



Jene Andrásné

Köznapi viselkedésformák,
önéletrajzírás



A követelménymodul megnevezése:

Ügyviteli, irodatechnikai, kommunikációs ismeretek

A követelménymodul száma: 0061-06 A tartalomlelem azonosító száma és célcsoportja: SzT-014-50



KÖZNAPI VISELKEDÉSFORMÁK

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Egy ügyfélszolgálati irodában nagyon sokféle ügyfél megfordul. Vannak csendesek, határozatlanok, akik azt várják, hogy az ügyintéző mondja ki helyettük a döntést, látszólag mindenbe beleegyeznek, leplezik érzéseiket. Vannak agresszív, mindenáron győzni akaró ügyfelek, akik sokszor túllépik saját jogaikat, mindenkinél okosabbnak tartják magukat. Vannak, akiknek kiszámíthatatlan a viselkedésük, érvelésük logikátlan, nincsenek tisztában jogaikkal, és olyanok is, akik megegyezésre törekednek, vállalják a felelősséget, határozottak. Egy jól képzett ügyintéző minden szituációban feltalálja magát, mindenkivel egyformán türelmes, segítőkész és udvarias. A célja mindig az, hogy az ügyfél elégedetten távozzon. Ahhoz, hogy ezt a feladatot maradéktalanul meg tudja oldani, olyan szemléletet kell kialakítania és olyan módszereket elsajátítania, amelyek a harmonikus kapcsolatépítést és kapcsolattartást segítik elő.

A viselkedés, megjelenés alapvető szabályai c. munkafüzetben az illem, etikett, protokoll előtérbe helyezésével a kapcsolatfelvétel és kapcsolatfenntartás, a telefonálás, illetve a munkahelyi megjelenés és viselkedés szabályaival, előírásaival ismerkedhet meg. A jelenlegi munkafüzet tartalma kiegészíti az ügyintézői munkakörhöz kapcsolódó etikai alapelveket.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

A KÖZNAPI VISELKEDÉSKULTÚRÁT MEGHATÁROZÓ TUDNIVALÓK

1. Ismerjük meg önmagunkat, és uralkodjunk indulatainkon!

*"Minden ember annyit ér csak,
Mire becsüli magát!
Ne add magad egy virágért,
S többet érsz, mint a világ!"*
(Arany János)

Az önmagát megismerni vágyó ember alapkérdései: "Ki vagyok én?" – "Milyen vagyok én?"

Az önismereten azt értjük, hogy az embernek áttekintése van saját személyisége összetevőiről, határaitól és lehetőségeiről, betekintése van viselkedésének hátterébe, motívumrendszerébe, helyesen ítéli meg az emberi kapcsolatokban játszott szerepét, hatását, kialakul énképe (elképzelése saját magáról).

- Az önértékelés pozitívvá vagy negatívvá válása alapvetően a szülők nevelésének hatásától függ. A szeretetteljes családi légkör általában pozitív önértékelést vált ki a gyermekben. A feszült légkörű, türelmetlen, követelőző családban, ahol lépten-nyomon felhívják a figyelmet a hibákra, negatív önértékelés alakul ki.

2. Tiszteljük és toleráljuk a másik ember másságát!

*„A másságot azért érdemes tisztelni, mert a világ nem más,
mint a másságok összességének egysége.”
(Urgyán Tibor György)*

Valaki vagy valami akkor más, ha nem azonos valakivel vagy valamivel, ha eltérő minőségű, fajtájú. A másság megnyilvánulhat pl. az értékrend, a véleménynyilvánítás, a viselkedés különbözőségében. Minden ember "más" lehet a másik ember szemében. És ha én elvárom, hogy a "más" ember tisztelje az én értékrendemet, véleményemet, fogadja el az én megnyilvánulásaimat, viselkedésemet, ízlésemet, akkor nyilvánvaló, hogy én is tisztelem és elfogadom az övét. (Vagy legalábbis ez lenne a természetes.) Egyetlen feltételem van: tartsa meg és be a társadalmi együttélés szabályait!

Egy ügyintéző munkájában a másság tisztelete abban nyilvánul meg, ha nem fogadja ellenszenvvel, ingerülten a másikat csak azért, mert más (a bőrszíne, a nemzetisége, a vallása, a politikai kötődése stb.).

Viselje el türelemmel azt is, amit nem szívesen fogad el, esetleg nem ért vele egyet, de csak a tolerancia határáig: ha a másik ember megnyilvánulása nem veszélyes az egyénre, a közösségre, a társadalomra, ha célja nem a rombolás, az agresszió, a másik ember megálázása, megszegyenyítése.

3. Emelkedjünk felül az előítéleteken!

*"Ha eloszlatod magadban az előítéletet, gyűlöletet, lenézést, félelmet,
megvetést, elidegenedést – azonnal átvarázsolod a környezetet."
(Müller Péter)*

Az előítélet valamely személlyel szemben érzett idegenkedő vagy ellenséges attitűd, *érzelmi beállítódás*, melynek alapja pusztán annyi, hogy az illető személy egy adott csoporthoz tartozik, és ennek következtében feltételezik róla, hogy a csoportnak tulajdonított negatív tulajdonságokkal ő is rendelkezik.¹

¹ Forrás: Allport, Gordon : Az előítélet. Osiris Könyvkiadó, 1999.

Egy ügyfélszolgálati munkatárs nem ítélkezhet téves, vagy nem teljes információk alapján, sem kommunikációjával, sem viselkedésével nem különböztetheti meg hátrányosan az ügyfeleket!

4. Fejlesszük empátiás készségünket!

*"Egy embert csak akkor érthetsz meg,
ha bele tudod képzelni magadat az érzelmeibe."
(John Steinbeck)*

Az empátia: beleélés. Az a képesség, amellyel valaki egy másik személy érzelmi vagy gondolati világába bele tud helyezkedni. Az empátia a feltétele a másik emberrel való együttérzésnek.²

"Az empátiás, beleélő képesség fejleszhető, tanulható, és ez csakis a másik emberrel való kommunikációban történhet, csak így tanulhatjuk meg megérteni a másik személy nem verbális jeleit. Az empátiás képességet a szoros, érzelmileg telített emberi kapcsolatok, a másik emberre való odafigyelés fejleszti.

Az empátia számos segítő, emberekkel kapcsolatos foglalkozáshoz nélkülözhetetlen képesség. Az orvos, az óvónő, a tanító, a tanár, a pszichológus és az ügyintéző munkájában is elsődleges fontosságú, ezért *igyekezzünk „...látni a másik szemével, hallani a másik ember fülével, és érezni a másik szíve szerint”* – ahogyan ezt egy XIX. századi angol szövegrészletben megfogalmazták.³

5. Figyeljünk érdeemben a másik emberre!

*"Azok, akiket embertársaik nem érdekelnek, a legnagyobb nehézségekkel
küzdenek az életben, és a legnagyobb akadályt jelentik mások számára."
(Alfred Adler, pszichológus)*

A társalgás a jó kapcsolat építésének eszköze. Ha másokat beszélgetünk magukról, az őket foglalkoztató témákról, kellemes, rokonszenves embernek, kitűnő társalgónak fognak találni.

Hogyan folytassunk kellemes, a másokra is odafigyelő beszélgetést?

- Megjegyzéseinket, kérdéseinket irányítsuk úgy, hogy a másik véleményét is megismerhessük!
- Mondanivalójára figyeljünk oda!
- Fejmozdulatainkkal kövessük a beszélgetést, és mindvégig nézzünk a partnerre!
- Vessünk közbe néha egy-egy érdeklődő megjegyzést!

² Forrás: www.kislexikon.hu/empatia.html – 2010. 08. 22.

³ Forrás: www.magjarszo.co.rs/fex.page:2010-08-24_Empatia.xhtml (Bori Mária: Empátia) – 2010. 08. 25.

- Ha megakad a beszélgetés, tegyünk fel *nyitott kérdéseket*, amelyekre nem lehet csak igennel vagy csak nemmel válaszolni, a másik kifejtheti véleményét! (*Zárt kérdést* akkor alkalmazzunk, ha le akarjuk zárni a beszélgetést!)

6. Hogyan kezeljük helyesen a konfliktushelyzeteket?

"A konfliktus az élet és a fejlődés szerves része; tekinthetjük az "élet táncának", amelyben mind a saját, mind a partnerünk szükségleteit felfedezhetjük és meghallhatjuk." (Marshall Rosenberg)

Az ügyfélszolgálati munkahelyen a különböző típusú ügyfelekkel gyakran adódhatnak konfliktushelyzetek: igények, szándékok, vágyak, törekvések, érdekek, szükségletek, nézetek, vélemények, értékek kerülhetnek szembe egymással.

