

Set materijala za rad savjetodavaca u službama za zapošljavanje

Autor

Mike Chambers

Maj 2014.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**

Radni materijali YEP-a
YEP Working Papers
YEP-WP-01-05-14

Set materijala za rad savjetodavaca u službama za zapošljavanje

Mike Chambers

Projekat zapošljavanja mladih (YEP),
uz podršku Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC)
Ljubljanska 34
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina
T. 387 33 222 703
F. 387 33 222 703

www.yep.ba

Sarajevo, maj, 2014. godine

IZDAVAČ / PUBLISHER:

GOPA mbH Bad Homburg, predstavništvo za Bosnu i Hercegovinu

Ljubljanska 34

71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

T. 387 33 222 703

F. 387 33 222 703

E. info @yep.ba

ZA IZDAVAČA / FOR THE PUBLISHER:

Dženan Trbić

GLAVNI UREDNIK / EDITOR:

Amela Gajić

Stavovi izraženi u radovima u ovoj seriji publikacija stavovi su autora i nužno ne odražavaju stavove Švicarske agencije za razvoj i saradnju (SDC). Radovi se objavljuju s ciljem podsticanja stručne rasprave kojom se želi doprinijeti razvoju službi za zapošljavanje u Bosni i Hercegovni.

Autor(i) u potpunosti zadržavaju autorska prava nad člancima objavljenim u ovoj seriji publikacija. Citiranje je dozvoljeno uz detaljno navođenje izvora.

Views expressed in this Series are those of the author(s) and do not necessarily represent those of the Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC). Working Papers are published in order to induce experts' discussion which should lead towards improvements of the public employment sector in Bosnia and Herzegovina.

Copyrights retained by the author(s). If quote, please use full reference.

Sadržaj

<i>SAŽETAK O PROJEKTU ZAPOŠLJAVANJA MLADIH.....</i>	<i>7</i>
<i>POZADINA DOKUMENTA.....</i>	<i>8</i>
<i>TRANSAKCIONA ANALIZA – ALAT ZA EFIKASNU KOMUNIKACIJU.....</i>	<i>9</i>
<i>OBRAZAC ZA KOLEGIJALNU PROCJENU PREZENTACIJA.....</i>	<i>20</i>
<i>OBRAZAC ZA PROCJENU ISKUSTAVA.....</i>	<i>21</i>
<i>LISTA VJEŠTINA ZAPOŠLJIVOSTI.....</i>	<i>22</i>

Sažetak o Projektu zapošljavanja mladih

Projekat zapošljavanja mladih (YEP) koji podržava Švicarska agencija za razvoj i saradnju (SDC) implementira se u dvije faze od oktobra 2008.godine od strane njemačke konsultantske kompanije GOPA mbH. U drugoj fazi Projekta, koja je počela u oktobru 2011.godine, dogovoreno je da je potrebno raditi na unapređenju efikasnosti javnih službi za zapošljavanje (JSZZ) i uvođenju sistema mjerenja učinaka u JSZZ.

U skladu sa navedenim, Projekat zapošljavanja mladih (YEP) je otpočeo aktivnosti razvoja dva Ogledna biroa u BiH u kojima će se primjeniti Procedure za organizaciju, sprovođenje i evaluaciju novih metoda rada sa korisnicima usluga. U Republici Srpskoj Ogledni biro je Doboj, a u Federaciji BiH Biro Novo Sarajevo. Pored oglednih biroa razvijena je i mreža od preko 20 klubova za traženje posla širom BiH.

Cilj je promijeniti kancelariju u fizičkom smislu (renoviranjem i tehničkom opremom), ali sa fokusom na promjene radnih praksi u skladu sa savremenim tendencijama modernizacije JSZZ. Ključna promjena radnih praksi je u stvaranju pretpostavki za vođenje efikasne aktivne politike na tržištu rada, odnosno u savremena JSZZ treba:

- Poslove podijeliti na evidentičarske i savjetodavne,
- Organizovati efikasno obavljanje administrativnih poslova koje će iziskivati što je moguće manji nivo upotrebe resursa,
- Uvesti savjetodavni rad sa nezaposlenim licima kao prioritetnu uslugu koju pruža biro,
- Pronaći modalitet integracije kratkoročno i dugoročno nezaposlenih osoba,
- Ostvariti značajniju saradnju sa poslodavcima,
- Organizovati poslove posredovanja u skladu sa potrebama poslodavaca,
- Obučiti radnike biroa da sprovode nove metode rada,
- Prilagoditi prostorije novim metodama rada – savremenom šalter salom, kancelarijama za savjetodavce i prostorijom za grupni rad sa nezaposlenim osobama,
- Uvesti sistem upravljanja prema ciljevima,
- Razviti IT sistem i uvesti sistem praćenja i upravljanja učincima kako bi se utvrdili efekti novih metoda rada.

