



Petar Tomić

# ZNANJEM DO POSŁA 2

**Program IPA - Razvoj ljudskih  
potencijala - Uspostava podrške u socijalnom  
uključivanju i zapošljavanju socialno ugroženih  
i marginaliziranih skupina**

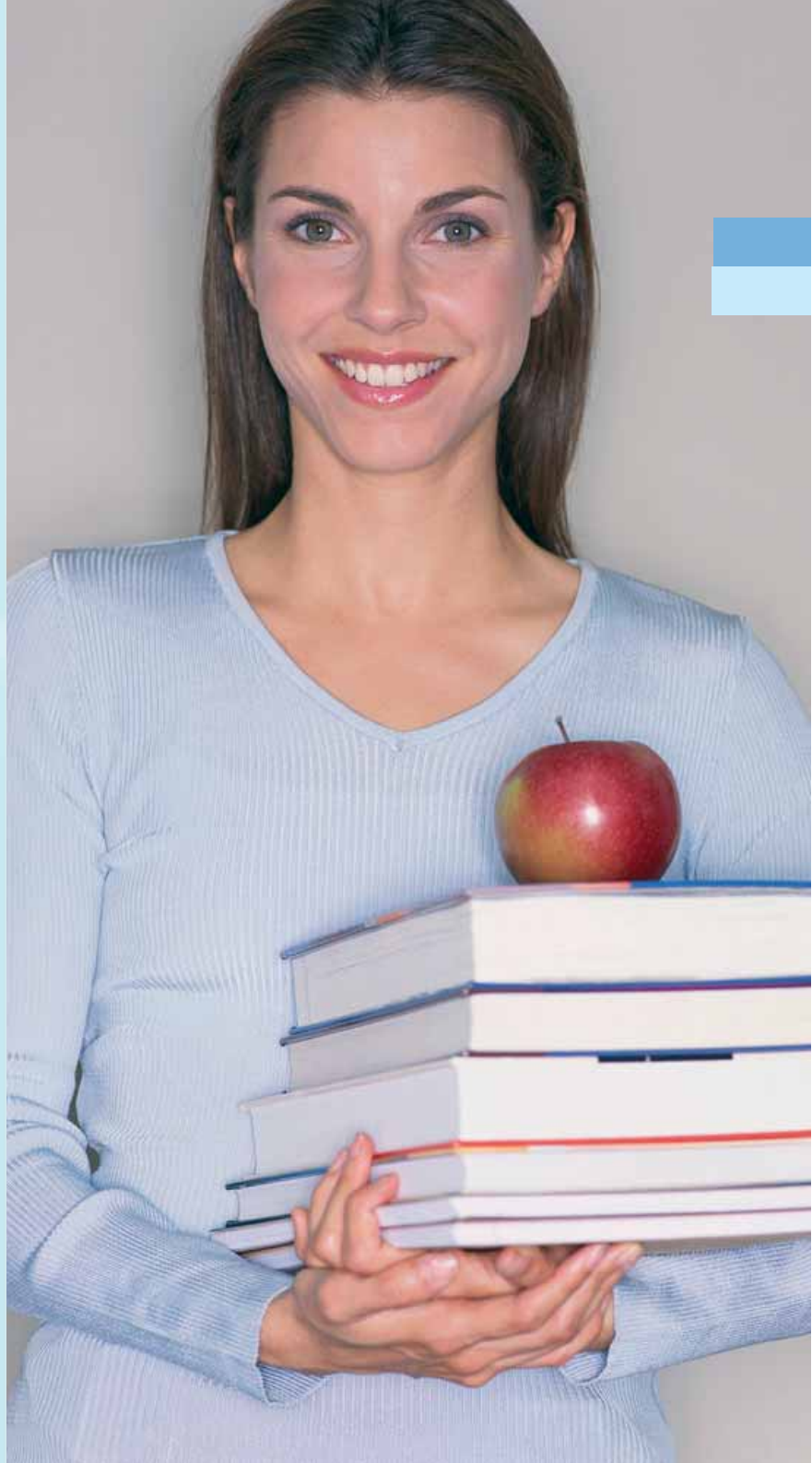


Ovaj projekt financira Europska unija.



Organizacija  
za građanske  
inicijative  
OGI

ZNANJEM DO POSLA



**N**ema sumnje da je nezaposlenost veliki osobni i društveni problem. Ona nepovoljno utječe na materijalni i psihički položaj osobe i njezine obitelji, narušava osjećaj samopouzdanja i vjerovanja u vlastite snage, potiče sumnju u vlastite sposobnosti i osjećaj nepravde te može uzrokovati raznovrsna tjelesna i psihička oboljenja.

Hrvatska je sada u razdoblju gospodarske krize, broj nezaposlenih stalno se povećava i sigurno da nije povoljan trenutak za dobivanje posla. Ipak, ne očajavajte jer nikada ne možemo biti sigurni da nam se neće ukazati prava prigoda, pa stoga aktivno krenite u traženje posla, nastojite steći znanja, stručnosti i sposobnosti koja se traže na tržištu rada i budite uporni. Ne očajavajte ako vas nisu zvali na razgovor ili vas nisu primili. Svako iskustvo je vrijedno, pa ako ste u tom postupku napravili neki pogrešan korak, pokušajte ga ne ponoviti.

U ovom priručniku vam, na temelju različitih izvora, donosimo moguće savjete koji vam mogu pomoći da se bolje pripremite za radno mjesto, priredite bolji životopis, ostavite bolji dojam i nađete posao. Pritom, morate biti svjesni kako mnogo ovisi o čimbenicima na koje ne možete utjecati – kao što su stavovi i razmišljanja mogućeg poslodavca, no u mnogim stvarima vi ste gospodar svoje sudbine, pa na to možete utjecati.

Traženju posla valja pristupiti aktivno, odgovorno i posvećeno, jer i potraga za poslom je posao – i to sa punim radnim vremenom. Nije dovoljno tek ponekad poslati životopis ili molbu za posao te se nadati pozitivnom odgovoru. Taj "posao" ponekad zahtjeva cjelodnevni angažman. Posao vas neće čekati, već morate koristiti sve raspoložive medije i načine poput interneta, sredstava priopćavanja i neformalnih mreža da saznate gdje ima posla, kako biste na vrijeme poslali molbu i životopis.

Iako je na razgovoru za posao važan dojam koji ostavite na ispitivača, ukoliko nemate znanje ili vještine koje se traže za određeno radno mjesto - nećete dobiti posao. Stoga već na početku potrage za poslom valja postaviti realna očekivanja te se natjecati za ona radna mjesta koja su vezana uz vašu struku i radno iskustvo.

Poslodavci u Hrvatskoj se često žale kako njihovi zaposlenici imaju nedovoljne raznovrsne poslovne vještine i znanja pa stoga moraju razvijati i poboljšati komunikacijske i prezentacijske vještine, vještine vođenja, prodajne vještine, vještine timskog rada, vještine menadžmenta te znanja stranih jezika. Poradite na tome da razvijete i unaprijedite svoje navedene vještine i znanja. Postoje raznovrsni obrazovni programi preko zavoda za zapošljavanje koji vam mogu biti itekako korisni kod nalaženja posla.

Prvi i možda najvažniji korak je prijaviti se najbližoj ispostavi Hrvatskog zavoda za zapošljavanje ([www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)), jer osim što Vam može pružiti korisne informacije o stanju na tržištu rada, HZZ pruža nezaposlenim osobama i tražiteljicama / tražiteljima zaposlenja raznovrsne usluge poput:

- informacije o slobodnim radnim mjestima i ponudi na tržištu rada;
- usluge informacijskog pulta (mjesto za redovita određivanje termina za individualno savjetovanje, pravni savjeti i drugo);
- individualno savjetovanje i pomoć u procjeni radnog, stručnog i osobnog potencijala, pomoć u izradi plana traženja posla i zapošljavanja, posredovanje za ciljana radna mjesta, povratno informiranje o poduzetim aktivnostima i rezultatima;
- skupna informiranja o stanju na tržištu rada (struktura nezaposlenosti, tražena i manje tražena zanimanja), o uslugama Zavoda koje mogu pomoći pri traženju posla i zapošljavanju, te o pravima i obvezama na temelju zakona i propisa; organiziranje radionica za stjecanje znanja i vještina za što uspješnije snalaženje na tržištu rada;
- materijalno-pravne zaštite nezaposlenih osoba temeljem zakona i drugih propisa;
- profesionalno usmjeravanje i pomoć u dodatnoj (samo)procjeni osobnih mogućnosti i sposobnosti, pomoć pri eventualnom odabiru programa obrazovanja i osposobljavanja, utvrđivanje preostale radne sposobnosti, procjena radnog potencijala za određeno radno mjesto.

Prijavljujete se i evidentirate prema mjestu prebivališta, odnosno prema mjestu prestanka radnog odnosa, ako u tom mjestu imate boravište. Hrvatski zavod za zapošljavanje ima područne službe i ispostave po svim županijama i većim mjestima.



# Kako si pomoći

Kako sada krenuti? Imate ideju što hoćete i smatrate se posobnim za posao kojeg želite raditi. Sada se sve u vašim rukama...

Uspijete li spoznati što vam je u životu najvažnije i odrediti kakvi ste uistinu, već ste na pola puta do ostvarenja uspješne karijere. Drugu polovicu puta prijeći ćete korištenjem različitih tehnika za razvoj i usmjeravanje vlastite karijere.

Evo najvažnijih: Aktivno tražite posao. Ako ste nezaposleni, nemojte čekati da posao dođe k vama. Male su šanse da ćete samo čekanjem na burzi rada dobiti posao iz snova. Budite proaktivni i sami se ponudite potencijalnim poslodavcima. Traženje posla sada je vaš posao i to s punim radnim vremenom! Nemojte se ograničavati na postojeću ponudu. Poslodavci najčešće razmišljaju o potrebi za novim ljudima, prije nego što svoju potrebu oglašavaju. Zakucajte na sva vrata, telefonirajte i tražite direktni kontakt s osobom za koju ste saznali da odlučuje o novim zapošljavanjima. Ne zaboravite manje tvrtke u razvoju. U manjim tvrtkama lakše ćete stupiti u kontakt s najvažnijom osobom. Možda ste baš vi rješenje njihovih problema, a možda su i shvatili da trebaju ojačati tim, a ne znaju kako pronaći nove ljude ili jednostavno nisu imali vremena. Pokušajte ih uvjeriti da trebaju upravo vas! Koristite svaku poslovnu priliku. Javljajte se na što je moguće više oglasa i volontirajte u tvrtkama u kojima želite raditi. Pokažite kako ste vrijedni povjerenja, pa makar isprva obavljali posao ispod vaših mogućnosti. Prihvatite svaki ponuđeni izazov! Posjećujte Sajmove poslova koje organizira HZZ u vašoj sredini i na kojima možete stupiti u kontakt s poslodavcima ili dobiti informacije koje trebate.

Budite spremni stalno učiti i usavršavati se. "Napredak ili poraz" - to je imperativ današnjice. Ne možete si dopustiti stajanje na mjestu. Ulažite u sebe. Doškolovanja, seminari, tečajevi stranih jezika ili informatike olakšat će vam prihvaćanje izazova različitih poslova. Vaše vas znanje čini vrijednim potencijalnim zaposlenikom i tako postajete akvizicija koja povećava vrijednost tvrtke. Dodatna edukacija razlikovat će vas od ostalih kandidata sličnih kvaliteta, a u nekim će vas slučajevima učiniti i boljim kandidatom od osobe s više radnog iskustva, ali slabijom edukacijom. Testirajte svoje poznavanje stranih jezika, informatike ili daktilografije. Neke institucije osim tečajeva stranih jezika, informatike ili tehnika razvijanja poslovnih i menadžerskih sposobnosti, nude i mogućnost testiranja znanja. Doznajte koje su vam slabe točke. Potvrda stupnja vašega znanja poslodavcu će značiti više nego vaša tvrdnja da odlično poznajete strane jezike ili određene računalne aplikacije. Izgrađujte mrežu kontakata.