Az ügyintézőnek legalább alapszinten tisztában kell lennie néhány konfliktuskezelési technikával. *Morton Deutsch "12 pontos" konfliktuskezelési elméletének* főbb tézisei szerint "a megoldás alapfeltételei például, hogy

- a felek tudják meghatározni, milyen típusú konfliktusban vesznek részt,
- ne kerüljék el, legyenek tudatában az erőszak okainak és következményeinek,
- ismerjenek alternatívákat,
- tiszteljék, és minél jobban ismerjék önmagukat és partnerüket, különös tekintettel egymás érdekeire és konfliktushelyzetekben gyakori viselkedésére,
- a konfliktuskezelés folyamatában maradjanak mindvégig erkölcsös emberek!

Konfliktuskezelési stratégiák

- Győztes/vesztes stratégia: A felek a konfliktust harcként értelmezik, győzelemre, a másik legyőzésére törekednek, megegyezés nincs. Gyors cselekvést igénylő helyzetekben gyakran szükségszerű alkalmazni.
- Alkalmazkodó stratégia: Lemondás az érdekek, vágyak érvényesítéséről: félelemből, kényszerből, avagy hosszabb távú érdekek miatt, megfontolt döntés alapján, a konfliktus első jeleit észlelve.
- Elkerülő stratégia: Az egyén nem mond le a fentiekről, hanem magát a konfliktushelyzetet igyekszik kikerülni.
- Kompromisszumkereső stratégia: Közösen elfogadható megoldás keresése a cél, amely mindkét fél számára kielégítő (noha gyakran mindkettejük számára rosszabb, mint amit eredetileg szerettek volna). Egyenrangú felek között gyakori; az erőviszonyok változásával az erősebb fél a másik legyőzésére törekszik.

- Problémamegoldó (győztes/győztes) stratégia: A résztvevők a probléma olyan megoldására törekednek, amelyben mindkét fél érdekei, szükségletei, meggyőződései érvényesülnek. Kölsönösen elfogadják a másik fél önérvényesítését, vállalják az önálóvetést, készek együttműködni, empatikusan viselkedni a legjobb megoldási alternatívák megtalálása érdekében. A közösen elfogadott megoldás mellett mindkét fél elkötelezett."⁴

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

Az önismeret gyarapításának módjai

1. Legfontosabb forrása a többi ember, elsősorban azok, akik közel állnak hozzánk, fontosak nekünk. Nemcsak a szavakkal kifejezett vélemény a fontos, hanem a hozzá tartozó metakommunikáció (bólintás, mosoly, tekintet stb.) is, és az, hogy ezeket a jeleket az ember helyesen értelmezze.
 - *A társas kapcsolatainkból származó visszajelzések "tükör" gyanánt szolgálhatnak számunkra.*
2. Ugyanakkor az önismeretszerzést nehezíti, hogy gyakran az emberek bármilyen oknál fogva (érdek, félelem, tapintat stb.), de túlértékelik a jó tulajdonságokat, és alul értékelik a rosszakat, fölérendelt helyzetben gyakran elhamarkodott negatív véleményyt közölnek.
 - *A gyermekkori kapcsolatokban is igen gyakori a kíméletlen, kegyetlen kritika. A másik gyerektől kapott őszinteség nem önismereti folyamatot indít el, hanem erős ellenállást, védekezést vált ki, esetleg agresszióba torkollik.*
3. Hatékony eszköz az önmegfigyelés is (viselkedésünk, motivációink megfigyelése és kiértékelése), hiszen szükségünk van a belülről jövő jelzéseinkre.
 - *Az önmegfigyelés lehet esetenkénti és rendszeres. Az esetenkénti lehet egy-egy helyzet felmérése, a rendszeres lehet feljegyzések készítése, napló írása stb.*
4. A mélyebb önmegismeréshez nyújtanak segítséget az önismereti csoportok tréningjei, valamint pszichológiai ismereteink gyarapítása.

Megismerve értékeinket és gyengeségeinket, reális önismerettel javítani tudjuk az emberekkel való kapcsolattartásunkat, fejleszteni tudjuk magunkban az önfegyelem képességét, hogy kulturált ember módjára tudjunk uralkodni indulatainkon.⁵

⁴ Forrás: konfliktuskezeles.lap.hu (wikipédia) – 2010. 08. 23.

⁵ Forrás: onismeretlap.hu – Egy kis pszichológia alapfokon (Forrás: Keményné Dr. Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába) – 2010. 08. 22.

Önismereti teszt – Rajzoljon egy fát!⁶

A **Fa-rajz tesztek** egyszerűségük és hatékonyságuk miatt nemcsak a pszichológusok, hanem a grafológusok is előszeretettel alkalmazzák, sőt egyszerű változatát az óvónők is ismerik. A rajzolás már önmagában is megnyugtató, szórakoztató tevékenység, emellett pedig az egészséges ember önismeretét is szolgálja, hiszen nagyon sok mindent elárulnak a személyiségről.

A feladat nagyon egyszerű: egy A/4-es lapra rajzoljon egy fát!

Fontos, hogy tudja, nincs jó vagy rossz rajz, és hogy most nem a kézügyessége a lényeg, hanem a "lelke üzenete". Ez a teszt ugyanis az úgynevezett projektív, azaz kivetítő módszeren alapul, ami azt jelenti, hogy miközben rajzol, a papíron a tudatalatti üzenetei jelennek meg.

Természetesen ez a teszt ebben a formában és a megoldásaival korántsem szolgál teljes körű analízisként, így nem szabad belőle messzemenő következtetéseket levonni!

Ha elkészült a fával, következhet az elemzés! *(Figyelem! Nem ér elolvasni addig, amíg nincs kész a rajz.)*

A fa nagyon gazdag szimbolikus értelemmel bír: az élet, a fejlődés, a vitalitás és az ember jelképe. A fa éppúgy, mint az ember, áll, növekszik, virágzik, termést hoz, öregszik és meghal. A fában ugyanúgy megvan a hármasság tagozódás, mint az emberben, vagyis

- a *gyökerek* szimbolikus értelemben is a „gyökereket”, a családot, az ösztönöket, a stabilitást, a tudatalattit jelképezik,
- a *törzs* az energiaállapotot, a testi dolgokat, a hétköznapi élet gyakorlatát, valamint az érzelmeket tükrözik,
- az *ágak*, a *lombkorona* pedig a szellemi életet, a tudatos tartalmakat jelenti.

Nézze meg, hogy megvan-e mindene a fának, és hangsúlyos-e valamelyik szerkezeti elem?

- Ha túl nagy a *korona* a fa többi részéhez képest, akkor hajlamos túl sokat rágódni egyes kérdéseken, és döntéseiben inkább a racionális megfontolások vezérlik. Kérdezze meg időnként önmagától: „mi az, amire igazán vágyom?” Ha aránytalanul kicsi a korona, akkor nem használja ki a szellemi képességeit, a fantáziáját.
- A valóságban a fa *gyökereit* látjuk a legkevésbé, de ettől a rajzon még megjelenhetnek. Az arányos gyökérzet egészséges ösztönéletet jelez, míg a nagy

⁶ Forrás: www.teszt.lap.hu/Önismeret (Author: Szabó Szilvia) – 2010. 08. 22.

gyökérzet arra utal, hogy túlzottan is ösztönösen, indulatból kezeli a dolgokat, esetleg túl sokat mutat meg magából. Érdeemes lenne tízig elszámolni, mielőtt cselekszik. Ha nincs gyökér és/vagy talajvonalat is húzott, akkor kontrollálja a saját ösztönkésztetéseit, és mások elvárásainak szeretne megfelelni.

- A *törzs* jelzi, hogyan használja erőit, és hogyan jelenik meg a környezete előtt, mennyire tud egyensúlyt teremteni az ösztönei és a racionalitása között. A vékony törzs érzelmi sérülékenységre, labilitásra utal, ezért mindenképpen erősítenie kell az önbizalmát! A vastag törzs esetén nagyobb az érzelmi stabilitás, de vajon képes-e engedni a saját álláspontjából?

Mekkora fát rajzolt?

- Betölti az egész lapot, vagy csak szerényen kuporog az egyik sarokban? A fa mérete egyenesen arányos az önbizalom nagyságával.
- Minél kisebb a fa, annál inkább úgy érzi, hogy ön túl kicsi és jelentéktelen a világhoz képest, elnyomottnak és magányosnak érzi magát. *Fontos, hogy tudja, mindenkiben van valami szép, jó és értékes – önben is, csak találja meg!*
- Kérem, üljön le egy darab papírral, és írja össze, hogy milyen sikereket ért el eddig az életében, mire büszke! Nem kell nagy dolgokra gondolni! Pl. Ön csinálja a legfinomabb meggyes pitét? Írja le – ez már egy! Tovább! Szép, selymes, dús a haja? Vegyen számba minden picit és talán jelentéktelennek tűnő dolgot, amiért szeretheti önmagát! Ha viszont szinte lelóg a fája a papírról, akkor sem ártana önvizsgálatot tartania, és visszavenni a túl fiatalos lendületből!

Hova helyezte el a fát a papíron?