Praksa pokazuje da uvođenje moderne službe za zapošljavanje zasnovane na oglednim (pilot) inicijativama u skladu sa najboljim praksama iz Evrope, može voditi ka efikasnom sistemu i cjelokupnoj strategiji za promjenu. Ovaj pristup podrazumijeva rad sa osobljem na terenu (biroima za zapošljavanje) na promjeni organizacione strukture i sistema rada, mijenjanje filozofije fokusirane na korisnike usluga, orijentaciju na

učinke rada te unapređenje radnih praksi i mijenjanje fizičkog okruženja. Dakle, Služba za zapošljavanje treba raditi na utvrđivanju potreba poslodavaca, razvijati nove usluge koje su neophodne kako bi brže integrisali nezaposlene osobe na tržište rada te pratiti učinke rada kako bi se opravdalo ulaganje javnog novca. Javne službe za zapošljavanje moraju biti prihvaćene kao pouzdan i kompetentan partner u rješavanju problema na tržištu rada.

Pozadina dokumenta

Ovaj dokument predstavlja set materijala koji se mogu koristiti tokom procesa savjetovanja i namijenjen je svima onima kojima su potrebni određeni obrasci i smjernice za rad sa nezaposlenim osobama. Set alata je pripremljen sa namjerom da pomogne svima koji se bave ili će se baviti savjetovanjem bez obzira da li imaju prethodno iskustvo u savjetovanju. Praksa u zemljama Evropske unije pokazuje da ne postoji obrazovni sistem koji obrazuje savjetodavce u zapošljavanju te da ovaj profil zahtijeva pored službenih kvalifikacija i niz vještina koje se stiču ili stalnim doobukama ili praksom u radu sa nezaposlenima. U tom smislu, ovaj dokument sadrži alate koji savjetodavci mogu koristiti u slučajevima kada postoje eventualne nedoumice koje se odnose na pristup nezaposlenim osobama u procesu savjetovanja. Dokument sadrži sljedeće:

- **Transkacionu analizu** – alat za efikasnu komunikaciju
- **Obrazac za kolegijalnu procjenu** – alat koji može biti korišten tokom grupnih savjetovanja za međusobnu procjenu nezaposlenih osoba, ali i tokom bilo koje vrste obuka
- **Obrazac za procjenu iskustava** – alat koji savjetodavac može, u saradnji sa nezaposlenom osobom, popuniti i koristiti za detaljnije identifikovanje iskustava koje klijent posjeduje te na osnovu te procjene identifikovati vještine koje eventualno mogu unaprijediti njegovu zapošljivost
- **Lista vještina zapošljivosti** – alat koji savjetodavcu pruža informacije o vještinama koje osoba treba posjedovati kako bi bila konkuretnija na tržištu rada

TRANSAKCIONA ANALIZA – ALAT ZA EFIKASNU KOMUNIKACIJU

Uvod u osnovne principe transakcione analize (TA)

TA pomaže da se utvrdi kakvi problemi se mogu desiti u komunikaciji i kako savjetodavac može iste da izbjegne na najbolji način.

Zašto komunikacija ponekad ne ostvari svoj cilj?

Transakciona analiza je teorija koju je ustanovio dr. Eric Berne pedesetih godina prošlog stoljeća. Obzirom da je Berne psihijatar, želio je postaviti teoriju koja je lako razumljiva i dostupna svima te je tako nastala transakciona analiza. Transakciona analiza pripada oblasti socijalne psihologije i koristi se kao metoda za unapređenje komunikacije. Teorija se bavi načinom na koji se razvija ličnost, kako se ophodimo i komuniciramo međusobno, te nudi različite metode kojima možemo jačati i mijenjati ličnost inašu komunikaciju. Transakciona analiza ima dvije osnovne filozofije:

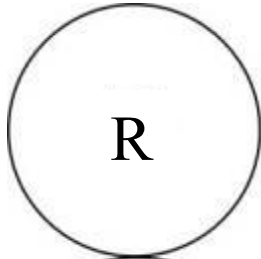
- Osobe se mijenjaju
- Svi imamo pravo da živimo u ovom svijetu i da budemo prihvaćeni

Iako je u početku kritikovana kao prejednostavna, transakciona analiza je prilično zastupljena i interesantna. Može se reći da je to međunarodna teorija koja se može primjeniti na više kultura.

Ključni koncepti u transakcionoj analizi

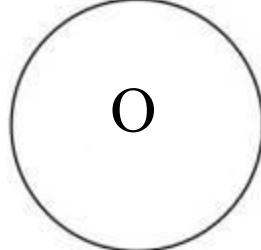
Transakciona analiza - ego stanja

TA kao teorija ličnosti daje nam predstavu o psihološkoj strukturi pojedinca koristeći model ego stanja i analizu transakcija. Ego stanje je grupa povezanih ponašanja, misli i osjećanja jedne osobe, to je način na koji ljudi ispoljavaju dio svoje ličnosti u datom vremenu. Prema Bernu, kod ljudi, postoji tri ego stanja, koja objašnjavaju kako razmišljamo, osjećamo i ponašamo, a zovu se: Roditelj, Odrastao i Dijete. Svako ego stanje je označeno početnim slovom te riječi u slici ispod.



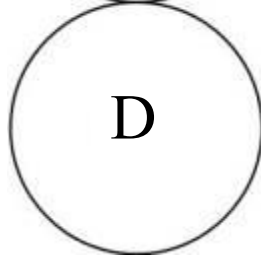
EGO STANJE RODITELJA

Stanje u kojem osoba podsvjesno oponaša svojim ponašanjem, mislima i osjećanjima jednog od svojih roditelja, ili neku drugu roditeljsku figuru.