U svakoj prigodi nastojte upoznati što više ljudi koji bi vam mogli pomoći u poslovnom napredovanju. Utvrdite tko je tko i s kim imate zajedničke interese. Nemojte ostajati u lošim odnosima s bivšim suradnicima jer nikada ne znate kad će vam oni zatrebati. Ako se uspinjete u karijeri, nastavite poštivati one koji su ostali za vama jer će možda jednog dana upravo oni biti ispred vas!



Naučite „prodati“ sami sebe. Nitko vas neće hvaliti ako to najprije ne učinite sami. Naravno, nije se dobro predstavljati u lažnom svjetlu, ali trebate dobro znati koje su vaše vrijednosti i kako ćete ih predstaviti drugima. Za početak, imajte jasan, uredan, točan i aktualan životopis te se uvijek dobro pripremite za razgovor s potencijalnim poslodavcima.

Razvijajte komunikacijske vještine. Budite vedri i pristupačni. Naučite slušati druge. Vježbajte neverbalnu komunikaciju kako biste izgledali samopouzdana, odgovorno i iskreno.

Upravljajte svojim vremenom. Nemojte dopustiti da se izgubite u nizu dnevnih obveza. Uvijek imajte jasnu sliku što biste određenog dana trebali učiniti i postavite si prioritete. Svaki dan dio vremena posvetite traženju (boljeg) posla.

Budite prilagodljivi. Ukoliko nešto zaista želite, to ćete i postići ali - ne nužno na način koji biste htjeli. Ako nikako ne uspijevate doći do cilja na jedan način, onda pokušajte na drugi! Zaustavite se, duboko udahnite i promislite. Gotovo sigurno ćete uočiti kako do vašeg cilja vodi više puteva.

Budite inovativni i hrabri u nesigurnim situacijama. Pokušajte nove pristupe. Učinite ono što vas plaši. Ne bojte se riskirati i ne sramite se pokucati na bilo čija vrata. Upamtite da je najveći rizik ne preuzimati rizik!

Budite svoj vlastiti šef, čak i kada radite za druge. Samo vi znate što i gdje želite biti za deset godina, stoga preuzmite odgovornost za svoju karijeru i nemojte dopustiti da vas drugi vode.

# Zašto pisati životopis i molbu za zaposlenje

Kvalitetna molba i životopis najčešće su vaša jedina mogućnost prezentacije i propusnica za intervju, pa o njima uvelike ovisi hoćete li s budućim poslodavcem uspjeti stupiti u kontakt.

Poslodavci mogu imati i nekoliko stotina aplikacija između kojih treba izabrati desetak kandidata koji će pristupiti intervjuu ili biti pozvani na testiranje. Mnogi pogrešno misle da je životopis stvar formalnosti te površno pristupaju njegovom pisanju. Sasvim suprotno, životopis je vaša "reklamna brošura" i zato ga shvatite vrlo ozbiljno. Kao profesionalni oblik komunikacije životopis mora biti sistematičan, informativan i jasan.

Mnoga pitanja koja će vam na intervjuu biti postavljena bazirat će se na informacijama koje ste naveli u životopisu. Stoga morate biti upućeni u sve detalje koje ste naveli, morate znati dodatna objašnjenja i objasniti zašto neki detalji u životopisu nisu prisutni.

## ◆ Kome se obraćate?

Čak i kada vodite računa da vam se ne dogodi takva pogreška, kroz molbu i životopis morate jasno dati do znanja da točno znate kome se javljate.

Obraćate se određenoj tvrtki ne zato jer trebate posao nego zato jer želite raditi upravo u njoj! Postavite se ne kao da je potencijalni poslodavac dio vašeg problema (tražite posao), nego kao da ste vi dio njegovog rješenja (popunjavanje otvorene pozicije).

Iako je proces regrutiranja u određenoj mjeri formalne prirode, komunikacija koju želite uspostaviti sa željenim poslodavcem mora biti osobna, direktna i konkretna.

U današnje doba informacije o tvrtki možete vrlo lako saznati iz različitih kanala: iz novina, s Interneta, putem televizije ili osobnih kontakata. Vaš proaktivan stav svjedoči o općoj kulturi i informiranosti koja će biti prepoznata kao poželjna bez obzira na to o kojem se radnom mjestu radi.

Važno je imati na umu da nikako ne možete znati tko će prvi pročitati vašu molbu. U nekim tvrtkama osoba zadužena za zaprimanje molbi može biti budući nadređeni, dakle osoba koja najbolje razumije zahtjeve posla i karakteristike koje mora imati kandidat koji će biti u stanju uspješno ga obavljati. U drugim slučajevima molbe zaprima i filtrira referent u kadrovskoj službi ili tajnica koja će vašu molbu procijeniti prema formalnom zadovoljavanju navedenih uvjeta.

Ponekad ta osoba neće moći prepoznati eventualne specifičnosti koje vas, unatoč nezadovoljavanju nekih od navedenih uvjeta, čine potencijalno dobrim kandidatom. Često aplikacije zaprimaju i selektiraju psiholozi u odjelu ljudskih resursa, a oni vjerojatno lošije poznaju specifičnosti radnog mjesta pa će posebnu pažnju posvetiti načinu na koji se predstavljate, profesionalnosti vašeg životopisa, komunikacijskim vještinama i istaknutim karakteristikama koje svjedoče o mogućnostima vašeg uklapanja u timski rad.

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



## Molba za zaposlenje

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

Molba ne ponavlja informacije prisutne u životopisu. Ona naglašava informacije kojih u životopisu nema ili koji u sažeto napisanom životopisu ne dolaze do izražaja. Obraća se poslodavcu na način da mu nudi konkretan doprinos razumjevši, naravno, konkretne potrebe. Često se događa da posloprimci ne navode radno mjesto za koje apliciraju. Time kompliciraju situaciju jer je moguće da se javljaju osobi koja istodobno administrira nekoliko različitih natječaja, pa ujedno ostavljaju dojam neprofesionalne i nemarne osobe.

Iskustvo u tvrtki SELECTIO d.o.o. pokazalo nam je da kad neke od tih osoba nazovemo telefonom i upitamo na koji su se točno natječaj javili (isti dan kada je aplikacija zaprimljena!) oni to više ne znaju! Tako je njihova kvaliteta stavljena pod ozbiljan znak pitanja i prije čitanja molbe.

Molba mora imati formu standardnog poslovnog pisma (podaci o pošiljatelju i primatelju). Pismo započnite s "Poštovani g./gđo.", koristeći prezime osobe kojoj se obraćate ili njenu funkciju. Pismo završite poslovnim tonom ("Srdačan pozdrav", "S poštovanjem" i sl.). Bilo da se javljate na oglašeno radno mjesto ili se predstavljate headhunteru s molbom da vas uvrsti u svoju bazu podataka, molba mora jasno izražavati vaše sposobnosti, kompetitivne prednosti i potencijalan doprinos budućoj tvrtki. Potpuno je pogrešno slati neinformativne molbe, univerzalno iskoristive za mnoštvo različitih natječaja u različitim razdobljima vašega radnog vijeka.

Neadekvatne su i molbe u kojima naširoko pričate o sebi, molbe zatrpane osobnim informacijama koje nemaju veze s poslom, i molbe koje jednostavno ponavljaju informacije iz životopisa.

### ◆ Prvi paragraf: uvod u molbu

U prvom paragrafu navedite zašto se javljate i objasnite zbog čega se javljate baš toj tvrtki. Dodajte i notu osobnosti koja će proizlaziti iz vašeg poznavanja tvrtke na osnovu informacija koje ste se potrudili potražiti nakon čitanja natječaja. Ne javljate se na natječaj zato jer tražite posao, ili zato što želite promijeniti posao, već zato što vas je iz određenih razloga privukao upravo taj natječaj.

### ◆ Središnji dio: prijedlog vašeg doprinosa tvrtki

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

### ◆ Završni dio: prijedlog za buduću suradnju

U završnom dijelu izrazite svoju spremnost za pružanjem daljnjih informacija i navedite upute kako vas se može kontaktirati.



# Primjer molbe za posao za koji je otvoren natječaj

(Izvor: Moj posao):

Marija Marić  
Bihaćka 2c  
21000 Split  
E-mail: marija.maric@net.hr  
Telefon: 021 000-000  
Mobitel: 098 000-000  
Split, 28. travnja 2009.

Blast marketing d.o.o.  
Jurišićeva 79  
21 000 Split  
n/p voditelja kadrovskih poslova

Poštovani,

Ovim putem javljam se na Vaš oglas za radno mjesto suradnika u marketingu, objavljenog u Jutarnjem listu dana 23. srpnja 2009.

Po zvanju sam diplomirani ekonomist i dizajner internet stranica. Tijekom 2008. godine u agenciji Marker organizirala sam promociju novog proizvoda XY poduzeća XYX za područje Splitsko-dalmatinske županije. Provodila sam direktnu prezentaciju proizvoda X u maloprodajnoj mreži lanca XX i prezentacije za veleprodaje. Nadalje, dizajnirala sam Internet stranicu poduzeća XX (proizvodX@XX.hr) te provodila druge marketinške aktivnosti.

Budući da svojim kvalifikacijama, iskustvom i znanjima udovoljavam Vašim zahtjevima, nadam se pozivu na razgovor i prilici da se osobno predstavim Vašoj tvrtci.

Zahvaljujem Vam na pažnji i srdačno Vas pozdravljam,

Marija Marić

Prilozi:

Životopis

Fotokopija diplome

Fotokopija uvjerenja o završenom tečaju za web designera

# Primjer molbe za posao bez raspisanog natječaja

(Izvor: Moj posao):

Marija Marić  
Bihaćka 2c  
21000 Split  
E-mail: marija.maric@net.hr  
Telefon: 021 000-000  
Mobitel: 098 000-000  
Split, 28. travnja 2009.

Blast marketing d.o.o.  
Jurišićeva 79,  
21 000 Split  
n/p gđe Jasne Ribić

Poštovana gđo. Ribić,

Ovim putem željela bih Vam se predstaviti i iskazati svoj interes za suradnju s Vašom tvrtkom. Smatram kako bih svojim dosadašnjim iskustvima i znanjima u ovom području mogla doprinijeti razvoju marketinga u Vašoj tvrtci na obostrano zadovoljstvo.

Diplomirani sam ekonomist i dizajner internet stranica. Tijekom 2008. godine u agenciji Marker organizirala sam promociju novog proizvoda XY poduzeća YXX za područje Splitsko-dalmatinske županije. Provodila sam direktnu prezentaciju proizvoda X u maloprodajnoj mreži lanca XX i prezentacije za veleprodaje. Nadalje, dizajnirala sam web stranicu poduzeća XX (proizvodX@XX.hr) te provodila druge marketinške aktivnosti.

Ukoliko imate potrebu za stručnjacima iz područja marketinga te smatrate da moje iskustvo i znanja udovoljavaju Vašim zahtjevima, slobodno me možete kontaktirati kako bih se i osobno predstavila Vašoj tvrtci.