- Általában nagyon ritka, hogy valamelyik sarokban álljon a fa, ezért a legjobb, ha négybe hajtja a lapot, a hajtásvonalak mentén könnyebben be tudja határolni, hogy javarészt hol helyezkedik el.
- Ha inkább *fent és balra* tolódott a fa, akkor ön óvatos, gátlásos személyiség, aki inkább megfigyelője, mint aktív résztvevője az élet eseményeinek. Nehezebben barátkozik, inkább befelé fordul, értékeli a művészeteket. Gyakran kalandozik a múltban.
- Ha a fa inkább *baloldalt lent* helyezkedik el, akkor ön gyűjtögető, megtartó személyiség. Nehezen válik meg a dolgoktól – legyen az tárgy, kapcsolat vagy lelki sérelem. A problémák és konfliktusok esetén hajlamos gyerekesen viselkedni, vélhetőleg sok gyermekkori sebet még nem tudott feldolgozni. Nézzon szembe ezekkel, és engedje el, hogy továbbléphessen! Ha szükséges, kérje szakember segítségét!
- Ha a lap *jobb alsó* területét preferálta, akkor ön komoly, de önfejtő ember, hadakozik az újítás, a változás ellen, közben pedig elégedetlen önmagával. Érdeemes lenne

tisztázni magában a céljait, és erősíteni az önérvényesítő képességét!

- Ha inkább *jobbra fent* áll a fa, akkor főleg a külvilág és a jövő felé fordul, mintsem a múlton rágódik. Az eseményekben aktívan részt vesz, sok barátja van. Erős önérvényesítő képességgel bíró, dinamikus, lázadó, esetleg agresszióra hajlamos ember.
- Ha megközelítőleg a *lap közepére* rajzolta a fát, akkor az erős jelenben élést, tudatosságot jelez. A gyakorlat és a realitás kerül előtérbe, mindenben igyekszik megtalálni az arany középutat.

Milyen típusú fát rajzolt?

- *Lombtalan fa, csupasz ágak* - ez a környezettel szembeni kiszolgáltatottságot jelzi, különösen, ha a fa élettelen is, akkor az rossz hangulatra, hite vesztett, pesszimista gondolkodásra utal, úgy érzi, a körülmények áldozata. Ha viszont az *ágak éllettek, csak nincs rajtuk levél*, akkor már jobb a helyzet: jelenleg élvezzi az egyedüllétet, most nincs szüksége társaságra. Ezek azok az időszakok, amikor az ember magába tekint, lelki nagytakarítást végez, rendbe teszi a dolgait,
- A *lombos fa* belső harmóniáról, optimista életszemléletről, önbizalomról és a világ felé való nyitottságról tanúskodik. Ha a *leveleket külön-külön* megrajzolta, akkor aprólékos, precíz ember.
- A *gyümölcsökkel* ábrázolt fa kreativitásra és fantáziára utal, és jelzi, hogy fontos számára a külső visszajelzés, a dicséret. Ha *fészket, madarat* is rajzolt, akkor szeretne anya lenni, vagy ha már az, akkor a gyermekével való szoros érzelmi kapcsolatra utal.
- *Fűzfa*: Hajlamos lehet a depresszióra, intenzív belső életet él, de érzelmileg nehezen lehet megközelíteni, mivel egy falat képezett maga köré, hogy védje és lerázza magáról a múlt kellemetlen emlékeit. Fontosak számára a belső megnyilatkozások, megvilágosodások, érdekli az okkultizmus, a spiritualitás.
- *Pálmafa*: könnyen összekeveri az érzelmi és a szellemi reakciókat. Önmagát nyitottnak tartja az újdonságokra, ám újszerű helyzetekben védekezővé válik. Hasonlóan a fűzfa-rajzolókhoz, önnek is fontos a felülről kapott inspiráció, de ön aktívan keresi is ezeket, és tesz azért, hogy elérje a célját.
- *Fenyőfa*: Ön ambiciózus, de megfontolatlan haladó ember. Látszólag nyílt, de nagy ellenállóerővel rendelkezik, esetenként túl kemény és szúrós lehet, így nehéz megközelíteni. A barátságot nagyra értékeli, megbízható, hűséges társ, amíg integritását tiszteletben tartják.
- *Jegenyefa*: Hatalmas érzelmek dúlnak önben, kifelé hűvös józanság jellemzi. Mindig valamilyen magas, nehezen elérhető cél elérésére törekszik. Társat és barátot szellemi vonzalom, érdeklődés alapján választ.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK

1. feladat

"BEUGRÓ"-JÁTÉK! Az alábbiakban felvázolt "ügyintéző" és "ügyfél" szerepkörök **SORSZÁMAI** közül húzzanak egyet-egyet, és a megadott információk alapján – a kapcsolatfelvétel illemszabályai szerint (köszönés, bemutatkozás, kézfogás, beszélgetés stb.) – játsszák el a jeleneteket: 5-féle típusú "ügyintéző" szembesül 5-féle típusú "ügyféllel"! A szituációk számát lehet növelni, ha egy újabb sorszámhúzásra kerül sor. 1–2 percnél ne tartson tovább a felkészülés, és legalább 2–3 perces legyen a jelenet!

Helyszín: ügyfélszolgálati iroda	
Ügyintéző magatartása	az ügyfél/munkatárs szerepköre
1. udvarias, szolgálatkész, félreteszi a munkáját, jegyzeteli az elmondottakat, útbaigazít	1. a cég egyik osztályvezetője: sürgősen szeretne a vezetővel beszélni, kéri, hogy bejuthasson hozzá; a minisztériumból telefonhívást kapott gazdasági ügyben, ehhez azonban a vezető döntése szükséges
2. rosszkedvű, nem köszön, telefonon hosszan tárgyal, végül kénytelen-kelletlen foglalkozik az ügyféllel	2. új munkatárs: a meghirdetett ügyintézői állásra jelentkezik; korábban megbeszélte és egyeztetett időpontra érkezik
3. udvarias ugyan, de bizalmaskodó (pl. az ügyfél ruhájával foglalkozik, faggatja, hogy milyen a kapcsolata a vezetővel stb.)	3. technikai munkatárs: azonnal szeretne beszélni a vezetővel; zaklatott, mert a munkatársa nagyobb fizetésemelést kapott, mint ő, pedig már régebben itt dolgozik, igaz, csak általános iskolai végzettsége van
4. az ügyféllel beszélgetést kezdeményez, közli vele, hogy olvasta a személyi anyagát, rákérdez a végzettségére, a családi körülményeire; látszik, hogy olyan információkat tud, amit csak az anyagából olvashatott, vagy mástól hallhatott	4. partnercég vezetője: előzetes bejelentés nélkül érkezik; arról a kiállításról szeretne beszélni az igazgatóval, amelyiken mind a két cég részt vesz, és bemutatják élelmiszeripari termékeiket
5. éppen telefonon beszél, jelzi, hogy kis türelmet kér, hellyel kínálja az ügyfelet, utána tárgyal vele	5. a Magyar Államkincstár munkatársa: előzetesen bejelentett időpontra érkezik, azért jött, hogy ellenőrizze a cég előző évi adó- és járulékbefizetési tevékenységét

MEGOLDÁSOK

1. feladat

A szituáció eljátszása után közösen elemezzék és értékeljék az egyes magatartásformákat!

ÖNÉLETRAJZÍRÁS

ESETFELVETÉS–MUNKAHELYZET

Munkahelyet találni manapság nem egyszerű. Sajnos, igaznak bizonyul az a közmondás, hogy "kevés az eszkimó, sok a fóka" – vagyis kevés a munkahely, sok az álláskereső. *(Magyarországon "2010 II. negyedévében a 15–74 éves foglalkoztatottak létszáma 3 millió 779 ezer fő volt, 0,5 százalékkal kevesebb, mint az előző év azonos időszakában. A munkanélküliek száma az egy évvel korábbihoz képest 18 százalékkal, 473 ezer főre nőtt, ami 1,5 százalékponttal magasabb, azaz 11,1%-os munkanélküliségi rátát eredményezett.")*⁷ A pozíció betöltésére jelentkezők közül nem könnyű feladat kiválasztani a megfelelő munkatársat, ezért, hogy nagyobb legyen az esélyünk, nagyon fontos a mind tartalmában, mind megjelenésében kifogástalan önéletrajz készítése. Ehhez nyújt segítséget a munkafüzet Önéletrajzírás fejezete.



1. ábra. Nem könnyű a minden szempontból ideális munkahely megtalálása⁸

⁷ Forrás: portal.ksh.hu/pls/ksh/docs/hun/xftp/gyor/fog/fog21006.pdf – 2010. 08. 10.

⁸ Forrás: rem.co.hu (MOMentum Irodaház) – 2010. 08. 18.