EGO STANJE ODRASTAO

Stanje u kome se osoba ponaša, misli i osjeća u odnosu na ono šta se u tom trenutku dešava oko nje



EGO STANJE DIJETE

Stanje u kome se osoba ponaša, misli i osjeća ono kako se ponašala, mislila i osjećala kada je bila dete.

Ego stanje Roditelj

Ovo je skupina osjećanja, misli i ponašanja koja smo usvojili od naših roditelja i drugih značajnih osoba u našim životima.

Kako odrastamo usvajamo ideje, uvjerenja, osjećanja i ponašanja od naših roditelja i uzora. Ako živimo u većoj porodici onda postoji više osoba od kojih možemo učiti i oponašati. Na primjer, možemo primjetiti da podsvjesno pričamo kao naš otac, majka, baka iako to ne bismo htjeli. To činimo iz razloga što smo sa tom osobom živjeli dovoljno dugo da automatski možemo ponoviti neke stvari koje su nam rečene, ili da se ponašamo prema drugima onako kako se prema nama ponašaju.

Ego stanje Odrasli

Ego stanje Odrasli je stanje u kome se osoba ponaša, misli i osjeća u odnosu na ono što se u tom trenutku dešava oko nje. Nosimo se sa onim što se dešava danas na način da to nije pod uticajem naše prošlosti.

Ego stanje Odrasli podrazumijeva da smo spontani i svjesni da smo sposobni za intimnost. U ovom stanju smo u mogućnosti da vidimo osobe onakve kakve jesu, a ne onakve kakve nam se čine. Tražimo i pitamo za informacije i nismo u strahu niti pravimo pretpostavke. Potrebno je na najbolji način iskoristiti iskustvo iz prošlosti i na pravi način to iskoristiti u sadašnjosti kao integraciju pozitivnih aspekata u ego stanjima roditelja i djeteta. Stoga, to se može nazvati stanjem u kojem se stvara Odrasli, što znači da se konstantno nadograđujemo svakodnevnim iskustvima i znanjem. U ovoj strukturi, ego stanje Odrasli se nalazi u sredini kako bi se prikazalo na koji način se prelazi između Roditelj i Dijete ego stanja. Na primjer, unutarne ego stanje Roditelja može unutarne ego stanju Djeteta reći "Ništa ne valjaš, pogledaj šta si ponovo pogriješio, ti si beskoristan." Dijete će onda odgovoriti "Nisam dobar, pogledaj kako sam beskoristan, nikada ne znam ništa uraditi kako treba." Većina osoba nikada ne čuje ovaj unutarne dijalog jer se toliko puta ponavlja da shvate da je život takav. Ego stanje Odrasli može onda intervenirati između ego stanja Roditelj i Dijete, što se postiže time da je ovaj oblik odgoja/roditeljstva neadekvatan, a osim toga, ego stanje Odrasli može zaustaviti bilo koji negativni dijalog i odlučiti da razvije još jedan pozitivni ego Roditelja koji su možda usvojili od drugih osoba koje su upoznali tijekom godina.

Ego stanje Dijete

Ego stanje Dijete je stanje u kome se osoba ponaša, misli i osjeća ono kako se ponašala, mislila i osjećala kada je bila dijete. Na primjer, osoba čiji rad loše ocijene na poslu, može da odreaguje tako što će spustiti glavu i gledati u pod, osjećajući stid ili bijes, jer je to tako radila kao dijete.

Možda nas šef/ica pozove u svoju kancelariju, a mi odmah istog trena osjetimo nelagodu u stomaku i pitamo se u čemu smo pogriješili. Ako se malo prisjetimo sjetićemo se da smo se tako osjećali kada bi nas razrednica pozvala da nas „naruži“. Naravno, nije sve u ego stanju Djeteta negativno. Možda ćemo otići nečijoj kući i osjetiti divni miris i prisjetiti se kako smo u bakinoj kući kada smo bili dijete, osjećali isti miris te se prisjetimo toplih osjećanja kada nam je bilo šest godina.

Oba ego stanja Roditelj i Dijete se konstantno nadograđuju. Na primjer, možemo sresti nekoga ko će nam dati dozvolu koju smo tražili kao dijete, ali se to neće ispostaviti zabavnim. Možda ćemo koristiti tu osobu u svojoj mašti kada smo pod stresom i kada mislimo da moramo raditi duže, satima kako bismo sve stigli. Možda ćemo se zapitati „Pitam se šta bi X rekao sada“.

Onda kada čujemo nove dozvole da se opustimo i odmorimo, uradimo samo to i vratimo se na posao spremni za nove izazove. Samim tim, umjesto da se mučimo oko onoga što smo učinili ili nismo, ono što se uglavnom desi je da automatski sebi nešto dozvoljavamo i brinemo se sami za sebe.

Također, možda smo doživjeli traumatično iskustvo jučer koje se uklapa u ego stanje Djeteta kao arhaično sjećanje koje sputava naš rast. Pozitivna iskustva će također uticati na ego stanja Djeteta kao sjećanja. Pozitivna iskustva nas onda može podsjetiti na pozitivne stvari koje se dešavaju.