Zahvaljujem Vam na pažnji i srdačno Vas pozdravljam,

Marija Marić

Prilozi:  
Životopis  
Preporuka  
Fotokopija diplome



# Životopis

Nije potpuno pogrešno aplicirati na natječaj poslavši samo dovoljno informativan životopis, no kvalitetna molba koja ga dodatno pojašnjava i unosi notu osobnosti ipak pridonosi većoj kvaliteti vašeg predstavljanja.

Životopis mora jasno i sažeto sadržavati sve bitne informacije o vama, vašem obrazovanju i radnom iskustvu. Aplicirate na konkretno radno mjesto te stoga iznesite iskustva i znanja bitna za određeno radno mjesto. U životopisu se mora jasno vidjeti koje uvjete zadovoljavate a koje ne, kao i elemente koji mogu nadoknaditi nezadovoljavanje pojedinih uvjeta. Osnovni sadržaj svakog kvalitetnog životopisa sastoji se od sljedećih informacija:

- osobni podaci,
- podaci o formalnoj edukaciji,
- dodatna edukacija,
- radno iskustvo,
- poznavanje stranih jezika i računalnih aplikacija,
- aktivnosti, nagrade i priznanja,
- motivacija za poziciju te
- mogući izvori preporuka.

## ◆ Osobni podaci

Obvezni osobni podaci su ime i prezime, adresa, broj telefona i e-mail adresa. Možete navesti i mjesto i datum rođenja, bračno stanje, posjedovanje vozačke dozvole i reguliranu vojnu obvezu. Ako ih izostavite poslodavac će ih, ukoliko to smatra bitnim, ispitati tijekom intervjua. Izostavljanje broja telefona ili e-mail adrese bit će shvaćeno kao površnost. Navedite oboje: ne možete znati koji će način komunikacije poslodavac koristiti i ne želite mu otežati mogućnost da vas kontaktira.

## ◆ Podaci o formalnoj edukaciji

Formalna edukacija se odnosi na završenu srednju školu, fakultet i eventualni poslijediplomski studij. Nepotrebno je navesti osnovnu školu koja se podrazumijeva i ništa ne govori o vama kao kandidatu za radno mjesto. Informacije navodite u obrnutom kronološkom redu: tako je lakše obratiti pozornost na najvažnije podatke. Uvijek navedite točna razdoblja, točan naziv institucije i usmjerenje. Ukoliko ne navedete vremensko razdoblje, bit će teško pratiti razdoblje od završetka srednje škole do prvog zaposlenja. Ako pak tražite prvo zaposlenje i smatrate da vaša znanja i sposobnosti prvenstveno proizlaze iz odslušanih predavanja, nemojte ovim informacijama nepotrebno opterećivati životopis. U molbi kratko opišite stečena

znanja tijekom formalne edukacije koja se direktno tiču radnog mjesta za koje aplicirate. Dobro je navesti i prosjek ocjena, pogotovo ako je visok.

### ◆ Podaci o dodatnoj edukaciji

Spomenite tečajeve koje ste pohađali, seminare i važne projekte u kojima ste sudjelovali. Navedite njihov točan naziv, kratak sadržaj (ukoliko ga je teško naslutiti iz samog naziva), razdoblje održavanja i naziv institucije. I tečajevi ili seminari koji nemaju direktnu vezu s pozicijom za koju aplicirate svjedoče o širini vaših interesa.

### ◆ Radno iskustvo

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

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

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

### ◆ Poznavanje stranih jezika i računalnih aplikacija

Ove informacije mogu biti dio dodatne edukacije ukoliko ste završili tečajeve. U svakom slučaju navedite strane jezike koje poznajete, stupanj poznavanja (aktivno, pasivno, kvalitetu govora i pisma te eventualne prijevode koje ste radili), kao i računalne aplikacije koje poznajete i stupanj njihovog poznavanja. Ne pretjerujte u ocjenama jer postoji mogućnost da će vaše znanje biti testirano. Iako se poznavanje stranih jezika i računalnih aplikacija može promatrati kao neko dodatno znanje, istina je kako u današnje vrijeme velika većina radnih mjesta podrazumijeva znanje barem jednog stranog jezika, najčešće engleskog i poznavanje osnova rada na računalu, pod što se najčešće podrazumijeva korištenje MS Office aplikacija.

Dodatnim znanjem može se smatrati eventualno certificirana i priznata svjedodžba o pohađanju računalnih ili tečajeva stranih jezika.



#### ◆ **Male stvari čine razliku: aktivnosti, nagrade i priznanja**

Članstvo u društvima, način provođenja slobodnog vremena i hobiji svjedoče o vama kao svestranoj osobi. Zbog sadržaja posla ili sklonosti klijenata s kojima ćete trebati komunicirati, određeni hobi može predstavljati prednost. Sportska aktivnost govori o vama kao aktivnoj osobi, timskom igraču te o vašoj disciplini. Ukoliko ne želite ostaviti dojam dosadne osobe, nemojte navoditi općenite hobije kao što su fitness ili čitanje knjiga, ukoliko oni stvarno ne predstavljaju vaše interese.

Nije isto navesti fitness kao hobi i reći da se redovito bavite sportom, ili navesti čitanje knjiga kao hobi i reći da se posebno zanimete za određenu literaturu. Moguće je da će vas na intervjuu pitati da kažete nešto više o vašim interesima.

Nesiguran odgovor kao: nekada sam redovito odlazio u teretanu, ponekad s prijateljima igram badminton, čitam što god mi dođe pod ruku ili volim šetati definitivno ne svjedoče o zanimljivoj i dinamičnoj osobi!

Nagrade i priznanja također je dobro navesti čak i kada nisu direktno vezane uz posao za koji se natječete: one vas uvijek prikazuju u lijepom svjetlu!

Motivacija za poziciju za koju aplicirate

Kratko opišite cilj u karijeri koji se jasno odnosi na poziciju za koju aplicirate. Vaš cilj mora biti što konkretniji. O sebi morate govoriti kao o osobi jasno izgrađenog stava i ambicija, o poznavanju područja koja vas zanimaju i o načinu kako da kroz radno mjesto za koje aplicirate steknete dodatna znanja i iskustva koja će vas dovesti bliže ostvarenju vaših ambicija.

## ◆ Preporuke

Dobre preporuke bivših poslodavaca vrlo su važan i često odlučujući element u ocjeni vašeg potencijala kao novog zaposlenika tvrtke za koju konkurirate. Potencijalni poslodavac, kao i headhunting agencije, veliku će pozornost posvetiti provjeri vaše poslovne prošlosti.

Najčešće, nastojat će provesti što detaljniju provjeru informacija navedenih u vašem životopisu. U životopisu spomenite imena nekoliko bivših poslodavaca koji su vam spremni dati preporuku. Navedite ime osobe, poziciju koju je imala u vrijeme dok ste surađivali i eventualno novu poziciju na kojoj sada radi, te kontakt telefon i e-mail.

Kada prilažete pisane preporuke također navedite kontakt informacije osobe koja vam je pisala preporuku kako bi poslodavac mogao s njom stupiti u kontakt, procijeni li to potrebnim. Stoga prije davanja takvih informacija procijenite je li ta osoba spremna potvrditi ili dati preporuku, kako ne biste i sebe i nju doveli u neugodnu situaciju. Često o tome ne vodimo dovoljno računa, no važno je redovito održavati kontakte s osobama koje bi mogle biti izvor preporuka. Nakon svake promjene radnog mjesta i tvrtke nastojite ostati u kontaktu s osobama koje će vam jednog dana moći dati dobru preporuku. Redovito im se javljajte, i to bolje telefonom nego e-mailom. Održavajte dobre odnose ne samo zbog mogućih preporuka već i zbog mogućih budućih poslovnih kontakata koji vam uvelike mogu pomoći na novom radnom mjestu.

Lista kontakata s brojevima telefona i e-mail adresama važnih osoba mora u svakom trenutku biti aktualna. Nadalje, lista potencijalnih izvora preporuka mora stalno biti nadopunjavana novim imenima koja će više reći o vašim nedavnim poslovnim uspjesima. Osobe s kojima ste radili na početku karijere neće se sjećati detalja u vašem odnosu prema poslu i kolegama te neće moći svjedočiti o vašem razvoju karijere i sudjelovanju u novijim i zahtjevnijim projektima. Ne zaboravite: dobra preporuka često je važnija od slike koja proizlazi iz vašeg životopisa!



# PRIMJER ŽIVOTOPISA

(Izvor: HZZ)

Zlatko Zlatić  
Gundulićeva 294  
10000 Zagreb

Telefon: 01 1111 111  
E-mail: zlatko.zlatic@posao.hr

## Obrazovanje

Studij pedagogije, Filozofski fakultet, Zagreb (1992.-1997.): profesor pedagogije  
Centar za strane jezike, Filozofski fakultet, Zagreb (1993.-1996.)  
Položen ispit za turističkog pratioca i vodiča za grad Zagreb (1994.)

## Dodatno obrazovanje

Tečaj: Osnove korištenja računala: Windows, Word, Excel (1998.)  
Međunarodna ljetna škola: Internet – novi pristupi komunikaciji (1998.)

## Radno iskustvo

Osnovna škola 'Sunčana dolina', Metrićeva 355, 10000 Zagreb,  
rad na neodređeno vrijeme u svojstvu školskog pedagoga (od 1998. do danas)  
Honorarni posao: turistički vodič za grad Zagreb (od 1994.)  
Nagrade i priznanja  
Stipendija grada Zagreba za školsku godinu 1993./94.

## Posebna znanja i vještine

Znanje svjetskih jezika: engleski (govori i piše), njemački (govori)  
Poznavanje rada na računalu: Word, Excel, Access, Internet  
Položen vozački ispit B kategorije.  
Aktivnosti  
Član planinarskog društva Tratinčica

## Preporuke

Ruža Ružić, ravnateljica, OŠ 'Sunčana dolina', Metrićeva 355, 10000 Zagreb,  
tel. 7777 777  
Dr. Jura Jurić, Filozofski fakultet, Odsjek pedagogije, Ivana Lavića 35,  
10000 Zagreb, tel. 01 6666 666

# PRIMJER EUROPASS ŽIVOTOPISA

(Standard u EU)

## Europass

### Curriculum vitae

#### Personal information

**First name(s) / Surname(s)** Betty Hobkins  
**Adresse(s)** 32 Reading Rd, Birmingham, B26 3QJ, United Kingdom  
**Telephone(s)** Personal: (44-1189) 12 34 56  
**Mobile:** (44-6987) 65 43 21  
**Fax(es)** (44-1189) 12 34 56  
**E-mail(s)** hobbies@kotmail.com  
**Nationality(-ies)** British  
**Date of birth** 07.10.1974  
**Gender** Female

#### Desired employment /

**Occupational field** EUROPEAN PROJECT MANAGER

#### Work experience

**Dates** August 2002 onwards  
**Occupation or position held** Independent consultant  
**Main activities and responsibilities** Evaluation of European Commission youth training support measures for youth national agencies and young people.  
**Name and address of employer** British Council, 123, BD Ney, F-75023 Paris  
**Type of business or sector** Independent worker

**Dates** March – July 2002  
**Occupation or position held** Internship  
**Main activities and responsibilities** - Evaluating youth training programmes for SALTO UK and the Partnership between the Council of Europe and European Commission

Organizing and running a 2 day workshop for non – formal education for Action 5 large scale projects focusing on quality, assessment and recognition

Contributing to the Steering group on training and developing action plans on training for the next 3 years. Working on the Users guide for training and the Support Measures