SZAKMAI INFORMÁCIÓTARTALOM

RÖVID TÖRTÉNETI VISSZATEKINTÉS⁹

Az önéletrajzírás gyökerei a messze múltba visszavezethetők. Mint megnyilatkozási forma megjelent a memoárookban, emlékiratokban, naplókban, évkönyvekben, családi krónikákban stb. Mindegyik műfaji kategóriának az ember volt a központi témája, ezáltal magában foglalta az önéletrajzírás alapelemeit.

Néhány jelentős alkotás a memoár-irodalom nagyjaitól: Kemény János Önéletírás (1657–58), Árva Bethlen Kata: Önéletírás (1762), Kazinczy Ferenc: Fogságom naplója (1828), Klapka György: Emlékeimből (1850), Jósika Miklós: Emlékirat (1865), Táncsics Mihály: Életpályám (1876), Kossuth Lajos: Irataim az emigrációból 1859–62. I–III. (1880–82), Görgey Artúr: Életem és működésem (1911), Jókai Mór: Életemből I–III. (1886), Széchenyi István Naplói 1814–1848., 1859–1860., I–IV. (1925–39), József Attila: Curriculum Vitae (1937) stb. Jelentős forrásmunkának számít még pl. Szent Ágoston, Jean-Jacques Rousseau vagy Goethe önéletrajza is.

Már régóta írtak önéletrajzot hivatalos célzattal is. Eredendően a latin kifejezést használták, amely napjainkban is egyre inkább előtérbe kerül: **curriculum vitae** (ejtsd: kurrikulum vité), vagyis életrajzi vázlat, önéletrajz, rövid önéletrajzi vázlat.

"Ezek a személyes dokumentumok a XVIII–XIX. században a legkülönbözőbb szándékkal születtek: *álláspályázathoz* [Csokonai Vitéz Mihály levele gróf Festetics Györgyhöz (1798), Martinovics Ignác önéletrajzi levele Lipót császárhoz (1791)]; *nyugdíjigazoláshoz* [Egressy Gábor levele (1853)]; *politikai önigazoláshoz* [Martinovics Ignácnak a peréhez készített önéletrajzi levele (1794)]; *segély, vagy ösztöndíj igényléshez* [Izsó Miklós levele a Vallás és Közoktatásügyi Minisztériumhoz (1865)]; *lexikon szócikkhez* [Székely Bertalan levele a Pallas Lexikon szerkesztőségéhez (1896)]; *kinevezéshez* [Ybl Miklós levele Podmaniczky Frigyesnek, a Fővárosi Közmunkák Tanácsa elnökének (1882)], *kötetek előszavához* [Szigligeti Ede (1841)], *tudományos intézmények hivatalos felkérésére* [pl. a Magyar Tudós Társaság elnökéhez, gr. Teleki Józsefhez, pl. Széchenyi István (1840), Szemere Bertalan (1841), Pulszky Ferenc (1840), Czuczor Gergely (1840), Ferenczy István (1842), Budai Ézsaiás önéletrajzi levele (1840)], *újságcikkhez* [Brassai Sámuel levele a Vasárnapi Újság szerkesztőségéhez (1890), Szarvas Gábor a Magyar Nyelvőr szerkesztőségéhez (1870), Fáy András levele a Fővárosi lapok szerkesztőségéhez (1859)], vagy *interjúhoz* [Déryné Széppataky Róza (1842)] stb."

⁹ Forrás: www.csiffary.extra.hu/tanulmany.htm (Csiffary Gabriella: Önéletrajz régen és most) – 2010. 08. 10.

"A tragikus sorsú erdélyi fejedelem, Kemény János Önéletírásában (1657–58) meseszerű mondatokkal emlékezik vissza "igen szép példa életének kezdetére": „Születtetem is ugyan háborúságos időben, Bükösön, csak jobbágyunk házában, ellenségtől elégettetvén ott való udvarházunk. Lött pedig születésem in anno 1606, az akkori időjárás szerint karácson előtt két héttel, péntek napon; és az mint fogantatásom, születésem, úgy egész eddig való életemnek is rendi, folyása csak nyomorúságos, háborúságos és nyughatatlanságos volt, mint az alább való írásokból meg fog látszani rész szerént; az említett háborúságos időkről pedig ezeket emlékezetért jedzem."

Korunk hivatalos jellegű önéletrajza a régmúlt curriculum vitae-jéhez képest elszemélytelenedett, elszürkült. A pályázó személyéről a legfontosabb személyi adatain kívül nem sokat tudhatunk meg.

A Czuczor Gergely és Fogarasi János által kiadott *A magyar nyelv szótára (1861)* szerint az önéletírás (ön-élet-írás): Történeti jegyzetek sorozata, vagy könyv, melyben valaki saját életének körülményeit, tetteit, viszontagságait stb. leírja. Önéletíró, (ön-élet-író): Személy, ki saját életének körülményeit, viszontagságait stb. leírja.

A *Larousse Lexikon (1866)* meghatározása szerint az önéletrajz, mely a vallomás egy fajtája: „Az egyén saját maga által leírt élete”.

A *wikiszótár.hu online* (2010. 08. 18.) magyar értelmező szótár meghatározása:

önéletrajz (főnév)

1. olyan könyv, amit valaki a saját életéről írt,
2. életünk eseményeinek főbb állomásai egymás után felsorolva írott formában, különös hangsúllyal a képesítésünkre, képességeinkre, hogy ezáltal meggyőzzünk egy munkaadót, minket vegyen fel egy bizonyos pozíció betöltésére egy cégnél, vállalatnál stb.

MIÉRT ÍRUNK ÖNÉLETRAJZOT?

1. Az önéletrajz célja

Az önéletrajz célja, hogy magunkra irányítsuk a leendő munkaadó figyelmét, meggyőzzük arról, hogy mi vagyunk a legmegfelelőbb pályázó a meghirdetett állásra. Ha jó az önéletrajzunk, behívunk személyes találkozóra, interjúra, ezért feltétlenül ki kell tűnnünk az adathalmazból valamivel.

Tartsuk szem előtt, mi az, amit érdemes beleírunk, mit nem? Gondoljuk át, hogy ha valamilyen információt feltüntetünk, nagyobb eséllyel hívnak-e be az interjúra? Ha úgy gondoljuk, hogy a válasz nem, akkor annak semmi helye az önéletrajzunkban.

A jó CV (l. curriculum vitae) tulajdonképpen önreklám, ami megkönnyíti (vagy megnehezíti?) a munkaerőpiacon való sikeres elindulást.

2. Néhány jó tanács az önéletrajzírás megkezdése előtt

1. Egyértelműnek tűnik, mégis fontos hangsúlyozni, hogy első lépésként nagyon alaposan *olvassuk el az álláshirdetést*, hiszen nem mindegy: valóban megfelelünk-e a kiírt feltételeknek. Ha igen, akkor az azoknak megfelelő szakmai gyakorlatunkat, végzettségünket, érdeklődési körünket stb. helyezzük előtérbe.
2. Képzeljük magunkat a munkaerő-kiválasztással foglalkozó szakemberek helyébe! Gondolkozzunk az ő fejükkal, és tegyük fel magunknak a kérdést? Ha mi vennénk fel valakit az adott pozícióra, akkor milyen információkat keresnénk az önéletrajzában? Mi lenne a számunkra vonzó, érdekes? Miért kellene éppen őt behívni az interjúra? Tudomásul kell vennünk, hogy bár törekednek rá az interjúztatók, teljesen objektív választás nincs, azonos feltételek mellett a szubjektív ítélet a döntő.
3. Ma már egyre gyakoribb, hogy az önéletrajzok többsége elektronikus formában kerül a munkáltatókhoz, ahol a feldolgozás is elektronikus történik, vagyis a beérkező dokumentumokat automatikusan feltöltik a cég adatbázisába, majd a számukra fontos szempontok szerint válogatnak. Emiatt az adatok feltöltése során írjunk minél több, a szakmánkhöz kapcsolódó szakkifejezést, *kulcsszót*, hogy kiválasztásunk valószínűsége minél magasabb legyen.
4. Munkáltatói visszajelzések alapján sokszor előfordul, hogy *hiányosak* a beérkezett önéletrajzok, pl. nem egyértelmű, hogy melyik hirdetésre jelentkeztek, nem írják rá a borítékra vagy az e-mail tárgyába a megpályázott munkakör pontos megnevezését, számát, a megadott jeligét stb. Ezek miatt (is) fontos, hogy minden esetben csatoljunk motivációs (kísérő) levelet önéletrajzunkhoz, melynek formájáról, tartalmáról a munkafüzet későbbi fejezetében lesz szó.

TANULÁSIRÁNYÍTÓ

AZ ÖNÉLETRAJZ TÍPUSAI

1. A hagyományos önéletrajz

Lassan "kimegy a divatból", de még mindig vannak intézmények, ahol a rövid, ún. **hagyományos önéletrajzot** kérik.