Proces analize ličnosti u smislu ego stanja se zove strukturalna analiza. Važno je zapamtiti da ego stanja ne postoje sama po sebi, to su koncepti koji pospješuju razumijevanje. Zato je važno reći "Hoću da se zabavim", radije nego "Dijete u meni se hoće zabaviti". Vjerovatno smo u tom trenutku u ego stanju Djeteta, ali ako kažemo u prvom licu, time preuzimamo odgovornost nad svojim djelima.

Ključne ideje za TA

Neki ključni modeli i koncepti koji pripadaju TA:

Ego stanja (Roditelj-Odrastao-dijete ROD) model

U svako doba, osoba manifestuje svoju ličnost putem kombinacije ponašanja, misli i osjećanja. Tipično, prema TA, postoje tri ego stanja koja osobe najčešće koriste:

Roditelj: stanje u kojem se osobe ponašaju, osjećaju i razmišljaju te podsvjesno oponošaju ponašanje roditelja (ili neke druge roditeljske figure), ili oponošaju šta su oni doživjeli kao ponašanje roditelja. Na primjer, neko će se možda izderati na nekoga zbog frustracije jer su naučili od neke uticajne osobe iz djetinjstva da je to način ophođenja koji je funkcionisao ili davao rezultate.

Odrasli: stanje ega koje je najviše slično kompjuterskom procesuiranju informacija i kreiranju pretpostavki bez uticaja osjećanja koja bi mogla uticati na procese. Proces učenja kojim se stvara i jača Odrasli je cilj TA analize. Dok je osoba u ego stanju odrasli, on/ona je usmjerena prema objektivnom shvatanju stvarnosti.

Dijete: stanje u kojem se osobe ponašaju, osjećaju i misle slično kao što su se ponašale u djetinjstvu. Na primjer, osoba koja na poslu dobije lošu evaluaciju/procjenu rada bi u tom stanju pogledala u pod, počela plakati ili se duriti, kao što su to činili u djetinjstvu. Samim tim, osoba koja dobije dobru evaluaciju bi na to odgovorila sa velikim osmijehom na licu i sretno se zahvaljivala. Dijete je izvor emocija, kreativnosti, rekreativnosti, spontanih reakcija i intimnosti.

Berne razlikuje ego stanja Roditelja, Odrasli i Dijete od „pravih“ odraslih osoba, roditelja i djece, korištenjem velikih početnih slova kad ih opisuje. Ova ego stanja mogu i ne moraju predstavljati njihove međusobne veze. Na primjer, na radnom mjestu, supervizor ili nadređeni može preuzeti ulogu Roditelja, i izgrditi odraslog zaposlenika kao da je Dijete. Također, dijete, koristeći svoje ego stanje Roditelja, može izgrditi svog roditelja kao da je roditelj Dijete.

Unutar svakog od ovih ego stanja nalaze se podjele. Stoga, Roditeljske figure su uglavnom u ulozi odgajatelja (ohrabrivanje, osjećaj sigurnosti) ili kritičara (poređenje sa tradicijom porodice ili nekih uzora na generalno negativan način); ponašanje u djetinjstvu je uglavnom slobodnije i više naklonjeno prilagođavanju drugima. Stoga podjele prepoznaju šablon ponašanja

pojedince, osjećanja, način razmišljanja koji mogu biti funkcionalni (korisni i pozitivni) i nefunkcionalni (kontraproduktivni i negativni).

Ne postoji univerzalno ego stanje, svako stanje je individualno i vidljivo se manifestuje kod svake osobe. Na primjer, svako ego stanje Djeteta je jedinstveno za iskustva u djetinjstvu, mentalitet, intelekt, a porodica svakog pojedinca ne podrazumijeva generalno djetinje stanje.

Transakcije i strokovi

Transakcije su tok komunikacije, ili neizgovoreni psihološki tok komunikacije koji se dešava paralelno. Transakcije se obavljaju istovremeno na izričitom i psihološkom nivou. Na primjer: kada osoba govori slatkim umiljatim glasom, ali nastoji biti sarkastična.

Da bismo bili u stanju tumačiti realnu komunikaciju potrebno je da razumijemo verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Strokovni su priznanje, pažnja ili reakcije koje jedna ličnost pruža drugoj. Strokovni mogu biti pozitivni i negativni. Ključ je da osobe žele biti priznati, i ukoliko ne mogu dobiti pozitivne strokove (priznanja), tražit će bilo šta čak i ako je to priznanje negativne prirode. Kao djeca testiramo kakvo ponašanje može izazvati strokove bez obzira na oblik.

Osobe često vrše pritisak na druge (ili osjećaju pritisak od) osobe da komuniciraju sa njima na način koji odgovara njihovom stilu, tako da šef koji sa svojim osobljem razgovara kao roditelj koji ih kontroliše će na taj način degradirati te osobe i izazvati djetinjaste reakcije od osoblja. Oni zaposlenici koji ne budu prihvatili taj način ophođenja će biti odstranjeni ili prozvani kao „problematicni“. Transakcije se mogu iskusiti na negativan i pozitivan način ovisno o prirodi strokova. Međutim, negativna transakcija je i bolja nego nepostojanje iste, zbog fundamentalne potrebe za strokovima.

Priroda transakcija je važna za razumijevanje komunikacije.

Vrste transakcija:

Postoje tri vrste transakcija:

Recipročna/komplementarna (najjednostavnija)

Unakrsna

Dvostruka ili skrivena (najkompleksnija)

Recipročne ili komplementarne transakcije

Jednostavna, recipročna transakcija se dešava kada oba partnera se obraćaju ego stanju u kojem se drugi nalazi. Njih zovemo komplementarnim transakcijama.