<b>Name and address of employer</b>	European Commission, Youth Unit, DG Education and Culture, 200, Rue de la Loi, B- 1049 Brussels
<b>Type or business or sector</b>	European institution
<b>Dates</b>	October 2001 – February 2002
<b>Occupation or position held</b>	Researcher / Independent Consultant
<b>Main activities and responsibilities</b>	Working in a research team carrying out in – depth qualitative evaluation of the 2 year Advanced Training of Trainers in Europe using participant observations, in – depth interviews and focus groups. Work carried out in training courses in Strasbourg, Slovenia and Budapest.
<b>Name and address of employer</b>	Council of Europe, Budapest
<b>Type or business or sector</b>	European institutions
<b>Education and training</b>	
<b>Dates</b>	1997 – 2001
<b>Title of qualification awarded</b>	PhD
<b>Principal subjects /occupationalskills covered</b>	Thesis Title: „Young People in the Construction of the Virtual University“, empirical research that directly contributes to debates on e - learning
<b>Name and type of organisation providing education and training</b>	Brunel Univesity, London, UK Funded by an Economic and Social Research Council Award
<b>Level in national or international classification</b>	ISCED 6
<b>Dates</b>	1993 - 1997
<b>Title of qualification awarded</b>	Bachelor of Science in Sociology and Psychology
<b>Principal subjects/occupational skills covered</b>	Sociology of Risk, Sociology of Scientific Knowledge/Information

<b>Society:</b>	E-learning and Psychology; Research Methods
<b>Name and type of organisation</b>	Brunel University, London, UK
<b>Level in national or international classification</b>	ISCED 6
<b>Personal skills and competences</b>	
<b>Mother tongue(s)</b>	English
<b>Other languages</b>	Understanding / Speaking / Writing / Listening / Reading / Spoken interaction
<b>Spoken production</b>	C1 Proficient user C2
<b>Proficient user</b>	B2 Independent user C1 Proficient user C2 Proficient user A2 Basic user A2 Basic user A2 Basic user A2 Basic user A2 Basic user Self-assessment
<b>European level (*)</b>	French / German (*)Common European Framework of reference (CEF) level
<b>Basic skills and competences</b>	Team work: I have worked in various types of teams from research teams to national league hockey. For 2 years I coached my university hockey team.

Mediating skills: I work on the borders between young people, youth trainers, youth policy and researchers, for example running a 3 day workshop at CoE Symposium „Youth Actor of Social Change“, and my continued work on youth training programmes.

Intercultural skills: I am experienced at working in a European dimension such as being a rapporteur at the CoE Budapest „youth against violence seminar“ and working with refugees.

## Organisational skills and competences

Whilst working for a Brussels based refugee NGO „Convival“ I organized a „Civil Dialogue“ between refugees and civil servants at the European Commission 20th June 2002.

During my PhD I organised a seminar series on research methods Computer skills and competences

Competent with most Microsoft Office programmes and some experience with HTML

## Additional information

### PUBLICATION

„How to do Observations: Borrowing techniques from the Social Sciences to

help Participants do Observations in Simulation Exercises“ Coyote EU/CoE

Partnership Publication, (2002).

### PERSONAL INTERESTS

Creating pieces of Art and visiting Modern Art galleries. Enjoy all sports particularly hockey, football and running. Love to travel and experience different cultures.



# Neobična iskustva poslodavaca sa zaprimljenim aplikacijama

U anketi provedenoj među poslodavcima - korisnicima portala MojPosao, poslodavci su upitani što bi iz svojeg iskustva izdvojili kao neobična ili nepoželjna ponašanja kandidata za novo radno mjesto.

Namjera je bila ispitati koja se negativna ili čak ekstremna ponašanja događaju te saznati iz "prve ruke" i iz konkretnih primjera kakvim se ponašanjima kandidati diskvalificiraju iz daljnje selekcije.

Samoprezentacija započinje već pri pripremi i slanju aplikacije za posao. Kvalitetna molba i životopis vaša su "reklamna brošura" čiji je osnovni cilj osigurati vam poziv na intervju. Čak dvije trećine ispitanika izjavilo je da se na natječajе javljaju kandidati koji niti približno ne zadovoljavaju postavljene uvjete. Nezadovoljavanje jednog od postavljenih uvjeta natječaja moguće je u aplikaciji argumentirati željom za učenjem, sposobnošću brze prilagodbe ili posjedovanjem neke druge vještine koja će omogućiti kvalitetno obavljanje radnih zadataka bez obzira na formalno nezadovoljavanje svih uvjeta.

Hrabro javljanje na natječajе bez obzira na postavljene uvjete strategija je koja neće uroditi plodom. Negativne posljedice ove strategije mogu se pokazati u trenutku kada se javite na natječaj iste tvrtke za koji većim dijelom zadovoljavate uvjete.

Poznavajući vaše neselektivno javljanje na natječajе za zahtjevnije pozicije, poslodavac (koji možda ima sustav praćenja zaprimljenih prijava ili se jednostavno sjeća vašeg imena) će se zapitati imate li plan izgradnje karijere, kakva je vaša motivacija i koje su vam ambicije. Ukoliko ste mu dali dovoljno razloga za sumnju, to bi mogao biti dovoljan razlog da odluči ne pozvati vas na intervju.

Dotadno si umanjujete mogućnost poziva na intervju slanjem neprofesionalnih aplikacija. Više od polovice ispitanika kaže da je zaprimljene aplikacije često naporno čitati zbog velikog broja pravopisnih i gramatičkih pogrešaka, gotovo jednako toliko ih je zaprimilo aplikacije koje uopće nisu sadržavale kontakt podatke kandidata, a u trećini slučajeva aplikacije su adresirane pogrešnoj tvrtki.

Poslodavci navode i primjere aplikacija dužih od 20 stranica ili one koje sadržavaju samo dvije rečenice, a ponekad stižu zgužvane i prljave, u prilogu sadržavaju slike iz privatnog života kandidata, a neke i lažne podatke.

Jedan je poslodavac objasnio da preduge aplikacije upućuju na davanje pretjerane važnosti nebitnim stvarima te govore o nesposobnosti kandidata da se koncentriraju na bitno. Suprotni je primjer kandidata koji je poslao samo presliku svoje radne knjižice sa zaokruženim imenom, prezimenom i stručnom spremom, ili aplikacija koja se sastojala od jedne rečenice: Treba mi posao.

Bračni par koji se zajedno kandidirao za jedno radno mjesto jer u paru zadovoljavaju uvjete, poseban su primjer. Interesantan je podatak da tek 1,6% ispitanika kaže kako nemaju negativna iskustva sa zaprimljenim aplikacijama.

Pri pripremi i slanju aplikacije držite se navedenih pravila. Tako ćete biti sigurni da ste učinili sve kako biste osigurali poziv na intervju.

# Selekcijski intervju



Selekcijski intervju je u najvećem broju slučajeva ključni dio selekcijskog procesa.

Tijekom intervjua procjenjuje se vaše cjelokupno odgovaranje poziciji: vaša znanja, iskustvo, kultura ponašanja, verbalna i neverbalna komunikacija, primjeren izgled, stavovi, ambicije i ideje.

Istraživanja o valjanosti i pouzdanosti intervjua kao selekcijske metode pokazala su da strukturirani intervju, koji se sastoji od niza dobro osmišljenih pitanja, istih za sve kandidate, dovodi do najboljih rezultata i uspijeva prepoznati dobre kandidate.

Ako je intervju dobro organiziran, bit će vam pružena prilika da o sebi kažete sve što smatrate bitnim te da izložite svoje ambicije i način na koji se posao za kojeg aplicirate u njih uklapa. Ocjenjivat će se vaša vizija, način na koji biste pristupili konkretnim radnim zadacima, kako biste djelovali kao član tima, kako biste vodili tim te kako biste svojim idejama unaprijedili poslovanje tvrtke.

Postavljat će vam i pitanja o privatnom životu, o hobijima i interesima, te o svemu što će poslodavcu pomoći u stvaranju što potpunije slike o vama. Idealan intervju je onaj na kojemu kandidat priča više od intervjuišta (do 80% vremena).

Naravno da je intervju prilika da se predstavi poslodavac, ali nikako nemojte samo slušati već se pristojno i nenametljivo izborite za svoje vrijeme. Samo tako ćete se uspjati predstaviti kao samosvjesna osoba i ugodan sugovornik. Ako vam nije dano dovoljno informacija, raspitajte se o konkretnim zahtjevima pozicije. Intervju je interakcija između poslodavca i posloprimca u kojoj se obje strane međusobno procjenjuju - vi tražite posao, a tvrtka kvalitetnog zaposlenika.

Ravnopravni ste na tržištu bez obzira na to koliko vam je važno da dobijete ili promijenite posao. Selekcijski intervju može trajati duže ili kraće, ovisno o važnosti i kompleksnosti pozicije. Ponekad je dovoljno dvadesetak minuta, no može potrajati i duže od sat vremena. To ne znači da se možete naširoko raspričati o svemu. Iznosite samo bitne informacije jer dobre komunikacijske vještine pretpostavljaju sposobnost jasnog i sažetog iznošenja informacija.

Ponekad je na intervjuu prisutan samo jedan intervjuišt, dok će u drugim slučajevima s vama razgovarati dvije ili više osoba. Pokazalo se da su intervjui u kojima sudjeluje više intervjuišta kvalitetniji. Bitne informacije koje ste spomenuli na intervjuu netko će zapisati, a eventualne pogreške u vođenju intervjua jednog intervjuišta uočiti će drugi i o njima voditi računa kada bude donosio odluku. Prilikom odgovaranja na pitanja najviše pozornosti posvetite osobi koja je pitanje postavila, ali nemojte potpuno ignorirati ni ostale sugovornike.

# Testiranje

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

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

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

U selekciji se najčešće koriste testovi kognitivnih sposobnosti, upitnici ličnosti, testovi opće kulture i informiranosti, testovi znanja, motivacijski upitnici, testovi psihomotoričkih sposobnosti i drugo. Koji će testovi biti korišteni ovisi o zahtjevima konkretne pozicije. Ovdje su opisane samo neke metode s kojima ćete vjerojatno doći u dodir. Općenito, najvažnije je rješavanju testova pristupiti koncentrirano.

Osim samih rezultata testova, ocjenjuje se i vaše ponašanje tijekom testiranja (ljubaznost, brzopletost, koncentracija, omalovažavanje selekcijskog procesa). Psihološka metoda s kojom ćete najvjerojatnije prije ili kasnije doći u dodir mjeri kognitivne sposobnosti (inteligenciju). Postoje različite varijante testova inteligencije, ali pravilan pristup rješavanju svakog takvog testa je isti. Potrebna je koncentracija, pažljivo slušanje uputa i brzo rješavanje. Ako rješavate test provjerene valjanosti i pouzdanosti, rezultat odražava vaše stvarne sposobnosti. Vaše jedino oružje je koncentracija i smirenost. Mala trema je normalna i pozitivno djeluje na budnost, ali pretjerana će vas trema potpuno blokirati i onesposobiti. Nemojte pristupiti rješavanju testa ako niste dobro shvatili upute. Svi testovi predviđaju mogućnost postavljanja pitanja kad vam nešto nije jasno i zato slobodno iskoristite tu mogućnost. Upoznajte se s testovima inteligencije (i ispitajte razinu svojih sposobnosti) na stranici [highiqsociety.org](http://highiqsociety.org). Upotreba testova jednostavna je (i besplatna).

