliku između navedenog i shvatili na koji se način ti dokumenti međusobno nadopunjuju. Bit će upoznati s krajnjim ciljem pisanja životopisa, odnosno shvatiti da je on prvi kontakt s poslodavcem te da mora biti iskren, ali upečatljiv i zanimljiv. Polaznici će naučiti koje informacije se unose u životopis te koje su moguće vrste odnosno formati istog.

**Tema 9 – Ponavljanje važnih informacija o životopisu i pisanju prijave** – tijekom ove aktivnosti polaznici će na temelju ključnih riječi ponoviti važne informacije za pisanje životopisa i prijave na natječaj. Na temelju dosadašnjih iskustava polaznika i novo naučenih informacija i tehnika, polaznici

će biti u mogućnosti shvatiti što su do sada radili pogrešno i što trebaju mijenjati. Bit će istaknuti kritični dijelovi na koje će polaznicima biti skrenuta pažnja.

**Tema 10 – Potraga za poslom** – u sklopu ove teme polaznici će pretraživati objavljene oglase za posao, pronaći one koji ih zanimaju te naučiti što je potrebno za prijavu na točno određeni oglas koji je u sferi njihovog interesa.

**Tema 11 – Radionica samoprocjene** – tijekom ove aktivnosti polaznici će biti upoznati s metodologijom samoprocjene te će moći sami procijeniti vlastite potencijale. Polaznici će procijeniti razinu svojih sposobnosti, znanja, vještina i interesa u definiranju profesionalnih ciljeva. Nakon rješavanja upitnika evaluirat će se rezultati te će polaznici navesti ono što su naučili o sebi kako bi bili u mogućnosti prepoznati eventualne vlastite nedostatke na kojima treba raditi s ciljem što uspješnijeg razvoja karijere.

**Tema 12 – Pisanje životopisa** – tijekom ove aktivnosti polaznici će dobiti nekoliko tiskanih verzija životopisa različitih formata te će ih u grupnoj diskusiji komentirati na temelju znanja naučenog u Temi 8. Nadalje, polaznici će dobiti prazan obrazac životopisa kojeg će ispunjavati ručno. Nakon ispunjavanja bit će im prikazana prezentacija s ključnim stvarima na koje treba obratiti pažnju te će moći korigirati svoje životopise. Nakon toga pristupit će izradi osobnog životopisa na računalu.

**Tema 13 – Pisanje prijave za posao** – tijekom ove aktivnosti polaznici će poduzeti konkretne mjere te se prvi puta direktno javiti potencijalnom poslodavcu. Prisjetit će se aktivnosti iz Tema 7 i 9 te će iz baze oglasa za posao odabrati 2 i za njih napisati prijave. Također, polaznici će pisati jednu otvorenu molbu ili motivacijsko pismo za poželjnog poslodavca. Na kraju će polaznici s voditeljem diskutirati o ključnim dijelovima napisanih dokumenata, ispraviti ih po potrebi te poslati prijave na natječaje.

**Tema 14 – Pretraživanje potencijalnih poslodavaca, pravljenje liste kontakata i kontaktiranje potencijalnih poslodavaca** – tijekom ove aktivnosti polaznici će pretraživati dostupne izvore i izraditi listu kontakata njihovih potencijalnih poslodavaca. Izrađena lista kontakata bit će prvi korak stvarnog kontaktiranja poslodavaca, a tijekom radionice polaznici će simulirati javljanje poslodavcu – usmeno sa voditeljem radionice i/ili međusobno.

**Tema 15 – Izrada 3 mjesječnog akcijskog plana potrage za poslom i 1 godišnjeg plana razvoja karijere** – tijekom ove aktivnosti polaznici će se upoznati s terminom plan karijere i izraditi svoj primjerak na dobivenom obrascu. Za izradu plana karijere polaznici će trebati definirati radno mjesto kojem teže te na taj način određuje smjer kojim će ići u ostvarenju ciljeva. Plan karijere sadržava nekoliko koraka: 1.

Moje želje i vrijednosti, 2. Moje kompetencije, 3. Moje mogućnosti, 4. Moji ciljevi, 5. Plan aktivnosti za postizanje ciljeva, 6. Praćenje realizacije plana karijere.