Primjer 1:

A: "Da li si bio u mogućnosti da uradiš izvještaj?" (Odrasli Odraslom)

B: "Da, upravo ti želim napisati e-mail." (Odrasli Odraslom)

Primjer 2:

A: "Da li biste htjeli preskočiti ovaj sastanak i umjesto toga gledati film sa mnom?" (Dijete Djetetu)

B: "Volio bih to, ne želim više raditi, koji film ćemo gledati?" (Dijete Djetetu)

Primjer 3:

A: "Trebao si već pospremiti svoju sobu do sad!" (Roditelj Djetetu)

B: "Da li ćeš prestati da me gnjaviš? Uradiću to!" (Dijete Roditelju).

Ovaj vid komunikacije se može nastaviti u nedogled. (Naravno da će stati u jednom trenutku – ali ova psihološka razmjena strokova se može nastaviti jedno vrijeme).

Unakrsne transakcije

Greške u komunikaciji se uglavnom dešavaju zbog „unakrsne transakcije“ gdje se partneri obraćaju ego stanjima u kojim im se ne nalaze partneri. U narednim primjerima smo promijenili situaciju.

Primjer 1a:

A: "Da li si bio u mogućnosti da završiš izvještaj?" (Odrasli Odraslom)

B: "Kad ćeš me prestati gnjaviti? Uradiću to već jednom!" (Dijete Roditelju)

Ovo je unakrsna transakcija koja može proizvesti probleme na radnom mjestu. „A“ može odgovoriti kao Roditelj prema Djetetu. Na primjer:

A: "Ako ne promijeniš svoj stav, dobićeš otkaz."

Primjer 2a:

A: "Da li ti je soba pospremljena?" (Roditelj Djetetu)

B: "Zapravo baš sam pošao to da uradim." (Odrasli Odraslom)

Ovo je pozitivnija unakrsna transakcija. Međutim postoji rizik da će A biti žao što B ima odgovornu reakciju i ne igra svoju ulogu, te će se razgovor vjerovatno odvijati ovako:

A: "Ne mogu ti nikada povjeriti da nešto uradiš!" (Roditelj Djetetu)

B: "Zašto mi ništa ne vjeruješ?" (Odrasli Odraslom)

... koji se može beskonačno nastaviti.

Dvostruke ili skrivene transakcije

Treća vrsta transakcija je dvostruka ili skrivena transakcija, a to su one kod kojih se izričita komunikacija odvija paralelno sa prikrivenom psihološkom transakcijom. Tu govor tijela odaje pravo značenje.

Na primjer: "Trebaš mi da ostaneš do kasno u kancelariji sa mnom". (riječi Odraslog), dok govor tijela indicira na seksualne namjere (Dijete koje flertuje).

B: "Naravno." (odgovor Odraslog na Odraslu izjavu), namigivanje ili smješkanje (Dijete prihvata skrivene motive).

Pozadina transakcija

Životne pozicije

U TA teoriji, životna pozicija se odnosi na generalni odnos o životu (posebno podsvjesna osjećanja za razliku od svjesnih filozofskih pozicija) koja oboji svaku dvostruku (dijadsku) (osoba – osobi) transakciju. Iz početka, predložene su četiri takve životne pozicije:

"Nisam OK, ti si OK"

"Nisam OK, ti nisi OK"

"Ja sam OK, ti nisi OK"

"Ja sam OK, ti si OK "

Skripta

Skripta je životni plan koji nas vodi prema nagradi. Skripta je odlučujuća, npr: odlučuje se tokom djetinjstva kao odgovor percepciji svijeta i kao način življenja koji ima smisla ostatku svijeta. Ona se ne može nametnuti osobi od strane eksterne strane.

Skripta se osnažuje od strane roditelja (ili drugih osoba od uticaja i iskustava).

Skripta je u najvećem dijelu vanjska svijest.

Skripta je način na koji se upravlja i ono što se zahtjeva, ostatak realnosti se ponovo definiše.

Prema TA svi pravimo svoje skripte. Osoba počne pisati svoju životnu priču (skriptu) veoma rano, dok pokušava da shvati svijet oko sebe i svoje mjesto. Iako se može revidirati tokom

života, ključni put i priča se odabire i odlučuje do sedme godine. Dok odrastamo to prerasta u podsvjest.

Životna skripta može biti „biću povrijeđen više puta i patiću, a drugima će biti žao kada umrem“, i može se desiti da se osoba pripremi za takav ishod i usvoji ponašanje u djetinjstvu koje će proizvesti ovakav efekat. Iako je Berne utvrdio nekoliko desetina zajedničkih skripti, u principu postoji neograničen broj skripti. Iako su uglavnom destruktivne, skripte mogu postati pozitivne i korisne.

Redefinisanje vs. umanjivanje stvarnosti

Redefinisanje znači da iskrivljujemo stvarnost kako bismo namjerno (ali podsvjesno) iskrivili stvarnost kako bismo je prilagodili našem viđenju. Stoga osoba čija skripta podrazumijeva „borba jednog pojedinca protiv okrutog svijeta“ može redefinisati druge vrste, što znači da drugi nastoje dobiti nešto manipulacijom.