Program će vas obavijestiti kakav ste rezultat postigli. U selekciji se također često koriste upitnici ličnosti. Oni mjere osobine i vještine koje utječu na kvalitetu rada, kao i motivaciju i zadovoljstvo poslom te pružaju informacije na osnovi kojih će vaša karijera biti usmjeravana. Upitnik karakteristika ličnosti najčešće se sastoji od niza pitanja na koje trebate odgovoriti s DA ili NE, ili od niza tvrdnji za koje trebate izraziti stupanj slaganja. Mjere se različiti aspekti: anksioznost, neovisnost, ekstraverzija, emocionalna inteligencija, kreativnost, vještine komunikacije s kupcima, ponašanje u timu, ponašanje u stresnim situacijama i sl.

Prilikom testiranja nećete uvijek znati koji se aspekti mjere. Nemojte ni nastojati odgonetnuti: jednostavno odgovarajte iskreno. Neki testovi sadrže skalu laži koja će pokazati nedosljednost u vašim odgovorima i otkriti pokušaj prikrivanja ili lažnog predstavljanja. Postoji i skala koja mjeri nastojanje da se pokažete socijalno poželjnima. Jednostavne metode otkrivaju da ste test rješavali mehanički, zaokruživanjem većine DA ili NE, birajući samo ekstremne ili samo srednje vrijednosti ljestvice.

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



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

Testovi znanja najčešće uključuju test poznavanja stranih jezika ili računalnih aplikacija. Test stranog jezika može se sastojati u kratkom prijevodu, sa ili bez korištenja rječnika. Može biti testirana i gramatika, a ponekad ćete tijekom intervjua na neka pitanja odgovarati na stranom jeziku.

U anketi provedenoj na MojPosao, 304 ispitanika iznijelo je svoja iskustva s psihološkim testiranjem u sklopu selekcijskog procesa. 77% ispitanika kaže da ima iskustva s ispunjavanjem psihologijskih testova, a 20% kaže da nema, ali bi rado pristupili testiranju. Ispitanici koji imaju pozitivan stav prema psihologijskom testiranju smatraju takav vid selekcije kandidata korisnim za poslodavca i za sebe same. Pozitivno ocjenjuju poslodavce koji koriste provjerene metode u procjeni "najboljih kandidata", a kažu da je to ujedno prilika za procjenu svojih kvaliteta, prednosti i mana. Jedan je ispitanik također rekao kako više voli testove od intervjua jer su mu testovi zanimljiviji i lakše je pobijediti tremu.

Ispitanici koji imaju negativan stav prema testiranju sumnjaju u smisao testova zbog banalnih pitanja ili kažu da su bez razloga gubili vrijeme jer je test "paravan" kod namještenih natječaja. Neki smatraju da se intervjuom može utvrditi sve ono što se nastoji "izmjeriti" testovima, ali to baš i nije tako. Testovi su standardizirana i validirana metoda mjerenja pojedinih karakteristika te osobnost ispitivača ne djeluje na rezultate, što nije slučaj kod intervjua.

Neki smatraju da rezultati testova iste osobe značajno variraju kroz vrijeme, ali testovi su kreirani na način da su te varijacije minimalne (to je jedan od uvjeta validacije testa).

Neki se ne slažu s upotrebom testova jer smatraju da su oni prilagođeni američkoj populaciji, ali testovi čije je korištenje dopušteno

validirani su na domaćoj populaciji (što ne znači da se svi drže pravila - jedan ispitanik kaže da je ispunjavao test na stranom jeziku, a to se ne bi smjelo dogoditi). Ispitanici koji kažu da test ne može dati pravu sliku o osobi su u pravu: test je samo pokazatelj pojedinih karakteristika i vještina koje poslodavac smatra bitnima, a ne prikaz cjelokupne osobe. Kad testiranje obavlja stručna osoba ona je svjesna ograničenog značaja rezultata testova i neće ih koristiti kako bi na osnovu njih diskriminirala kandidate.

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

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

## Pripreme za intervju

Ako ste ugovorili konkretan intervju, maksimalno se pripremite za ovaj najvažniji korak pri zapošljavanju. Prije intervjua saznajte što više možete o poslodavcu, njegovim proizvodima i uslugama, tržištu i konkurenciji, kako biste bolje razumjeli njegove potrebe i bili u prednosti pred ostalim kandidatima.

### ◆ Raspitajte se o tvrtki koja raspisuje natječaj

Prvi i najjednostavniji izvor informacija su internetske stranice tvrtke - naravno, ako postoje. Ako se radi o značajnijoj korporaciji, vjerojatno ćete ondje moći pristupiti čak i godišnjim ili polugodišnjim financijskim izvješćima. Ti su dokumenti namijenjeni dioničarima tvrtke, a osim numeričkih pokazatelja poslovanja oni obiluju i drugim važnim informacijama o tvrtki.

Ako se dionicom tvrtke trguje na javnim tržištima dionica (Zagrebačka i Varaždinska burza ili strane burze), proučite kretanje cijene i na stranicama tog tržišta pokušajte saznati nešto više o tvrtki koja vas zanima.

Naravno, vrlo koristan izvor informacija su i kolege koji u toj tvrtki rade ili su radili prije. Zamolite ih da za vas odvoje nešto vremena i pokušajte uz njihovu pomoć dobiti dojam o korporacijskoj kulturi. U svakom slučaju, naročitu pozornost obratite "misiji" tvrtke. Ona predstavlja željenu ulogu tvrtke u širem okruženju i često sadrži skup najvažnijih vrijednosti i ideala tvrtke. Često će uz nju biti istaknuti misija i strategija tvrtke. I njih također dobro proučite.

## ◆ Odjenite se primjereno

Prvi dojam je bitan, posebno u formalnoj situaciji. Izgled mora biti primjeren industriji i poziciji, profesionalan i uredan. Čak i kada tvrtka dopušta ležernu odjeću, intervju je formalna prigoda.

Ako inače ne nosite odijela i poslovne complete, ipak imajte uvijek spremnu jednu kombinaciju koju ćete u ovakvim prilikama odjenuti. Muškarcima se preporuča nositi klasično odijelo, bijelu košulju, kravatu i klasične poslovne cipele. U nekim situacijama primjeren je i manje konzervativan izgled te umjesto odijela možete odjenuti pristojne hlače, ali sako i kravata su u svakom slučaju obavezni. Uglavnom nećete imati dovoljno informacija na osnovu kojih ćete procijeniti možete li si dopustiti odmak od klasike.

Izbjegnite eventualni rizik i držite se najsigurnijih preporuka. Nemojte se zabrinjavati ako dolaskom na intervju uočite kako su zaposlenici odjeveni ležerno i sportski. Svojom ćete odjećom pokazati da intervju i tvrtku shvaćate ozbiljno i profesionalno, a tijekom intervjua imat ćete priliku pokazati svoju sposobnost prilagodbe.

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

## ◆ Držite se nekih osnovnih pravila:

- Odjenite se onako kako se osjećate ugodno, a boje i stil uskladite sa svojom osobnošću, bez pretjerivanja u njenom naglašavanju.
- Radije se držite klasike nego aktualnih modnih trendova.
- Tamnije boje naglašavaju ozbiljnost u većoj mjeri nego svijetle.
- Frizura mora biti uredna.
- Pazite da vam je obuća klasična i obavezno čista.
- Ukoliko je odjeća koju ćete nositi na intervjuu nova, isprobajte je prije intervjua i budite sigurni da ćete se u njoj osjećati ugodno.
- Ne pretjerujte s nakitom.
- Ukoliko postoji stereotip vezan za pojedinu tvrtku, industriju ili funkciju, pridržavajte ga se u odabiru odjeće.

## ◆ Budite točni

Kašnjenje na intervju, osim što daje negativnu poruku poslodavcu, lako može utjecati i na kvalitetu intervjua jer neće ostati dovoljno vremena do

dolaska sljedećeg kandidata. Naime, intervju će biti prekinut jer je poslodavcima često stalo da se kandidati međusobno ne susreću, kako bi se maksimalno zaštitila njihova privatnost. Nemojte krenuti na vrijeme, nego ranije. Može se dogoditi niz nepredviđenih situacija, možete se izgubiti ili zaglaviti u gužvi. Vaše će isprike malo značiti ako skratite predviđeno vrijeme za intervju. Ipak, ne dolazite prerano jer poslodavac vjerojatno ima i druge obveze osim intervjua s vama ili ne želi da se susretnete s osobom koja je intervjuirana prije vas.

### ◆ Raspitajte se o konkretnom poslu koji se nudi

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

### ◆ Pročitajte svoj životopis

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

### ◆ Pripremite kratku prezentaciju

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

Ponovite najčešća pitanja na poslovnim intervjuima, kao i njihove odgovore

Uglavnom možete pretpostaviti što će vas pitati. Kako ne biste djelovali zbunjeno imajte spremne odgovore. Ako se dobro pripremite nećete zaboraviti napomenuti ništa bitno.

### ◆ Pripremite sve što ćete ponijeti na intervju

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

### ◆ Ponašanje na intervjuu

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

### ◆ Pokažite entuzijazam

Čvrsto rukovanje, gledanje sudionika u oči, siguran glas i jasno izlaganje izražavaju samopouzdanje. Opustite se i vjerujte u sebe. Pokažite zanimanje za sve informacije koje su vam date. Pokažite koliko vam se sviđa ono što čujete, kako biste se dobro snašli na takvom poslu i kako je to upravo ono što tražite.

Istraživanje internetske stranice Monster.com (<http://www.monster.com>) pokazalo je da više od 50% poslodavaca kao najvažniju osobinu na intervjuu ocjenjuje entuzijazam kandidata. Entuzijazam i spremnost na učenje često su važniji od ostalih osobina i vještina koje kandidat posjeduje i pokazuje tijekom intervjua.

### ◆ Slušajte

Jedna od najčešće ignoriranih vještina pri intervjuu je sposobnost pažljivog slušanja. Aktivno slušanje uključuje čitanje između redaka. Ponekad su neizgovorene informacije najvažnije informacije.

### ◆ Odgovarajte na postavljena pitanja

Kandidati često ne primjećuju da ne daju direktan odgovor na postavljeno pitanje. Slušajte što vas se pita i pružite tražene informacije. Ako niste razumjeli što se od vas traži ne pretpostavljajte, nego pitajte.

### ◆ Pružite primjere za vaše tvrdnje

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

### ◆ Pitajte

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

### ◆ Najčešće pogreške na intervjuu i kako ih izbjeći

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

### ◆ Ubrzanost ili usporenost

Ubrzani govor na intervjuu za posao može na vašeg sugovornika ostaviti loš dojam jer neće imati priliku koncentrirano pratiti vaše izlaganje. Ukoliko govorite suviše brzo, svom potencijalnom poslodavcu ne ostavljate dovoljno vremena da obrati pozornost na neke bitne činjenice. Jednako tako usporeni govor može pobuditi dosadu, a samim tim i daljnju nezainteresiranost za vaše izlaganje.

### ◆ Rastresenost

Rastresenost prilikom razgovora ukazuje na vašu nepripremljenost ili tremu. Poslodavcu morate pokazati koliko ste dobri!

Odvojite pola sata i pripremite se za razgovor. Nema razloga da budete pretjerano nervozni. Intervju može biti ugodno iskustvo ako mu pristupite kao prilici koja vam je pružena kako biste izložili prednosti koje znate da imate.

### ◆ Nametljivost ili ravnodušnost

Preporučljivi su određena doza samopouzdanja i siguran nastup. Međutim, suviše nametljiv stav utjecat će negativno na stvaranje cjelokupne



slike o vama. S druge strane, vaša ravnodušnost sugovorniku će ocrtavati osobu ne previše zainteresiranu za dobivanje posla. Zato pokušajte naći pravu mjeru i dajte do znanja da ste prava osoba za taj posao!