**Tema 16 – „World Caffè“ – dijeljenje iskustva o pitanjima zapošljavanja u grupi** – tijekom ove aktivnosti polaznici će biti upoznati s metodom „World Caffè-a“ te će sudjelovati u njoj. Ova metoda je simulacija kafića, kao opuštenog mjesta za razgovor, a metodologija se temelji na strukturiranom razgovornom postupku za razmjenu znanja u kojem skupine ljudi raspravljaju o temi za nekoliko stolova. Za svakim stolom će biti 4 osobe, od kojih se troje izmjenjuje i prelazi za nove stolove, a 1 sudionik koji zapisuje zaključke diskusije ostaje za istim stolom. Polaznici će raspravljati o pozitivnim i negativnim iskustvima s intervjuja, a nakon kraja diskusije zapisničari će pred cijelom grupom izvesti zaključke tema.

**Tema 17 – Kako se pripremiti za intervju** – tijekom ove aktivnosti polaznici će dobiti informacije o stvarima važnim u pripremi za intervju. Naučit će da je važno informirati se o poslodavcu i saznati što više podataka o njemu, a dobit će i savjete kako se ponašati tijekom intervjuja i kako što uspješnije kontrolirati govor tijela. Tijekom aktivnosti tražit će otvorene oglase za posao te se na temelju jednog od njih pripremati za intervju.

**Tema 18 – Simuliranje umrežavanja (networkinga) na javnom mjestu** – tijekom ove aktivnosti sudionici se rasporede po prostoriji kao da su na javnom događanju i prilaze jedni drugima kako bi komunicirali. Neki od polaznika su u ulozi poslodavca, a neki u ulozi tražitelja posla. Međusobno se jedni drugima predstavljaju, a tražitelji posla pokušavaju privući pažnju na sebe. Uloge se između kandidata izmjenjuju, a na kraju aktivnosti grupa raspravlja o osjećajima te verbalnoj i neverbalnoj komunikaciji koja se razvijala tijekom simulacije umrežavanja.

**Tema 19 – Samozapošljavanje, financijske potpore i uloga HZZ – a, aktivne mjere zapošljavanja** – u ovoj temi polaznici će se upoznati s potporama koje mogu koristiti i mjestima gdje mogu saznati više informacija o njima, bilo da se radi o potporama za samozapošljavanje ili onima koje koriste poslodavci kod zapošljavanja radnika. Također, voditelj će polaznicima objasniti gdje mogu potražiti programe edukacije i prekvalifikacije.

**Tema 20 – Volontiranje kao dobar način prikupljanja radnog iskustva** – tijekom ove aktivnosti polaznici će se upoznati s definicijom volontiranja i volontera te će ono biti predstavljeno kao jedan od načina stjecanja iskustva, odgovornosti, samopouzdanja i skupljanja novih znanja. Polaznici će dobiti informacije o tome gdje i kako se može volontirati te koja prava kao volonteri imaju, odnosno koje su dužnosti organizatora volontiranja prema njima.

**Tema 21 – Mobilnost na tržištu radne snage u EU i kako koristiti EU programe za razvoj vlastite karijere** – tijekom ove aktivnosti polaznici će biti upoznati sa statističkim podacima o mobilnosti radne snage u EU i dobiti informacije u kojim zemljama EU hrvatski državljani mogu raditi, a u kojima postoje neka (i koja) ograničenja. Također, dobit će podatke o najtraženijim zanimanjima u EU. Polaznici će biti upoznati s mogućnostima koje pružaju Europski strukturni i investicijski fondovi, načinima kako oni funkcioniraju te kako se aplicira na natječaje koji se raspisuju u sklopu ESI fondova.

**Tema 22 – Dovođenje svog 3 – mjesečnog plana akcije i 1 – godišnjeg karijernog razvojnog plana** – tijekom ove aktivnosti voditelj će polaznicima prikazati kratku prezentaciju o važnosti akcijskog plana i karijernog razvojnog plana te će polaznici prema predstavljenim koracima dovršiti svoj akcijski i karijerni razvojni plan. To je posljednji korak programa grupnih karijernih savjetovanja te će uslijediti sadržajno, procesno i emocionalno zatvaranje programa.