Također, osobe umanjuju, proglašavaju nešto nevažnim i bezvrijednijim nego što jeste, kako bismo prikriji da svijet protivriječi našem skriptu. Po transakcionoj analizi, pojedinci u ranom djetinjstvu biraju svoju životnu priču (skript, scenario) koja odgovara na osnovna pitanja kao što su Kakva sam ja ličnost, Kako da izađem na kraj sa životom, Šta je važno. Te priče se osoba zatim drži tokom čitavog života, bez obzira na posljedice, kako bi dokazala da je u pravu, čak i po cijenu bola, prinude, samoporažavajućih postupaka i drugih smetnji. Skript je naš životni plan, ali i obrazac kojim poimamo svijet oko nas.

Postoji šest načina struktuiranja vremena pomoću davanja i primanja strokova:

Povlačenje – nema razmjene strokova

Ritual su uzajamne, stereotipne serije transakcija. Sadrže serije strokova koji se razmjenjuju između dvije strane. Ljudi mogu da upražnjavaju dnevni ritual od dva stroka tako da, kada se prvi put susretnu, pozdrave jedni druge sa Zdravo. Drugi mogu upražnjavaju imaju ritual od četiri stroka kao:

A: Zdravo!

B: Zdravo! Kako si?

A: Ide. Kako si ti?

B: Lijepo. Vidimo se.

Razonoda je serija uzajamnih, polu-ritualnih transakcija. Razonode nemaju skriveni cilj i obično se odvijaju između ljudi na istoj talasnoj dužini. Uglavom su površne i bezazlene. Razonode su vrsta čavrljanja.

Aktivnosti podrazumijevaju da ljudi rade zajedno na zajedničkom cilju. To može biti posao, sport ili nešto slično. Nasuprot rasonodama, ovdje postoji cilj koji vodi interakcije. Strokovni se razmijenjuju u okviru saradnje i nisu lični već se odnose na aktivnost.

Igra su serije uzajamnih transakcija sa prikrivenim ciljem, koje teku ka predvidivom ishodu.

Prisnost je način struktuiranja vremena koja dozvoljava razmjenu najsnažnijih strokova bez igranja igara. Intimnost se razlikuje od igara jer ovdje nema skrivenog cilja, i razlikuje se od aktivnosti jer nema drugog procesa koji definiše kontekst saradnje. Strokovni su lični, odnose se na drugu ličnost i često bezuslovni.

Igre su veoma važan pojam za transakcionu analizu. Igre obično igraju Roditelj, Odrasli i Dete ego stanja, i imaju često ustaljen broj igrača, uloga pojedinca može da se mijenja i ljudi mogu da igraju više igara.

Bern je identifikovao nekoliko igara, sa primjedbom da, nezavisno od toga kada, gdje ili zašto ih neko igra, svaka igra teži veoma sličnoj strukturi. Postoje uloge, pravila i ciljevi igre.

Svaka igra donosi dobit (nadoknadu) onima koji je igraju, kao što su pokušaj da se izazove simpatija, zadovoljstvo, postigne osveta ili ostvari neka druga emocija koja obično pojačava životni skript. Lišiti igrače očekivane dobiti je način da se igra prekine.

Važan aspekt igre je broj igrača. Igre mogu biti dvostruke (igraju ih dva igrača), trostruke (igraju ih tri igrača) ili mnogostruke. Po razmatranju igara su korisne i varijable:

Fleksibilnost: Sposobnost igrača da mijenjaju žetone igre (alatke kojima igraju). U fleksibilnoj igri igrači mogu da prelaze sa riječi na novac, dijelove tijela.

Upornost: Upornost kojom se ljudi drže svojih igara i otpor da ih prekinu.

Intenzitet: Lake igre se igraju relaksirano. Čvrste igre se igraju napeto i agresivno.

Po stepenu prihvatljivosti i moguće štete, igre su klasifikovane kao:

Igre prvog stepena su društveno prihvatljive u igračevom društvenom krugu.

Igre drugog stepena su igre koje bi igrači voljeli da sakriju, iako ne prouzrokuju nepovratnu štetu.

Igre trećeg stepena su igre koje mogu da nanesu tešku štetu jednoj ili više strana koje su u nju ušle.

Igre se takođe proučavaju po:

- Cilju,
- Ulogama,
- Društvenim i psihološkim paradigmama,
- Dinamici,
- Prednostima za igrače (Dobici).

U transakcionim igrama ljudi ne postupaju uvijek racionalno, a njihovi motivi su često prikriveni.

U svojoj knjizi "Koju igru igraš", Bern opisuje sljedeće igre:

- Zašto ne ti (YDYG: Why Don't You, Yes But),
- Da nije zbog tebe (IFWY: If It Weren't For You),
- Zašto se to uvijek meni događa? WAHM: Why does this Always Happen to Me?,
- Pogledaj šta si me natjerao da uradim (SWYMD: See What You Made Me Do),
- Ti si me uvalio u ovo UGMIT: You Got Me Into This):
- Vidi koliko se trudim (LHIT: Look How Hard I've Tried),
- Samo pokušavam da ti pomognem (ITHY: I'm Only Trying to Help You),
- Borite se ti i on (LYAHF: Let's You and Him Fight),
- Došao si mi na zicer.