### ◆ Neiskrenost

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

### ◆ Neurednost

Iako odijelo ne čini čovjeka, vaši sugovornici obično imaju tek kojih desetak minuta za stvaranje slike o vama i donošenje konačne odluke. Tada je prvi dojam koji ostavite jako bitan. Vodite računa o svom izgledu i dođite na razgovor odjeveni pristojno i uredno.

### ◆ Trema koja je izmakla kontroli

Trema koja je uzela maha djelovat će na vas kao izuzetno ograničavajući faktor. Umjerena razina uzbuđenosti djeluje poticajno, ali pretjerana trema ne dopušta predstavljanje u pravom svjetlu. Stoga naučite kontrolirati tremu. Ukoliko imate problema s njenim suzbijanjem, javljajte se i na oglase za poslove koji vas možda ne privlače previše, no znate šanse doći na razgovor. To će vam biti dobar trening i priprema za pravi razgovor.

### ◆ Govor tijela

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

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

- Rukovanje je prvi kontakt s intervjuistom. Ako vam intervjuist pruži ruku i vi mu uzvratite mlakim stiskom vjerojatno nećete ostaviti najbolji dojam.

Čvrsti stisak (ne onaj koji lomi ruku!) suhe ruke sasvim je druga stvar. Ako su vam ruke kad ste uzbuđeni hladne, operite ih prije intervjua toplom vodom, a ako su vam tople, prođite kroz hladnu. Možda vam se čini nebitno, ali zamislite kakav to dojam ostavlja na onoga s kim se rukujete.

- Sjedite uspravno (prirodno uspravno). Iskrivljeno sjedenje daje dojam umorne osobe, ili nekoga koga nije briga. Uspravno sjedenje komunicira energiju i entuzijizam. Prekrižene ruke komuniciraju obrambeni stav i sumnjičavost. Ruke držite pored sebe ili opuštene u krilu. Tako ćete djelovati otvoreno i prijateljski.

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

Procijenite body language intervjuišta. Razumjeti znakove koje sugovornik odašilje korisna je vještina u komunikaciji. Jednako je korisno znati koristiti body language u efikasnijem komuniciranju poruke:

- Ako vaš sugovornik drži lijevu ruku položenu preko desne s dlanovima okrenutim prema dolje, njegov body language komunicira pažljivo slušanje.
- Ako je desna ruka postavljena preko lijeve, osoba se vjerojatno ne slaže s nekom vašom izjavom i čeka priliku da vas prekine.
- Osoba koja sjedi s prekrštenim rukama i nogama pokazuje svojim držanjem udaljenost i otpor prema predmetu razgovora.
- Neprirodno rijetko treptanje očima, pogled koji fiksira, stopala ravno položena na tlo te napeto uspravno tijelo tipični su znakovi nekoncentriranog slušača koji pokušava odglumiti pažljivo slušanje.
- Trljanje iza uha ili lagano dodirivanje nosa kažiprstom ukazuje na odbojnost, sumnju, nesigurnost ili nemogućnost izbjegavanja pitanja ili odgovora.
- Klimanjem glavom slušač poručuje da pažljivo prati sugovornika i time ga ohrabruje da nastavi s izlaganjem.

- Brzim klimanjem glavom ili tapkanjem ruku slušač sugerira sugovorniku da požuri sa svojim izlaganjem.
- Gladenje ili povlačenje brade ili nosa te sužavanje očiju kao da usmjeravaju pogled u daljinu tipični su znakovi koji sugeriraju da sugovornik procjenjuje situaciju i da se sprema donijeti odluku.

### ◆ Kako odgovoriti na tipična pitanja?

Mnogi kandidati dolaze na intervju nepripremljeni i improviziraju pri odgovorima na pitanja. Na većini intervjua pitat će vas slična pitanja. Pripremite odgovore koji će tako biti kvalitetniji i ujedno vam pružiti sigurnost. Također, bitno je razumjeti što poslodavac zaista želi saznati kad vam postavlja određeno pitanje.

### ◆ Kako se predstaviti?

Recite nešto o sebi! Što poslodavac želi saznati? Prije svega vas želi opustiti. Želi postaviti temelje daljnjeg razgovora i iskoristiti kratko vrijeme kako bi o vama stvorio određenu sliku. Iznesite svoju prezentaciju u trajanju od dvije minute i u njoj navedite ono što vas čini zanimljivim. Nemojte doslovno ponavljati životopis jer ga je poslodavac ionako već pročitao i sad želi saznati tko je osoba koja se krije iza njega.

### ◆ Pitanja o zainteresiranosti

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

Što vas je privuklo da se javite na naš oglas za posao? Poslodavac želi saznati u kojoj vam mjeri radno mjesto za koje se natječete predstavlja izazov i koja je vaša motivacija. Nemojte navoditi povećanje plaće kao argument! Nikako ne odgovarajte ni da ste se javili jer trebate posao! Navedite dva do tri nematerijalna razloga (npr. zanimljiv posao, želja za usavršavanjem, mogućnost napredovanja).

Zašto želite raditi baš ovdje? Poslodavac želi vidjeti koliko ste ozbiljno razmislili o radnom mjestu. Ako nemate jasne razloge za radom u konkretnoj tvrtki, poslodavac će zaključiti da ste svoju aplikaciju poslali samo zato jer ste uočili natječaj. Vaš odgovor mora biti jasan i direktan: Odabrao sam vašu tvrtku jer su njen način poslovanja i ciljevi sukladni mojim vrijednostima i vjerujem da bi radeći u njoj posao shvaćao kao izazov i priliku za osobni razvoj.

### ◆ Pitanja o edukaciji

Koje strane jezike poznajete? Ako aktivno koristite samo jedan strani jezik, a poznavanje drugog bi moglo predstavljati prednost u poslu, naglasite da ste voljni upisati intenzivni tečaj.

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

## ◆ Pitanja o prijašnjim poslovima

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

Zašto želite promijeniti posao? Zašto ste napustili prijašnji posao? Ako ste nezaposleni, argumentirajte vaše razloge u pozitivnom kontekstu: Preživio sam dva vala smanjenja broja zaposlenika ali treći je, nažalost, uključio i moje radno mjesto. Ako ste zaposleni, usredotočite se na ono što tražite u novom poslu: Dvije godine radim u sadašnjoj tvrtki i došao sam do stadija kad sam shvatio da će moje iskustvo više vrijediti u tvrtki više usmjerenoj aktivnom pristupu kupcu. Želim dalje napredovati u dinamičnijem okruženju.

## ◆ Pitanja o nejasnoj prošlosti

Prema životopisu, skoro ste dvije godine bili nezaposleni. Zašto? Najbolje je ukoliko razdoblje nezaposlenosti možete argumentirati svjesnom odlukom o "pauzi" (npr. zbog ulaganja u školovanje). Alternativno, objasnite kako ste razdoblje prisilne nezaposlenosti korisno iskoristili upoznavajući stanje na tržištu koje vas zanima. Naglasite kako ste definirali svoje prioritete i kako niste smatrali pametnim prihvatiti bilo koju ponudu. Budite oprezni ako kao razlog zastoja u karijeri navodite obiteljsku situaciju. Uvjerite poslodavca da se situacija promijenila i da se sada možete u potpunosti posvetiti poslu. Ako su u pitanju bili zdravstveni problemi, pazite kako ćete objasniti da je sada sve u redu. Argument poput onoga da nije bilo posla sasvim je neprihvatljiv. Čak i ako ste tada stvarno tako mislili, formulirajte opravdanje na neki drugi način.

Zašto ste promijenili posao nakon samo šest mjeseci? Poslodavac želi saznati koliko se može na vas dugoročno računati. Dobar odgovor je primjerice ovaj: Na tom sam poslu zaista puno naučio i bio mi je veliko iskustvo. Smatram da je na početku karijere mlada osoba željna isprobati različite sredine i da se još nije spremna potpuno vezati za tvrtku. Ponudena mi je pozicija u tvrtki vrlo sličnog područja i ocijenio sam da ću svoja znanja puno kvalitetnije unaprijediti iskusivši različita radna okruženja i različite načine poslovanja.

Obratite pozornost da su najprije istaknuti nematerijalni motivi prelaska u drugu tvrtku. Naglašeni su samo pozitivni aspekti prijašnje tvrtke, čime se otklanja sumnja da su razlog odlaska nerazriješivi problemi. Važno je pokazati da je prelazak u novu tvrtku dobro promišljen, a ne hirovito ponašanje.

## ◆ Pitanja o načinu rješavanja problema

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

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

Jeste li se ikada suočili s kritikama na poslu? Ovim se pitanjem nastoji utvrditi vaša iskrenost, profesionalnost i odgovornost. Opišite konkretnu situaciju u kojoj ste se suočili s kritikama i način na koji ste argumentirali svoja stajališta. Kada sam se prvi put suočio s pritužbom klijenta bilo mi je teško ne shvatiti je osobno. S vremenom sam naučio da klijent neće uvijek biti sretan sa svim aspektima usluge, da nisu svim klijentima važne iste stvari te da neke pogreške ne ovise o meni, ali da mogu pomoći u njihovom naknadnom otklanjanju. Naučio sam također da klijent cijeni razumijevanje za njegove pritužbe i da je pola problema riješeno ukoliko pokažete da mu zaista želite pomoći.

Koji je vaš najveći uspjeh u karijeri? Poslodavac želi saznati na koji način ste se angažirali u rješavanju problema i vašu sposobnost preuzimanja inicijative u provođenju projekata. Navedite konkretan primjer uspješno zaključenog projekta u kojemu su do izražaja došle vaša kreativnost i upornost.

### ◆ Pitanja o međuljudskim odnosima

Kako biste opisali svoje odnose sa suradnicima? Poslodavac želi saznati kako ćete se uklopiti u postojeći tim. U svom odgovoru koristite izraze kao što su prijateljski i harmonični odnosi, razumijevanje, tolerancija, podrška, timski rad, poštovanje i povjerenje. Svoje suradnike opišite u pozitivnom svjetlu.

Kako biste opisali svog sadašnjeg (prijašnjeg) nadređenog? Poslodavac želi saznati kako se odnosite prema autoritetu. Svoje prijašnje nadređene opišite naglašavajući samo pozitivne osobine. Recite što ste sve naučili od njih. Pohvalite njihova stručna znanja, iskustvo, fleksibilnost, organizacijske i socijalne vještine te strateško razmišljanje. Nemojte lagati, pa ako ne možete iskreno naglasiti ništa posebice, recite nekoliko općenitih pohvala.

Što bi vaši prijatelji rekli o vama? Ovim se pitanjem nastoji otkriti kako biste se uklopili u postojeći tim. U odgovoru naglasite karakteristike ličnosti koje ističu dobro snalaženje u međuljudskim odnosima te one koje će biti važne za kvalitetno obavljanje posla. Koji će vam prijatelji reći da brzo živim, puno radim, da imam puno interesa, ali da ipak uspijem odvojiti slobodno vrijeme koje volim provesti u društvu. Volim svoje vrijeme ispuniti mnogim i različitim aktivnostima i vjerujem da vole tu moju dinamičnost.



Mnogi kandidati dolaze na intervju nepripremljeni i improviziraju pri odgovorima na pitanja. Na većini intervju pitat će vas slična pitanja. Pripremite odgovore koji će tako biti kvalitetniji i ujedno vam pružiti sigurnost. Također, bitno je razumjeti što poslodavac zaista želi saznati kad vam postavlja određeno pitanje.