1. Legfontosabb jellemzői:

- Kronológiailag a múltból (születéstől) haladunk a jelen felé, az önéletrajz írásának idejéig.
- Információinkat összefüggő mondatokban fogalmazzuk meg, a hármas tagolásnak megfelelően (bevezetés, bevezetés, tárgyalás), tömör, választékos stílusban.
- Ha számítógéppel készítjük, formai követelmény, hogy kézzel is alá kell írni!

2. Tartalma:

cím	önéletrajz	tetszőlegesen a bal margóhoz vagy középre igazítva
bevezetés	születési, családi adatok	születési hely, idő, szülők neve (esetleg foglalkozása), testvérek stb.
tárgyalás	tanulmányi, illetve munkaköri adatok, az önéletrajz témáját alátámasztó tevékenységek, események	iskolai végzettség(ek), munkahelyek, munkakörök (ha van), tanulmányi eredmények, egyéb képzések, pl. nyelvvizsga, szakmai bizonyítvány, jogosítvány stb.
befejezés	egyéb adatok, kiegészítő tevékenységek	Érdeklődési kör, szabadidő stb.
dátum, aláírás, lakcím		

Példa a hagyományos önéletrajzra (fiktív adatokkal):

Önéletrajz

1992. november 11-én születtem Jászberényben, ahol jelenleg is élek családommal. Édesanyám élelmiszerbolti eladó, édesapám vállalkozó. Egy testvérem van, Gábor, aki gimnáziumi tanuló.

A Kossuth Utcai Általános Iskolába jártam, ahol 2006-ban végeztem jó eredménnyel. Ezután felvételt nyertem a jászberényi Széchenyi István Szakközépiskolába, ahol jelenleg negyedik osztályos tanuló vagyok. A középiskolában elsősorban az informatikával foglalkoztam, az informatikai szakkörnek négy éven át tagja voltam. Négy tanévben is indultam a Nemes Tihamér Országos Számítástechnikai Tanulmányi Versenyen, és mindegyik évben bejutottam a második fordulóra.

Angol nyelvből középfokú nyelvvizsgával rendelkezem.

Szabadidőmben az iskolai kézilabda-szakosztályban sportolok, csapatunk a megyei bajnokság első osztályában szerepel. Tagja vagyok az iskola fotószakkörének is.

Az érettségi vizsga után az Debreceni Egyetem Természettudományi Karán, gazdaságinformatika szakon szeretnék továbbtanulni.

Jászberény, 2010. február 15.

Györki Balázs
5100 Jászberény, Katona u. 8.

2. Az "amerikai típusú" önéletrajz

A modern formában megírt önéletrajzot a tényyszerűség, a rövideg, az áttekinthetőség, a tagolt, vázaltszerű elrendezés jellemzi.

- Az iskolák és munkahelyek felsorolásánál kronológiailag a jelenből indul ki.
- Felsorolás-jellegű, mintegy leltárként veszi sorra az adatokat.
- Elsősorban számítógépen készített dokumentum. A saját kezű aláírás az elektronikus továbbítás miatt kevésbé kap fontos szerepet (postai küldeményként való küldések továbbra is kötelező a kézi aláírás).

1. Felépítése (a felsorolt részek az önéletrajzon belül tetszőlegesen változtathatók):¹⁰

cím	Önéletrajz – tetszőlegesen a bal margóhoz vagy középre igazítva
fejléc	személyi igazolványban szereplő név, születési adatok, esetleg: családi állapot, elérhetőségek: lakcím, értesítési cím, telefonszámok (vezetékes, mobil), e-mail
tanulmányok	fordított időrendi sorrendben: iskolák neve, székhelye, a tanulmányi idő évszámmal, pl. 2000 – 2004, szakok, tagozatok, az ott megszerzett képesítés megnevezése
munkahelyek (szakmai tapasztalatok)	fordított időrendi sorrendben: az eddigi munkahelyek neve, székhelye, a munkavégzés ideje évszámmal és legalább hónappal, pl. 2005. 06. – 2008. 05., a betöltött pozíció megnevezése
tréningek, tanfolyamok, szervezeti tagságok	a felkészítő/képző intézmény neve, székhelye, a tréning/képzés/tanfolyam ideje évszámmal, a tréning/képesítés/tanfolyam megnevezése, szakmai, tudományos, kamarai stb. szervezeti tagságok
készségek, képességek	személyisége fontos ismérveinek felsorolása, hangsúlyozottan a betölteni kívánt pozíciónak megfelelően
nyelvi készségek	az idegen nyelv és szintje, a nyelvvizsga-bizonyítvány megszerzésének helye (intézmény), székhelye, a bizonyítvány sorszáma és kiállításának dátuma
egyéb ismeretek	Pl. gépirástudás (perc/leütésszám), számítógépes ismeret, jogosítvány: típus, szint és a megszerzés időpontjának megjelölésével

¹⁰ Forrás: www.humancentrum.hu/main.php?siteID=25 – 2010. 08. 20.

karriercél	a rövid és hosszú távú szakirányú célkitűzések megfogalmazása tömören, illetve azok mennyire vannak összhangban a megpályázott pozícióval
referenciaszemélyek	Azoknak a személyeknek a megnevezése (munkahely, elérhetőség megadásával), akik információt tudnak adni az önéletrajz írójáról.
dátum, aláírás	

2. A **SAKMAI ÖNÉLETRAJZ** az általános típustól annyiban tér el, hogy a személyes részeket a lehető legrövidebben közli, és a szakmai munkásságnak, a pályakép bemutatásának szentel nagyobb teret. Részletesen ismerteti az elért eredményeket, s ha van ilyen, felsorolja a legfontosabb publikációkat, találmányokat stb.

3. Jó tanácsok az amerikai típusú önéletrajz készítéséhez:

- Fejléc:
 - Ügyeljen arra, hogy az e-mail cím ne tartalmazzon komolytalan elemet (pl. happyboy@citromail.hu), inkább hozzon létre egy új címet, ami a nevére utal.
 - A telefonszámnál jelölje meg, hogy melyik a munkahelyi, melyik a saját szám.
- Tanulmányok:
 - Amennyiben a tanulmányait még nem fejezte be, adja meg a befejezés várható időpontját (pl. a diplomaszerezés várható időpontja: ...).
 - Ne sorolja fel a tantárgyakat, csak címszavakban adja meg a fontosabb adatokat!
 - Az általános iskolát ne tüntesse fel!
 - Ne füllentsen vagy szépítsen a végzettségeken, mert az hamar kiderül, és Ön elveszti a hitelességét!
 - Kihagyhatja azokat a képesítéseket, amelyek egyáltalán nem kapcsolódnak az álláshoz.
- Szakmai tapasztalat(ok):
 - Ha sok helyen dolgozott, csak azt részletezze, amely fontos lehet a kiírt pozíció szempontjából!
 - Kihagyhatja a munka szempontjából lényegtelen, rövid távú munkákat, de ne legyenek hézagok az önéletrajzában! Ebben az esetben csak a munkavégzés évét jelölje meg, a hónapot nem! Készüljön fel, hogy az interjún rákérdezhetnek a munkáinak felsorolására, de ekkor már a segítségére lehet a személyes meggyőző képessége.
 - Röviden utaljunk arra is, milyen feladatokat végeztünk, mekkora csapatban dolgoztunk, milyen eredményt/hasznot hoztunk a cégnek? Az derüljön ki mindebből, hogy mihez értünk, miben van megbízható jártasságunk.
 - Ha pályakezdő, akkor diákként szerzett munkatapasztalatát, vagy kiegészítő-, illetve projektmunkák alkalmával végzett tevékenységeket is megjelölhet, mint munkatapasztalatot.
- Tréningek, tanfolyamok:

- A betöltendő állás szempontjából hasznos tréningek/képzések/tanfolyamok felsorolása, amelyeket nem iskolarendszerben sajátított el, pl. szakmai tanfolyamok, képességfejlesztő tréningek, OKJ-s továbbképzések tb.
- Készségek, képességek:
 - Tételesen sorolja fel azokat a készségeket, képességeket, amelyeket eddigi szakmai vagy egyéb gyakorlata során elsajátított, megerősített, kifejlesztett, és ezek által valószínűleg különbözik a többi jelentkezőtől. Pl. jó kapcsolatteremtő készség, nagyfokú stressztűrő képesség, tárgyalóképes angol és/vagy német stb. nyelvtudás, lényeglátó képesség, jó team-munka stb.
 - 3-4 jellemzőnél többet nem "illik" felsorolni, hiszen az dicsekvésnek tűnhet!
- Nyelvi készségek:
 - Ne adjon meg magasabb szintű ismeretet a ténylegesnél, mivel ezt az interjúkon letesztelik.
- Egyéb ismeretek:
 - Számítógépes ismeret:
 - Ha a tudásszintet is megjelöli, azt adja meg először, majd sorolja fel a programokat – csak olyat írjon bele, amelyből gyakorlati tapasztalattal rendelkezik, mivel a legtöbbször ezt is letesztelik (a gépirástudást is!).
 - Jogosítvány:
 - A legtöbb pozíciónál fontos a mobilitás, magasabb beosztásnál pedig a vállalati gépkocsi fontos részét alkothatja a juttatási csomagnak.
- Karriercél:
 - Célkitűzése alkalmazkodjon tudásához megszerzett tapasztalataihoz és felsorolt készségeihez. Ha több célja van, akkor érdemes azt leírni, amelyik harmonizál a meghirdetett pozícióval.
 - Tartózkodjon a sablonos, elterjedt mondatoktól!