OBRAZAC ZA KOLEGIJALNU PROCJENU PREZENTACIJA

Kroz ovaj formular ocijenite prezentacije na skali od 1 – 10 (1-loše, 10 – odlično).

Molimo da u dolje predviđenom prostoru navedete ime i prezime osobe čiju prezentaciju ocijenjujete, ali ne navodite vlastito ime i prezime. Kolegijalna procjena je anonimna za evaluatora.

Ime i prezime prezentatora:

KRITERIJI ZA OCJENJIVANJE	BODOVI (1=loše; 10=odlično)
SPREMNOST (da li je prezentacija bila dobro organizovana, da li je izlagač djelovao da dobro poznaje temu)	
MOĆ UBJEĐIVANJA (da li su argumenti ubjedljivi, da ste vi nezaposlena osoba da li biste poslušali savjet/e koji/e vam je izlagač dao)	
RAZUMLJIVOST (da li ste mogli pratiti tok misli, da li je struktura prezentacije bila logična, da li je bilo većih odstupanja od teme prezentacije)	
EMPATIJA (da li je izlagač uključio i publiku u prezentaciju, da li je ostvarivao kontakt očima, da li ste se osjećali ugodno u izlaganju kolege/ice, da li ste osjećali da su svi učesnici uključeni u prezentaciju)	
STRUKTURA (da li je prezentacija sadržavala osnovna pravila: uvod, glavni dio i zaključak)	
KORIŠTENJE VIZUELNIH POMAGALA (da li su korištena vizuelna pomagala, da li su vam bili jasni i od pomoći)	

OBRAZAC ZA PROCJENU ISKUSTAVA

(POSLO, VOLONTIRANJE, KUĆANSKI POSLOVI/ZADACI)

ZADATAK/POSLO	OBAVEZE/DUŽNOSTI	STEČENE VJEŠTINE
Posao		
1)		
2)		
3)		
Volontiranje		
1)		
2)		
Kućanski poslovi		
1)		
2)		
3)		
4)		
Šta radim za sebe		
1)		
2)		
3)		
4)		

MOJIH 10 NAJVEĆIH USPJEHA:

1.	6.
2.	7.
3.	8.
4.	9.
5.	10.

LISTA VJEŠTINA ZAPOŠLJIVOSTI

Fundamentalne vještine Vještine neophodne kao osnova za dalji razvoj	Lične upravljačke (menadžerske) vještine Lične vještine, stavovi i ponašanja koja osoba ima za potencijalni razvoj	Timski rad Vještine i atributi neophodni za produktivan rad
<p>Bićete bolje pripremljeni da napredujete u poslovnom svijetu ukoliko ste u stanju:</p> <p>Komunicirati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Čitati i razumjeti informacije koje su prezentovane na različite načine (npr. riječi, grafikoni, mape, dijagrami) • Pisati i govoriti na način da nas drugi mogu pratiti i razumjeti • Slušati i postavljati pitanja na način da razumijete i cijenite tuđe mišljenje, razmjenjujete informacije koristeći različite informacije i tehnologije (verbalno, e-mail, kompjueri itd) • Koristiti naučno, tehničko i matematičko znanje vještine kako bi se objasnile ili razjasnile neke ideje <p>Upravljanje informacijama</p> <ul style="list-style-type: none"> • Locirati, prikupiti i organizovati informacije koristeći adekvatnu tehnologiju i informacione sisteme • Pristupiti, analizirati i primjeniti znanje i vještine iz raznih disciplina (npr. umjetnost, jezici, nauka, tehnologija, matematika, društvene nauke, humanističke nauke) <p>Korištenje brojeva</p> <ul style="list-style-type: none"> • Odlučiti šta je neophodno mjeriti i računati • Posmatrati i bilježiti podatke koristeći adekvatne metode, alate i tehnologiju 	<p>Bićete u stanju da postignete više uspjeha ukoliko možete:</p> <p>Demonstrirati pozitivne stavove i ponašanja</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osjećati samopouzdanje • Raditi sa ljudima, nositi se problemima i situacijama na pošten način, sa integritetom i u skladu sa ličnom etikom • Prepoznati vlastite i tuđe napore • Voditi računa o svom zdravlju • Pokazati interes, inicijativu i napore <p>Biti odgovoran</p> <ul style="list-style-type: none"> • Postaviti ciljeve i prioritete balansirajući poslovni i privatni život • Planirati i upravljati vremenom, novcem i drugim resursima te postizati ciljeve • Procijeniti rizike, njihovu težinu i upravljati rizicima • Biti odgovoran za vlastite postupke i postupke grupe za koju ste odgovorni • Biti društveno odgovoran i doprinostiti svojoj zajednici <p>Biti prilagodljivi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raditi samostalno, ali i kao dio tima 	<p>Bićete bolje spremni da pridodate značaj rezultatima svojih zadataka, projekta i svog tima ako ste u stanju:</p> <p>Raditi sa drugima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Razumjeti i raditi u dinamičnom timu • Pobrinuti se da tim razumije zadatke i ciljeve • Biti fleksibilan: poštovati druge, biti otvoren prema drugima i podržavati tuđe mišljenje, stavove i vrijednosti • Prepoznati i poštovati različitost svih ljudi, svačiju perspektivu i jedinstvenost • Prihvatiti i pružiti povratne informacije na konstruktivan i značajan način • Doprinostiti timu tako što će se razmjenjivati informacije i znanje • Voditi i pomagati ako je potrebno, motivisati grupu • Shvatati značaj mogućeg konflikta u grupi koji može donijeti rezultate • Upravljati i rješavati konfliktne situacije po potrebi <p>Učestvovati u projektima i zadacima</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planirati, dizajnirati i sprovesti projekat ili zadatak od početka do kraja sa definisanim ciljevima i rezultatima/ishodima • Razviti plan, tražiti povratnu informaciju, testirati, pregledati i