### ◆ Pitanja o ambicijama

Kad ste bili najzadovoljniji na poslu? Umjesto pitanja tipa: "Što bi vas motiviralo na radnom mjestu za koje se kandidirate?", poslodavac indirektno pokušava saznati jesu li vaše motivacije u skladu s potrebama za otvoreno radno mjesto. Odlično je navesti neki projekt ili radno mjesto gdje su se tražile motivacije slične očekivanima za radno mjesto za koje se natječete i gdje ste sa zadovoljstvom dali izniman radni doprinos.

Neka vaš odgovor bude poput ovog: "Na sadašnjem radnom mjestu bio sam iznimno zadovoljan zbog prilike za živu komunikaciju s Odjelom razvoja pa sam, s obzirom na tržišne potrebe, mogao utjecati na dizajn proizvoda."

Koji su vaši planovi za iduće tri godine? Ovime se nastoji procijeniti koliko stvari prepuštate slučaju, a koliko zapravo sami kreirate svoju sudbinu. Pokažite da imate planove, ali da ste se isto tako spremni prilagoditi situaciji u danom trenutku.

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

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

Iz vašeg se životopisa čini da ste prekvalificirani za ovo radno mjesto. Zašto ste se ipak odlučili aplicirati? Pitanje je uglavnom neočekivano i poslodavac računa s time da će vas uloviti nespremnima. Siguran stav i vizija mogućnosti potpunog iskorištavanja svojih znanja i sposobnosti, kao i njihovo obogaćivanje novim, uvjerit će poslodavca da se posao za koji ste aplicirali uklapa u vaše planove. "Ne smatram da sam prekvalificiran. Moje mi iskustvo omogućava da posao obavljam kvalitetno."

Osim stručnih znanja i vještina, razumijem i financijske implikacije te znam strateški razmišljati što je svakako prednost u trenutku kad tržište zahtijeva stalne inovacije, praćenje trendova i konkurencije i pravodobnu reakciju. U industriji imam značajne kontakte koji mogu biti od velike koristi za obavljanje posla. Moj je interes izgraditi karijeru u vašoj firmi...i sl.

# Što ako vam postavljaju pitanja koja ne bi smjeli

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

## ◆ Pitanja o vjeri

Zakon o radu zabranjuje diskriminaciju na osnovu vjere te vam stoga ovo pitanje poslodavac ne bi smio, i najčešće neće, postaviti. Ukoliko se to ipak dogodi, možete odgovoriti na neki od sljedećih načina.

- Trudim se ne miješati svoja osobna uvjerenja s poslom, ako na to mislite. Uvjeravam vas da mi je previše stalo do moje karijere.
- Bojim se da mi nije jasno na što ciljate. Možete li mi pojasniti važnost ovog pitanja u kontekstu posla?
- Ovo mi je pitanje neugodno i radije ne bih na njega odgovorio.

## ◆ Pitanja o bračnom statusu

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

- Jesam/nisam oženjen, ali moj privatni život nema nikakve veze s mojom karijerom. Poslu se potpuno posvećujem, fleksibilan sam, putovanja i prekovremeni rad mi ne predstavljaju nikakav problem, što vam mogu potvrditi moji bivši poslodavci.
- Bojim se da ne razumijem na što ciljate. Možete li mi pojasniti važnost ovog pitanja u kontekstu posla?
- Ovo mi je pitanje neugodno i radije ne bih na njega odgovorio.

## ◆ Pitanja o djeci

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

- Imam jedno dijete, ali moj privatni život nema nikakve veze s mojom karijerom. Poslu se potpuno posvećujem i nisam nimalo limitirana u mogućnosti prekovremenog rada, putovanja i savjesnog obavljanja radnih zadataka, što vam mogu potvrditi moji bivši poslodavci.

- Ne, ali planiram imati djecu u nekom trenutku. Želim izgraditi karijeru u ovoj tvrtki i privatni me planovi u tome neće spriječiti.
- Ne, ali planiram imati djecu u nekom trenutku iako vam trenutačno ne mogu odgovoriti kada. Ako i kada odlučim imati djecu, ne namjeravam dopustiti da me to udalji od posla. Smatram da je vrlo važno imati skladnu obitelj, ali isto tako i karijeru koja vas ispunjava.
- Bojim se da ne razumijem na što ciljate. Možete li mi pojasniti važnost ovog pitanja u kontekstu posla?
- Ovo mi je pitanje neugodno i radije ne bih na njega odgovorio.

## Neobična iskustva na intervjuu: poslodavci

Kakvim se neobičnim ponašanjem ili neočekivanim odgovorima na postavljena pitanja diskvalificirate iz daljnjeg selekcijskog procesa? Pročitajte kakve primjere navode hrvatski poslodavci.

U već spomenutoj anketi provedenoj među poslodavcima – korisnicima MojPosao, poslodavci su izdvojili primjere nepoželjnih ponašanja kandidata na intervjuu. Neki primjeri su iznenađujući ili čak humoristični, ali činjenica je da se i takve stvari događaju!

Uspješan intervju počinje već kod stvaranja prvog dojma. Naglašeno seksi odjeća je najčešća pogreška. Dekolte, minica, prozirna majica, goli pupak, previsoke potpetice, životinjski uzorci na uskoj odjeći ili jaka šminka i uočljivi nakit nisu prikladni za intervju. Isto tako, sportski imidž (sportski dres, trenirka, tenisice...) nisu adekvatan izbor. Događa se da kandidati odjećom daju do znanja kakvu glazbu vole ili koji je njihov stav po pitanju aktualnih društveno-političkih pitanja, da im je odjeća prljava ili čak da tijekom čitavog razgovora ne skidaju sunčane naočale s lica.

Priprema za intervju, osim odabira odjeće, uključuje i prikupljanje informacija o radnom mjestu i tvrtki. Kandidati koji ne znaju ništa o tvrtki ili njenom poslovanju (gotovo 60% ispitanika vodilo je intervjue s totalno neinformiranim kandidatima!), ne razumiju u čemu se sastoji radno mjesto za koje su aplicirali (trećina ispitanika kaže da su se susreli s kandidatima koji su razgovor započeli s takvom izjavom!) ili koji se ne sjećaju u sklopu kojeg su natječaja pozvani na razgovor takvim stavom komuniciraju nezainteresiranost i vrlo se vjerojatno diskvalificiraju iz daljnjeg tijeka natječaja.



Preko polovice ispitanika kaže kako kandidati nezainteresiranost ponekad otvoreno izraze i kažu kako su na razgovor došli "za svaki slučaj" ili zbog "vježbe" za neki drugi razgovor, ne pojave se na razgovoru, unaprijed kažu kako čekaju drugi posao ili planiraju u skorijoj budućnosti preseliti se daleko od mjesta obavljanja posla, ili baš i nisu zainteresirani za posao, ali im treba.

Pri odgovoru na postavljena pitanja treba pokazati svoju osobnost, dati što više informacija i primjera koji potvrđuju znanja, sposobnosti i iskustva koja se žele istaknuti. Za radno mjesto koje zahtijeva veliku kreativnost, na pitanje "Kada ste zadnji put napravili nešto kreativno?" odgovoriti "Sudjelovao sam na izletu u osnovnoj školi." nije odgovor koji zadovoljava. Kandidat koji se javio za radno mjesto animatora, a iz osnovne škole navodi hrvatsku gramatiku kao najzanimljiviji predmet, također vjerojatno nije uspio prezentirati se kao idealan kandidat.

Pogrešno je i svog sadašnjeg ili bivšeg nadređenog opisati kao kretena, budalu, totalnog nesposobnjakovića (više od trećine ispitanika kaže da takvi odgovori nisu rijetkost). Svoje nadređene i suradnike pokušajte uvijek opisati u što pozitivnijem svjetlu. Čak i kada ima puno negativnih karakteristika koje im pripisujete, na intervjuu si ne možete dozvoliti otvoreno kritiziranje.

Među zanimljive primjere ubraja se i kandidat koji je pitao intervjuiste što su po horoskopu kako bi procijenio kako će se slagati s nadređenima, kandidat koji je na pitanje o hobbijima doslovno zaplesao, kandidat koji je na intervju došao s majkom koja je također željela prisustvovati razgovoru, onaj koji je zamolio da se spoji na mrežu sa svojim laptopom kako bi poslao e-mail ili onaj koji je došao s malim djetetom koje je bilo u fazi "neću" i stalno ometalo (zbog toga kratak) razgovor.

Na pitanje "Zašto biste htjeli raditi kod nas?" pogrešno je odgovoriti "Dobro pitanje, nisam o tome razmišljao." ili "Da steknem iskustvo pa da otvorim vlastitu tvrtku za godinu-dvije."

# Neobična iskustva na intervjuu: posloprimci

S kakvim se neobičnim pitanjima na intervjuu susreću posloprimci? Iskustva poslodavaca s jedne strane i posloprimaca s druge ukazuju na ispravan stav na intervjuu te vas pripremaju na neobična ili neugodna pitanja s kojima ćete se možda susresti.

U istraživanju o neobičnim pitanjima na selekcijskom intervjuu sudjelovala su 182 posloprimca (Portal MojPosao). Najčešće navode neobična pitanja poslodavaca o privatnom životu i o obitelji. Tako (neprofesionalne) poslodavce zanima bračni status kandidata, planovi vjenčanja i prinove, gdje i s kim žive, je li stan u kojem žive u njihovu vlasništvu, što su po nacionalnosti, koji im je horoskopski znak i imaju li tetovažu.

Pitanja koja, čini se, nemaju veze s radnim mjestom su i ona kao: Gdje radi vaš suprug i kolika su mu primanja?, Kada su rođeni Vaši roditelji i sestra, i koji je njihov JMBG?, Koja je po vama bila uloga Tuđmana u Domovinskom ratu? te Jeste li slobodni večeras?

Kandidati ponekad odgovaraju na pitanja o znanjima i sposobnostima koja, bar naizgled, nemaju nikakve veze s radnim mjestom za koje apliciraju.

Jedan ispitanik tako navodi da je selekcijski kriterij za mjesto skladištara u jednoj tvrtki bilo poznavanje programskog paketa Auto-CAD, a drugi da je poslodavca zanimalo je li završio muzičku školu.

Posloprimci navode i situacije u kojima se eksplicitno ocjenjivao njihov izgled, u potpunosti nevažan za poziciju, ispitivala politička opredijeljenost i religijska pripadnost. Slično kao i s pitanjima koja upućuju na diskriminaciju, kandidat ima pravo ne odgovoriti na pitanja koja mu predstavljaju neugodu.

Ponekad će biti teško procijeniti što poslodavac zapravo želi otkriti nekim pitanjem (možda jednostavno želi vidjeti kako se kandidat snalazi u neobičnim situacijama i koliko brzo ili kreativno reagira). Najbolje je pokušati se snaći, zatražiti pojašnjenje pitanja ili ljubazno odbiti dati odgovor ukoliko pitanje uzrokuje neugodu. Sve u svemu, intervju će možda biti prilično negativno iskustvo, no i kroz to treba proći. Došli ste na razgovor za posao i nemojte pustiti da vaš osobni sud o stručnosti intervjuista ugrozi mogućnost dobivanja posla.

Nastojte se u svakom slučaju ponašati profesionalno. Ako se poslodavac ponaša kao da mu intervju nije posebno važan, pokažite da vama jest.

U krajnjem slučaju, neprofesionalnost intervjuista govori vam nešto i o samoj tvrtki. Razmislite koliko ponašanje intervjuista reflektira stav svih zaposlenika i želite li zaista raditi u takvoj sredini.