Példa az amerikai típusú önéletrajzra (fiktív adatokkal):

Önéletrajz

Személyes adatok:

Név: Györki Balázs
Születési hely, idő: Jászberény, 1992. november 11.
Családi állapot: nőtlen

Elérhetőség:

lakcím: 5100 Jászberény, Katona u. 8.
telefon: 06-30/322-4355
e-mail: gyorkib@gmail.hu

Iskolák, végzettség:

2006– Széchenyi István Szakközépiskola, informatika szakmacsoport, Jászberény
1998–2006 Kossuth Utcai Általános Iskola, sporttagozat, Jászberény

Egyéb ismeretek, eredmények:

- középfokú C típusú nyelvvizsga angol nyelvből
- 4 éves tagság a középiskolai informatikai szakkörben
- 4 alkalommal részvétel a Nemes Tihamér Országos Számítástechnikai Versenyen (minden évben sikerült bekerülni a második fordulóba)
- felhasználói szintű Word, Excel, PowerPoint ismeretek, alapszintű programozás

Szabadidős tevékenységek:

- sport (szakközépiskolai kézilabda-szakosztály, megyei bajnokság első osztály)
- fotózás (iskola fotósakkör)

Cél:

- továbbtanulás az Debreceni Egyetem Természettudományi Kar gazdaságinformatika szakán

Jászberény, 2010. február 15.

Györki Balázs

A JÓ ÖNÉLETRAJZ JELLEMZŐI

1. Tartalmi tudnivalók

1. Az önéletrajzba csak **valós adatokat**, információkat írjon!
2. Be nem fejezett iskolákat, képzéseket ne tüntessen fel!
3. Lehetőleg **kerülje** a szakzsargon és az idegen kifejezések túlzó használatát!
4. A keltezés feltüntetése nem kötelező. Ez a jelentkező számára azért célszerű, mert ha hosszabb időn keresztül nem változnak az adatai, akkor újra felhasználhatja az önéletrajzát.
5. Ha régebben készült önéletrajzot használ, minden alkalommal **gondosan olvassa át!** Különösen figyeljen a pályázati kiírás feltételeinek való megfelelésre, ha különbözőséget tapasztal, alakítsa át!
6. Ha felsőfokú végzettségünk van, akkor nem szükséges a középiskolát részletezni, középfokú végzettségűeknél pedig az általános iskola elhagyható. Az egyetemnél, főiskolánál a kart, szakot, szakirányt írjuk be és azt a tény is, hogy megszereztük diplománkat!
7. Azokat a tanulmányait, tapasztalatait **hangsúlyozza**, melyek közeli kapcsolatban vannak a megcélzott munkakörrel!
8. Ne írja bele **fizetési igényét** (csak ha kéri) – az állásinterjún térjen ki rá!
9. Az önéletrajz minél jobban illeszkedjék a konkrét cég stílusához, a meghirdetett állással kapcsolatos elvárásokhoz!
10. A figyelemfelhívás eszközével élünk, ha **fényképes önéletrajzot** készítünk. A képet körültekintően válasszuk ki, két évnél semmiképpen sem régebbi, ún. igazolványképet használunk, és a papír jobb felső részén helyezük el! *(Ha időközben alapvetően megváltozott pl. a frizurája – levágatta a hosszú haját –, akkor mindenképpen csináltasson új fényképet!)*
11. Az önéletrajzához **ne csatoljon** bizonyítvány-fénymásolatokat, vagy egyéb dokumentumot, kivéve, ha azt külön kéri.
12. Alapvető hiba, ha az önéletrajzban **helyesírási, nyelvhelyességi vagy gépelési eltérés** van! Ez a pályázati anyagot átnéző szakemberekben ellenérzést válthat ki, emiatt gyakran előfordul, hogy nem is olvassák tovább. (Azt a következtetést vonhatják le, hogy az önéletrajz írója hanyag, nemtörődöm ember, aki a munkájához is hasonló attitűddel áll hozzá.) Érdemes tehát a számítógépes helyesírás-ellenőrzés után az anyagot még valakivel átolvastatni, így ezek a hibák nagyobb valószínűséggel kiküszöbölhetők!

2. Formai kivitelezés

1. Ha papíralapon készítjük az önéletrajzot, fehér színű, A/4-es méretű papíron, számítógéppel írjuk és formázzuk meg!
2. A fejezetcímekhez tartozó információkat, **adatokat egymás alá**, tabulátorral szerkesszük!
3. Ne használjunk sok helyen és sokféle kiemelést, lehetőleg **egy stílust** alkalmazzunk (pl. félkövér)!

4. Az önéletrajz soha **ne legyen túl hosszú**. Pályakezdőknél elég egy oldal, egy sokrétű szakmai tapasztalattal rendelkezőnél is maximum 2 oldal legyen a terjedelme! (Ha ennél több helyet venne igénybe szakmai tapasztalatainak, munkásságának a leírása, azt inkább a motivációs levélben fogalmazzza meg!)
5. Több oldalas önéletrajznál jó, ha az **elérhetőségünk** minden oldalon szerepel (élőfej).
6. Az önéletrajz legyen **szellős**, használjunk széles margókat (l. 2,5 – 2,5 cm), és a témákat jól különítsük el!
7. Dokumentumunk legyen **esztétikus**, szépen elrendezett (az első benyomás itt is számít!) A furcsa betűtípus, a cifra felsorolásjelek, pl. smilek használata zavaró, nem ide illő!
8. A jó önéletrajzot összességében a **rendezettség** jellemzi: áttekinthető külalak, logikus tagolás, tömör, érthető és egyértelmű kifejezések, illetve mondatok (l. a hagyományos önéletrajznál).
9. A megfelelő módon, kellő figyelemmel elkészített önéletrajzból a jelentkező precizítására, rendezettségére, gondosságára lehet következtetni!

3. Önéletrajzküldés – elektronikusan

A klasszikus, papíralapú állaspályázatokkal szemben sokkal egyszerűbb elektronikusan, e-mailben jelentkezni a meghirdetett állásokra. Aki nem ismeri az elektronikus jelentkezés protokollját, hátrányos helyzetbe kerülhet a többi pályázóval szemben.

Több kérdés felvetődhet a dokumentum elküldése előtt: Kinek címezzük, hogyan csatoljuk a önéletrajzot? Mire kell figyelnünk, hogy a többi pályázóval egyenlő esélyekkel induljunk?

Mindenekelőtt nézzünk utána a cég honlapján, hogy ki az illetékes vezető vagy HR-es, akinek címezni tudjuk az e-mailünket. *(A HR jelentése: humán erőforrás, ami az angol Human Resource kifejezés rövidített változata. A vállalati humánerőforrás-osztály feladatai közé tartozik többek között a toborzás és a munkaerő-kiválasztás, a tréningek szervezése stb.)*

Az *e-mail tárgyában* (subject) foglaljuk össze tömören a levél tartalmát, hogy az olvasó rögtön tudja, miért keressük. Ez különösen abban az esetben fontos, ha nem meghirdetett pozícióra jelentkezőnk, hanem egy cég, egy személyzeti tanácsadó vagy egy fejedelmű adatbázisába szeretnénk bekerülni a későbbi álláslehetőség reményében. Az e-mailek ugyanis, még a leggondosabban összeállítottak is, egy klikkel a szemétkébe kerülhetnek.

Az online-típusú önéletrajzoknál is fontos a rövidség és a pontosság, annál is inkább, mivel a monitoron megjelenő szöveget gyorsabban futja át az, aki olvassa (az amerikai típusú kronológiát használjuk, vagyis a jelenből haladjunk visszafelé).

Az e-mail terjedelme ne legyen túl nagy, a levél elejére mindenképpen írjunk egy rövid összefoglalót, amely az álláshirdetés leírásáról, a megpályázott munkaköréről, a levélírási céljáról szól. A nevünk mellett egy telefonszámunkat is praktikus megadni. Az önéletrajzot és a motivációs levelet célszerű mellékletben csatolni.

Pályázati anyagunkat ne küldjük kör e-mailben, amikor az összes címzett látható a levélen. Ez rossz fényt vethet a küldőre, kétségessé válhat pályázatunk komolysága.

MOTIVÁCIÓS (KÍSÉRŐ) LEVÉL¹¹

Mi a különbség a kísérőlevél és a motivációs levél között? A motivációs levél annyiban több, hogy sokkal jobban át kell gondolni, meg kell fogalmazni azokat a motivációkat, mozgatórugókat, ami miatt éppen ahhoz a céghez, arra a pozícióra pályázunk.