<ul style="list-style-type: none"> • Praviti procjene i verificirati računanja <p>Razmišljati i riješiti probleme</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procijeniti situaciju i identificirati probleme • Tražiti različita mišljenja i procjenjivati ih na osnovu činjenica • Prepoznati humanističke, međuljudske, tehničke, naučne i matematičke dimenzije problema • Utvrditi korijen problema • Biti kreativan i inovativan u traženju mogućih rješenja • Spremno koristiti nauku, tehnologiju i matematiku kao načine razmišljanja, sticanja i razmjene znanja, rješavanja problema i donošenja odluka • Evaluirati rješenja kako bi se napravili prijedlozi i odluke • Implementirati rješenja • Provjeriti da li rješenje funkcioniše i sprovesti akcije za unapređenje 	<ul style="list-style-type: none"> • Izvršavati višestruke zadatke ili projekata • Biti inovativan i znati koristiti resurse: identificirati i sugerisati alternativne načine za postizanje ciljeva i završavanje poslova • Biti otvoren i odgovarati na promjene na konstruktivan način • Učiti iz vlastitih grešaka i prihvatati povratne informacije • Nositi se sa nesigurnim situacijama (gdje nismo sigurni za ishod) <p>Kontinuirano učiti (cjeloživotno učenje)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biti voljan i spreman za učenje i • Napredovanje • Procijeniti vlastite prednosti i oblasti u kojima se može unaprijediti • Postaviti vlastite ciljeve za napredak • Utvrditi i procijeniti izvore za učenje i mogućnosti • Isplanirati i postizati ciljeve za učenje <p>Raditi u sigurnom okruženju</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biti svjestan svog zdravlja i onih u okruženju, te biti upoznat sa svim mjerama predostrožnosti te biti u stanju te mjere primjeniti. 	<p>implementirati</p> <ul style="list-style-type: none"> • Raditi prema dogovorenim standardima kvalitete i specifikacije • Odabrati i koristiti adekvatne alatke i tehnologiju za realizaciju zadataka ili projekta • Prilagoditi se promjenjivim zahtjevima i informacijama • Konstantno pratiti uspjeh projekta i zadataka i utvrditi potencijalne načine za unapređenje
---	--	---

Ostali YEP objavljeni dokumenti:

1. Markuš, R. (2013). *Službe za zapošljavanje pred izazovima tržišnih promjena*. Radni materijali YEP: YEP-WP-01-12-13, Sarajevo: GOPA mbH
2. Husremović, Dž., Lepić, S., Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom - priručnik za nastavno osoblje*. Radni materijali YEP: YEP-WP-01-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
3. Husremović, Dž., Lepić, S., Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – prilozi za mlade*. Radni materijali YEP: YEP-WP-02-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
4. Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – kreativno razmišljanje i rješavanje problema*. Radni materijali YEP: YEP-WP-03-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
5. Chambers, M., Zirojević-Bužo, M. (2010). *Program upravljanja karijerom – Priručnik „Koraci“: Priručnik za građenje samopoštovanja*. Radni materijali YEP: YEP-WP-04-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
6. Tolo, J. (2013). *Studija slučaja primjene novih pristupa u radu službi za zapošljavanje – Kanton Središnja Bosna*. YEP: YEP-WP-24-02-14, Sarajevo: GOPA mbH
7. Markuš, R. (2014). Model za upravljanje učincima u službi za zapošljavanje: Vještačka ili komparativna konkurencija (regulacija po poređenju): YEP-WP-01-02-14, Sarajevo: GOPAmbH
8. Egger M., Lenz C., Zurcher B. (drugo izdanje 2014) Sporazum između države i kantona o provođenju Zakona o osiguranju nezaposlenih u Švicarskoj: YEP-WP-01-03-14, Sarajevo: GOPAmbH
9. Markuš, R. (2013), Anketiranje klijenata javnih službi za zapošljavanje: očekivanja nezaposlenih u funkciji njihovog zadovoljstva: ISSN0353 – 359X, Osijek: Ekonomski vijesnik
10. Kulenović, J. (2014), Priručnik za mlade „Iskoristi mogućnosti“: YEP-WP-02-02-14, Sarajevo: GOPAmbH
11. Simmons, G. (2008), Kako okrenuti medijski istup u vašu korist?: WP-01-11-08, Sarajevo: GOPAmbH
12. Blackburn, D. (2010), Praktični priručnik za monitoring i evaluaciju aktivnih mjera na tržištu rada: YEP-WP-01-11-10, Sarajevo: GOPA mbH
13. Priručnik za savjetodavce u službama za zapošljavanje: YEP-WP-01-04-14, Sarajevo: GOPA mbH