## 7.3. Grupno traženje posla

Grupno traženje posla je aktivnost koja je, kako joj i ime govori, namijenjena zajedničkom traženju posla više osoba u grupi. To je još jedan od oblika pomoći koje karijerni savjetnik može pružiti nezaposlenim osobama. Može se definirati kao fokusiran i organiziran proces u kojem polaznici zajedničkim snagama u opuštenoj, prijateljskoj atmosferi aktivno traže posao, sastajući se svaki radni dan tijekom 2 tjedna. Dnevni rad traje 6-8 sati te u praksi predstavlja jedan radni dan. Tijekom ovog načina traženja posla, polaznici uče pravila o pisanju životopisa, molbi i motivacijskih pisama te dobivaju savjete o pripremi za intervju, a cijeli se proces temelji na metodi učenja kroz rad (*Learning by doing*).

Prvi dio radnog dana sastoji se od aktivne pretrage objavljenih oglasa za otvorena radna mjesta te razmjene ideja i informacija svih prisutnih, koje su u vezi sa zapošljavanjem i upućivanjem na potencijalne poslodavce. Drugi dio dana sastoji se od javljanja na konkretne oglase i telefonskog pozivanja potencijalnih poslodavaca od strane polaznika, kako bi ugovorili intervju. Nakon što polaznici dogovore intervju s poslodavcima pristupa se simuliranju stvarnih situacija razgovora za posao. Karijerni savjetnik glumi poslodavca, a polaznik je osoba na razgovoru. Nakon završetka simulacije savjetnik polazniku objašnjava koje je stvari radio dobro, a na koje treba dodatno pripaziti. Također, potrebno je polaznika uputiti na materijale s najčešćim pitanjima koja se pojavljuju na intervjuima te im dati savjete kako najuspješnije na njih odgovoriti. Polaznike je potrebno upozoriti na pravilno držanje, rukovanje, kontakt očima i gestikulacije koje mogu doprinijeti uvjerljivijem nastupu na razgovoru.

Za svakog pojedinog korisnika trebate voditi zasebnu evidenciju odnosno *tablicu napretka* u koju se upisuju podaci o broju napisanih molbi, broju motivacijskih pisama i informacije o poslodavcima kojima se polaznik javio ili kod kojih je bio na razgovoru.

Vaš stil tijekom grupnog traženja posla mora biti pozitivan i pristupačan, bez naglašavanja grešaka polaznika, a s pohvalama onoga što rade dobro. Kandidatima trebate dati savjete o tome što bi bilo poželjno raditi drugačije kako bi imali veće šanse za uspjeh.

## Popis literature

1. Prekodravac, T. (2014). *Priručnik za karijerno savjetovanje žrtava obiteljskog nasilja*. Zagreb: Dom „Duga-Zagreb“
2. Matko, V. (2002). *Psihološke posljedice nezaposlenosti i posredujući faktori*. Silba: Zbornik radova XII. ljetne psihologijske škole
3. Zečirević M., Senjak M., Bačelić I. *Razvoj kompetencija za poboljšanje zapošljivosti dugotrajno nezaposlenih osoba kojima prijete socijalna isključenost*. Zagreb: Hrvatski zavod za zapošljavanje
4. Vujčić V. *Psihološke posljedice nezaposlenosti*. Vinkovci: Hrvatski zavod za zapošljavanje, Područni ured Vinkovci
5. Tomić I. (2016). *Šta su to personalne veštine – 28 transverzalnih veština za pametniji rad*. Web adresa: <https://samoobrazovanje.rs/transverzalne-personalne-vestine/>, datum pristupa: 02. lipnja 2020.
6. YEP (2013). *Priručnik za rad u Klubu za traženje posla*. Sarajevo: Projekat zapošljavanja mladih YEP, UrbanGRAF - Sarajevo
7. Cherubini, S. (2011). *L'orientamento dalla teoria alla pratica – L'esperienza dell'Informagiovani*. Bologna: Università di Bologna
8. Soresi, S., Nota, L. (2011). *Competenze, formazione e deontologia dei professionisti dell'orientamento*. Padova: Larios, Università degli Studi di Padova

# **HDiG** Hrvatsko društvo ■ inženjera geotehnike

Tome Blažeka 7, Varaždin

Tel: +385 42 562 085

E-mail: [info@uig.hr](mailto:info@uig.hr)

<https://www.uig.hr/>

Za više informacija o EU fondovima posjetite web stranicu  
Ministarstva regionalnog razvoja i fondova Europske unije  
[www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr).

Sadržaj ovog materijala isključiva je odgovornost Hrvatskog  
društva inženjera geotehnike.



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.