Ha álláshirdetésre jelentkezünk, az önéletrajzunk mellé mindig készítsünk motivációs (kísérő) levelet, amelyet ugyanolyan gondosan kell összeállítani, mint magát az önéletrajzot.

A motivációs vagy kísérő levélben a munkavállaló bemutatkozik a leendő munkaadójának. Hangsúlyozzuk benne azokat a tulajdonságokat, amelyeket a pályázat kiírója a munkakör betöltéséhez fontos szempontként megjelölt, illetve azokat is, amelyek további előnyt jelenthetnek az állás elnyeréséhez.

A jól megírt motivációs levél keltse azt a benyomást, hogy felkészültségünk, rátermettségünk alapján mi vagyunk a legalkalmasabbak az állás betöltésére!

1. Tartalmi tudnivalók

Amíg az önéletrajz az objektív tényeket, adatokat sorolja fel, addig a motivációs levél hangvétele legyen személyesebb hangvételi!

Foglaljuk össze benne személyes ambícióinkat, elvárásainkat, céljainkat, derüljön ki belőle, miért annál a cégnél és miért azt a pozíciót pályázta meg az álláskereső, mi motiválja őt a munka világában.

A *bevezetésben* feltétlenül utaljon arra a forrásra, amelyből a pozícióról értesült (pl. újsághirdetés, személyes beszélgetés, utalás az ajánló személyére, esetleg a cég kiváló presztízsének említése stb.).

Segítségképpen tájékozódhat a vállalat anyagaiból, például ellátogathat a cég honlapjára. Érdeklődjön ismerősei között is, elképzelhető, hogy talál valakit, aki a cégnél dolgozik, és tud néhány információt nyújtani.

A *tárgyalás* részben néhány mondatban mutassa be saját magát, foglalja össze képességeit, erősségeit, tudásszintjét, gyakorlatát stb. Mindezt tömören, lényegre törően. Ezután térjen ki motivációjára: Miért pályázik? Miért érdekli a pozíció, mi nyerte el tetszését a pályázati kiírásban? Miért tartja magát alkalmasnak erre az állásra? Mutassa meg, mi rejlik önben!

- *Ha külön kérték, a levélben megjelölhetjük fizetési igényünket.*
- *Kiemelhetjük önéletrajzunknak azokat a részeit, melyekre fel kívánjuk hívni a figyelmet.*

¹¹ Forrás: karrier.hu; frissdiplomas.hu; www.job-center.hu/motivacios_level; motivacioslevel.lap.hu – 2010. 08. 15.

- *A levélben ne legyenek túl hosszú, "összefolyó" mondatok, szókincse legyen változatos, stílusa gördülékeny!*
- *Csak valós adatokat, információkat közöljön, hiszen az állásinterjú, de legkésőbb a próbaidő alatt úgymint kiderül.*

A záró mondatokban mindig kérjünk lehetőséget, időpontot a személyes találkozóra, mely során bebizonyíthatjuk rátermettségünket!

2. Formai megoldás

Első lépésben alakítsa ki a levél fejrészét (név, lakcím, telefon, e-mail), amelyet a címzett adatai követnek (a címzett neve, beosztása, a cég neve és címe). Ezt követően pedig a hagyományos felosztás szerint írható meg a motivációs levél: megszólítás, a levél szövege (ne legyen több 4-5 bekezdésnél), dátum, aláírás.

Ügyeljen a pontos címzésre, lehetőleg névre szóló legyen. Ennek érdekében ne sajnálja a kutatómunkát.

A motivációs (kísérő) levél legyen jól tagolt, maximum egy oldal terjedelmű.

A motivációs levelet – ugyanúgy, mint az önéletrajzot – csak alapos ellenőrzés után szabad elküldeni, nehogy helyesírási, nyelvhelyességi, gépelési hiba maradjon benne!

A motivációs levélnél is arany szabály, hogy minden pályázathoz készüljön új.

Lássa el dátummal, és ha a levelet máskor is felhasználja, ne felejtse aktualizálni!

Tartsuk szem előtt, hogy az első menetben pusztán papírok, az önéletrajz és a motivációs levél alapján fognak megítélni minket, mint leendő munkavállalót. Érdemes hát időt és energiát fordítani ezek elkészítésére!

Példa a motivációs levél szövegére:

Tisztelt <Címzett neve vagy beosztása>!

Ezúton szeretném a Heti Világgazdaság 2. számában *(újságnév vagy internetes cím)* meghirdetett pénzügyi csoportvezetői pozíciójukat megpályázni. *(Amennyiben konkrét pozíciót pályázik meg, feltétlenül tüntesse fel, hogy hol lelt rá a hirdetésre, és mi a pozíció pontos neve, esetleg hivatkozási száma!)*

Mint ahogyan önéletrajzomból is kitűnik, több mint 10 éves tapasztalattal rendelkezem, és nagy gyakorlatot szereztem pénzügyi vonalon. *(Összefoglalva írja le a tapasztalatait, összesen hány év gyakorlattal rendelkezik, vagy összesen hány évig volt része egy-egy tevékenységben!)*

Számomra nem gond 10-20 fős csoport irányítása és összefogása, az esetleges munkatársi konfliktusok kezelése, szem előtt tartva a minőségi ügyfélkapcsolatot.

Tanulmányaim során átfogó ismereteket szereztem a pénzügyi, gazdasági vonalon, és készen állok arra, hogy tovább képezsem magam, amennyiben szükséges. *(Foglalja össze tanulmányait, és esetleg írja le, miért választotta ezt a területet, mi miatt érzi közel magához!)*

Több mint 3 éves pénzügyi területénél eltöltött vezetői gyakorlatom után a család építőipari vállalkozásában tettem próbára magam. Sokrétű sikereket értünk el, mind a munkaerő-fejlesztés, mind a forgalomnövekedés szempontjából. *(Írja le az elért eredményeket!)*

Jelenleg szeretnék visszatérni újra a pénzügyi területre, hiszen ezt érzem igazán testhezilló munkakörnek. *(Írja le, hogy miért szeretne váltani, és miért tetszik a megpályázott állás!)*

Munkatársaim kitartó, lelkiismeretes, segítőkész embernek ismertek meg. *(Írjon le néhány pozitív tulajdonságot, de kerülje az elcsépelet kifejezéseket, mint pl. megbízható!)*

Céлом egy stabil munkahelyen, fiatalos környezetben, hosszú távon dolgozni, ahol munkámmal hozzájárulhatok a cég sikereihez. *(Vázolja fel a céljait!)*

Remélem, hogy hamarosan személyes találkozón vehetek részt Önöknél. Elérhető vagyok a ... telefonszámon, illetve a következő e-mail címen: ...

Kecskemét, 20... <aktuális dátum>

Tisztelettel

Saját név

3. Végül néhány jó tanács!

Az Európai Unió Europass néven kidolgozott egy egységes minta-dokumentumrendszert, hogy ezzel is segítse a tagországok munkavállalóinak elhelyezkedését. A munkáltatók egyre inkább ezt a típusú önéletrajzt kérik, mert nagyon mutatós és jól áttekinthető.

Az Europass dokumentumok Európában egységes formátumban teszik összehasonlíthatóvá, megismerhetővé az egyén szaktudását, végzettségét, nyelvtudását, szakmai tapasztalatait.

1. Mind magyarul, mind az Európai Unió 22 hivatalos nyelvén talál önéletrajzi sablont a <http://www.europass.hu/EPdokumentumok/oneletrajz> weboldalon, ahol segítségként egy reklámfilm is megtekinthet: Europass reklámfilm (avi).
2. A <http://www.eurocv.eu> oldalon szintén egyszerűen elkészítheti online önéletrajzát.
3. A letöltött önéletrajzminták egyszerű kitöltésének az a veszélye, hogy ezeket használva jellegtelen lesz a pályázatunk, márpedig pontosan ez az, amit el kell kerülni – azt akarjuk elérni, hogy érdekesek, emlékezetesek legyünk.

ÖNELLENŐRZŐ FELADATOK**1. feladat**

Gyűjtsön össze az ügyviteli, ügyfélszolgálati tevékenységgel kapcsolatosan minél több szakkifejezést, kulcsszót (l. szakmai ismeretek felsorolása), amelyek alapján az önéletrajzot áttekintők kiválaszthatnák egy ügyintézői munkakör betöltésére!

2. feladat

Fogalmazza meg, számítógépen gépelje le és szerkessze meg saját, hagyományos önéletrajzát, az adott időpontban aktuális adatai alapján!

3. feladat

Keresse meg az amerikai típusú önéletrajz tartalmi, helyesírási, gépelési hibáit, és az ügyiratformától eltérő formai megoldásokat!

Önéletrajz

Személyes adatok:

- Név: Kovács Laura
- Születési dátum: 1988. január 7
- Lakcím: 3700 Kazincbarcika, Kossuth u. 9.
- Telefon: 06-30-433-3683
- e-mail: edybaby@t-online.hu

Tanulmányok:

- 1994-2002 Kapos Kálmán általános iskola, Kazincbarcika
- 2002-2006 Vay Ádám Gimnázium
Általános tagozat
- 2006-07 "Talentum" Szakképző iskola, Miskolc,

KÖZNAPI VISELKEDÉSFORMÁK, ÖNÉLETRAJZÍRÁS

Nyelvismeret: évvégén lesz nyelvvizsga, angol nyelvből

Egyéb képesítés: tudok gépelni, ismerem a Word, az Excel programokat

Kiegészítő információk: jól kommunikálok idegenekkel, kiváló a kapcsolatteremtő képességem, nagyon megbízható vagyok, mindenben maximálisan teljesítek

Fizetési igényem: 100–120 ezer forint

Tisztelettel

Kovács Laura

3700 Kazincbarcika, Kossuth u. 9.

Telefon: 06–30–443–3683

4. feladat

Fogalmazzon és számítógépen szerkesszen meg egy motivációs levelet, amelyben kereskedelmi ügyintézői állásra jelentkezik!

MEGOLDÁSOK

1. feladat

Pl. ügyfélfogadás, telefonos kommunikáció, rendezvényszervezés, gépirástudás, elektronikus levelezés (e-mail), irodatechnikai ismeretek, hivatalos levelek készítése, szövegszerkesztés, táblázat- és adatbázis-kezelés, hálózati kommunikáció, ügyiratkezelés, pénzügyi ismeretek stb.

2. feladat

Önellenőrzés, a munkafüzetben található minta alapján.

3. feladat

1. A cím (Önéletrajz) után egy sornyi helyet hagyunk ki (12 pt térköz).
2. A személyes adatok felsorolásnál nincsenek egymás alá rendezve az információk (tabulátor), így nem esztétikus a külalak.
3. A születési dátum napja után pontot kell tenni.
4. Az e-mail cím hivatalos kapcsolatban nem helyénvaló (*edybaby*).
5. Az iskolák sorrendje nem megfelelő (a jelenből haladunk a múlt felé).
6. Az általános iskolát nem kell beleírni az önéletrajzba.
7. Ha már benne van: az "általános iskola" nagybetűvel írandó (intézménynév).
8. A gimnázium után nincs helységneve feltüntetve.
9. A szakképző iskola befejező évét – az előzőekhez igazítva – teljes évszámmal kellett volna írni: 2007
10. A szakképző iskolánál meg kellett volna jelölni a szakmát, amit elsajátított.
11. A Szakképző "iskola" is nagybetűs szó (*intézménynév*).
12. "Miskolc" után nem kell a vessző.
13. Amilyen képesítünk, végzettségünk még nincs meg, ne írjuk bele! (*nyelvvizsga*)
14. Az "év végén" két szó.
15. Egyéb képesítés: konkrétan meg kellett volna jelölni, pl. gépirástudás: 130 leütés/perc,
16. Egyéb képesítés: amerikai típusú önéletrajznál felsorolást használunk, nem mondatban fogalmazunk.
17. Kiegészítő információk: nem felsorolás, hanem összefüggő mondatokban fogalmazott.
18. Kiegészítő információk: túlzó jelzőket használt – maradjunk szerények!
19. Fizetési igényt ne írjunk bele!
20. Önéletrajznál nem használunk elköszönő szót (motivációs levélben igen!)
21. Az aláíró neve előtt 3 sor kihagyásnak megfelelő térközöt kell kihagyni (a kézi aláírás miatt)
22. A lakcím és a telefon már szerepel a személyes adatok között, nem kell megismételni!
23. Ha már benne van: a telefonszámot elgépelte, nem 443, hanem 433!

24. Nem használt semmilyen kiemelési módot, pl. a "fejezetcímek" félkövérrel (**Személyes adatok**)

Felmerülhet hibaként, de elfogadható az önéletrajzban:

- A "fejezetek" (I. személyes adatok stb.) megnevezése és sorrendje lehet más is.
- Születési dátum: a születési hely nélkül is jó.
- A telefonszám tagolása többféleképpen is elfogadható.
- Szerepelhetett volna még pl. a családi állapot, de nem kötelező feltüntetni.
- A forint mértékegységet lehet így is, de lehet rövidítve is írni: Ft
- A fizetési igény összegét lehet kombináltan is írni (szám és betű), a sok nulla miatt (100–120 000).

A hibák egyeztetése és megbeszélése után készítse el számítógépen a tartalmilag, formailag, nyelvhelyességileg hibátlan önéletrajzot!

4. feladat

Az elkészült motivációs levelet tanuló társaival és szaktanárával közösen egyeztessék, beszéljék meg!

IRODALOMJEGYZÉK**FELHASZNÁLT IRODALOM**

Allan Pease: Testbeszéd. Park Kiadó, 1992.

Allport, Gordon: Az előítélet. Osiris Könyvkiadó, 1999.

Freisinger Edéné: Levezési ismeretek. Nemzeti Tankönyvkiadó, 1999.

Szabó Katalin: Kommunikáció felsőfokon. Kossuth Kiadó, 1997.

INTERNETES FORRÁSOK

frissdiplomas.hu – 2010. 08. 15.

hu.wikipedia.org/wiki/Önéletrajz – 2010. 08. 24.

karrier.hu – 2010. 08. 15.

konfliktuskezeles.lap.hu (wikipédia) – 2010. 08. 23.

motivacioslevel.lap.hu – 2010. 08. 15.

oneletrajzok.blogspot.com/.../amerikai-tipusu-oneletrajz.html – 2010. 08. 10.

onismeretlap.hu – Egy kis pszichológia alapfokon (Forrás: Keményné Dr. Pálffy Katalin: Bevezetés a pszichológiába) – 2010. 08. 22.

öneletrajziras.lap.hu – 2010. 08. 24.

szerk@celratoro.hu (Hajnal János: Önéletrajzküldés e-mailben) – 2010. 08. 15.

www.profession.hu (Hajós Dániel: Az önéletrajz-készítés 13 mesterfogása) – 2010. 08. 09.

www.csiffary.extra.hu/tanulmany.htm (Csiffáry Gabriella: Önéletrajz régen és most) – 2010. 08. 09.

www.humancentrum.hu/main.php?siteID=25 – 2010. 08. 10.

www.job-center.hu/motivacios_level – 2010. 08. 15.

www.kislexikon.hu/empatia.html – 2010. 08. 22.

www.magyarso.co.rs/fex.page:2010-08-24_Empatia.xhtml (Bori Mária: Empátia) – 2010. 08. 25.

www.teszt.lap.hu/Önismeret (Author: Szabó Szilvia) – 2010. 08. 22.

AJÁNLOTT IRODALOM

Balogh Béla – Dúl Antal – Popper Péter: Önismeret, emberismeret, világismeret. Saxum Kiadó Kft., 2004.

Bärnkopf Zsolt: Az érzelmektől a kommunikációig. Flaccus Kiadó, 2009.

Dr. Csernus Imre – Kádár Annamária – Pál Ferenc – Dr. Popper Péter: Sors és önismeret. Belső erőforrásaink felfedezése. Jaffa Kiadó, 2010.

Les Parott, Dr. – Leslie Parott: Kapcsolatklinika. Harmat kiadó, 2007.

Sághy Enikő – Palcsó Brigitta: A teremtő önismeret – avagy hogyan ismerheted meg önmagad. Alexandra Kiadó, 2005.

Wagner, Maurice E.: Vagyok-e valaki? A helyes önértékelés fontossága. Harmat Kiadó, 1995.

A(z) 0061-06 modul 014-es szakmai tankönyvi tartalomeleme felhasználható az alábbi szakképesítésekhez:

A szakképesítés OKJ azonosító száma:	A szakképesítés megnevezése
55 345 02 0010 55 01	Logisztikai műszaki menedzserasszisztens
55 345 02 0010 55 02	Terméktervező műszaki menedzserasszisztens
52 341 04 1000 00 00	Kereskedelmi ügyintéző
54 345 02 0000 00 00	Logisztikai ügyintéző
52 342 01 0000 00 00	Marketing- és reklámügyintéző
52 342 01 0100 52 01	Hirdetési ügyintéző
52 342 02 0000 00 00	PR ügyintéző
54 341 01 0000 00 00	Külkereskedelmi üzletkötő

A szakmai tankönyvi tartalomelem feldolgozásához ajánlott óraszám:

12 óra

MUNKANYAG

A kiadvány az Új Magyarország Fejlesztési Terv
TÁMOP 2.2.1 08/1-2008-0002 „A képzés minőségének és tartalmának
fejlesztése” keretében készült.

A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap
társfinanszírozásával valósul meg.

Kiadja a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet

1085 Budapest, Baross u. 52.

Telefon: (1) 210-1065, Fax: (1) 210-1063

Felelős kiadó:

Nagy László főigazgató