# Glavne odrednice za upravljanje karijerom

Sami morate preuzeti odgovornost za svoju karijeru. To nitko neće učiniti za vas i zato je morate usmjeravati i izgrađivati sami. Što u stvari znači samostalno upravljati svojom karijerom?

U prvom redu, to znači upoznati sebe. Razmislite: što u stvari želite od svoje karijere? Što je zajedničko poslovima koje biste rado obavljali?

Rezultati ankete provedene na MojPosao među 332 ispitanika pokazuju da u upravljanju karijerom treba voditi računa o mnogim faktorima. 71% ispitanika kaže da bi prihvatili manju plaću za novo radno mjesto koje bi ih u drugim elementima učinilo sretnijima. Elementi koji određuju zadovoljstvo poslom različiti su i u određenoj mjeri ovise o osobnim preferencijama. Ispitanici najčešće navode važnost radne okoline, međuljudskih odnosa i "atmosfera".

Mogućnost daljnje edukacije, kreativan posao i inovativnost, određena doza samostalnosti, fleksibilno radno vrijeme i sigurnost također mnogi navode kao elemente koji u većoj mjeri određuju zadovoljstvo poslom od razine primanja. Međunarodno istraživanje pod nazivom Work Importance Study (provedeno 80-ih i 90-ih godina 20. stoljeća) utvrdilo je nekoliko najvažnijih vrijednosti koje ljudi žele ostvariti kroz posao i vrijednosne orijentacije koje vode k odabiru posla i razvoju karijere. Istraživanje je provedeno u sljedećim državama: Australija, Belgija, Kanada, Japan, Italija, Izrael, Poljska, Portugal, Južnoafrička Republika, SAD, Hrvatska, Francuska i Velika Britanija. Uzevši u obzir važnost i središnju ulogu posla u životu, istaknuto je nekoliko ciljeva koji se kroz posao nastoje ostvariti.

## To su:

- ekonomska stabilnost
- identitet
- status i prestiž
- samoostvarenje
- samostalnost
- kreativnost
- socijalna interakcija i niz drugih.

Istraživanje je uzelo u obzir ove i druge vrijednosti te je nastojalo ispitati sličnosti i razlike raznih nacija u onome što ljudi nastoje ostvariti kroz posao. Pripadnici različitih nacija i kultura različito su vrednovali pojedine aspekte rada, no ipak su svi istaknuli kako im je bitno:

- da se kroz posao razvijaju i ostvare kao osobe
- da mogu koristiti i razvijati svoje talente i vještine
- da svojim radom postižu rezultate i uspjehe koji će biti prepoznati.

Kombinacija različitih vrijednosti čini glavnu vrijednosnu orijentaciju osobe i odrednicu željene karijere. Ta je odrednica sklop faktora koji motiviraju osobu da kroz posao daje maksimum i da pritom bude zadovoljna sobom, svojim poslom i načinom na koji se kroz posao izražava i usavršava. Najčešće odrednice karijere su:

- materijalne vrijednosti - željena karijera donosi materijalnu sigurnost, postizanje značajnih rezultata i napredak, određeni prestiž i mogućnost upravljanja osobama
- izražavanje i razvoj vlastite osobnosti - željena karijera ostvaruje se kroz razvoj kompetentnosti u struci, a važan je i stil života koji karijera omogućava
- izazov - karijera koja pruža priliku za postizanjem nečega što većina ljudi smatra nemogućim
- samostalnost - karijera koja omogućava slobodu kontrole vlastitih aktivnosti
- socijalni aspekti - posao koji omogućava druženje i uživanje u prijateljskim odnosima sa suradnicima.

Gotovo svi smo sposobni odrediti samo jednu dominantnu odrednicu, odnosno uporište naše željene karijere. Istraživanja su pokazala da se odrednica nečije karijere tijekom života ne mijenja. To znači da sve naše poslovne i životne poduhvate obično pokreće jedna osnovna "zvijezda vodilja". Na nama je da otkrijemo koja. Važno je također saznati kakvi smo zapravo i kakva je naša osobnost? Koje su nam prednosti, a koje mane? Za što smo sposobni, a što nam baš nikako ne ide? Postoji čitav niz upitnika i testova koji nam mogu pomoći u istraživanju vlastitih mogućnosti.

Realno sagledavanje dosadašnjih iskustava polazište je na kojemu moramo graditi našu budućnost, odnosno moramo pronaći način na koji će naše profesionalne i osobne ambicije biti ostvarene i zadovoljene.



# Potruga za poslom putem Interneta

- Snažan razvoj informatike u protekla dva desetljeća omogućio je najširim slojevima ljudi pristup svjetskoj mreži – Internetu.
- Internet je najveća mreža računala na svijetu, povezanih telefonskim mrežama, optičkim kablovima, satelitskim vezama i sl.
- Poznavanjem osnova uporabe računala u mogućnosti smo povezati se s ostatkom svijeta te na taj način dolaziti do potrebnih informacija.
- Broj korisnika Interneta u svijetu svakim danom stalno raste.
- Republika Hrvatska u potpunosti slijedi taj trend, a u posljednje vrijeme razvija širokopojasnu infrastrukturu (broadband) nastojeći se približiti razvijenim zapadnim standardima.
- Prema nekim pokazateljima, preko trećine građana Republike Hrvatske se koristi Internetom u svrhu informiranja, korištenja elektroničke pošte, kupovine i sl.

## ◆ Kako tražimo posao putem Interneta???

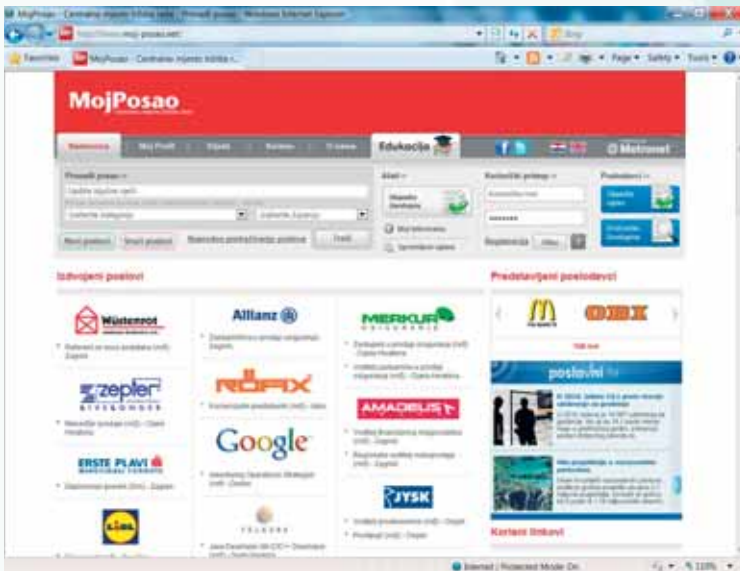
- Do informacija dolazimo preko tzv. Internet portala koji predstavljaju skup povezanih Web stranica čiji se broj danas mjeri na milijarde.
- Sužavanje potrage za određenim pojmom između tolike količine sadržaja postižemo uporabom pretraživača ili browsera. Google i Yahoo! su najčešće korišteni pretraživači putem kojih dolazimo do početnih stranica oglašivača.
- Na području Republike Hrvatske postoji više web stranica – portala specijaliziranih za oglašavanje potreba na tržištu rada, od kojih su najpoznatiji i najčešće korišteni:

- [www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)
- [www.posao.hr](http://www.posao.hr)
- [www.moj-posao.net](http://www.moj-posao.net)
- [www.oglasnik.hr](http://www.oglasnik.hr)
- [www.malavrata.com](http://www.malavrata.com)

- Svaki je portal dizajniran na način da se što jednostavnije prikaže trenutna situacija na tržištu rada; zainteresirani posloprimci stječu uvid u slobodna radna mjesta po zanimanjima unutar pojedinih centara ili županija, a poslodavci oglašavaju potrebu za popunjavanjem slobodnih radnih mjesta.



- Korisnik – posloprimac ima mogućnost besplatne registracije na portalima u okviru koje može učitati svoj životopis te na taj način povećati šanse da bude uočen od strane zainteresiranog poslodavca, budući da svi životopisi učitani na portalu ulaze u jedinstvenu bazu podataka koja je dostupna poslodavcima.



- Web portali su uglavnom interaktivne naravi, tako da se na vrlo jednostavan način može bez ičije pomoći napisati vlastiti životopis u propisanoj formi, te čitati ga u bazu životopisa unutar portala.
- Korištenje Interneta u svrhu traženja posla ne bi bilo potpuno kada ne bismo iskoristili mogućnosti brzog kontaktiranja i informiranja koje nam pruža elektronička pošta (e-mail).





- Najčešće korišteni programi za primanje i slanje elektroničke pošte danas su Outlook, Outlook Express, Eudora, Mozilla, Opera, Pegasus...
- Osim navedenih, postoji cijeli niz web baziranih servisa za primanje i slanje elektroničke pošte koji su najvećim dijelom besplatni – Yahoo!, Gmail, AOL, net.hr itd.
- Neosporno je da se razvojem tehnologije pojavila potreba za stalnim usavršavanjem, u što spada i računalna pismenost kao jedan od osnovnih preduvjeta pri zapošljavanju.
- Isto tako sigurno je da možemo, putem primjene znanja o korištenju Interneta, relativno lako i na pravi način iskoristiti mogućnosti informatičke revolucije koja je postavila nove standarde po pitanju tržišta rada.
- Nova društvena realnost tranzicije u kojoj se sve odvija brzo upućuje na potrebu, kao i mogućnosti da korištenjem znanja i informacija putem Interneta ulazimo na tržište rada što konkurentnije i sa što većim šansama za uspjeh.

## Socijalno poduzetništvo

Socijalno poduzetništvo kao koncept koji integrira stvaranje ekonomske i socijalne vrijednosti, prisutan je u teoriji i u praksi već jedno stoljeće, i to na globalnoj razini. Isto tako i poduzetništvo u privatnom sektoru može djelovati u socijalnom duhu.

Većina poduzeća i organizacija u privatnom sektoru stvara značajne društvene vrijednosti u obliku zaposlenja, unaprjeđenja uvjeta rada, konkurentskog okruženja, pružanja potrebnih proizvoda i usluga, a i sam porez koji ti subjekti plaćaju dalje se koristi u socijalne svrhe.

S konceptom socijalnog poduzetništva hrvatska javnost upoznata je tek nedavno, dok je snažniji razvoj broja socijalnih poduzetnika započeo nakon Domovinskog rata. Iako misao o socijalnom poduzetništvu egzistira već jedno stoljeće, tek je sada s ubrzanim razvojem globalizacije dobilo na značenju.

Pojava globalnih problema kao što su siromaštvo, glad, neadekvatni zdravstveni uvjeti, upitnost održivosti postojećih mirovinskih fondova, nezaposlenost, globalno zatopljenje uzrokovano pretjeranim zagadjenjem okoliša itd. te nemogućnosti javnih institucija i vlada da riješe nagomilane probleme, otvorilo je vrata privatnom sektoru i njihovim inovativnim rješenjima postojećih otvorenih pitanja.

Upravo socijalno poduzetništvo, kao spona između privatnog i društvenog sektora, omogućuje primjenu poduzetničkih načela (preuzimanja rizika, odgovornosti, inovativnosti...) u društvenom sektoru s ciljem unaprjeđenja kvalitete življenja.

Posebnu pozornost koncept socijalnog poduzetništva stječe dodjelom Nobelove nagrade za mir 2006. Muhammađu Yunusu za uložene napore u svrhu kreiranja ekonomskog i društvenog razvoja "odozdo" koji također pogoduje razvoju demokracije i ljudskih prava, a sve to s obrazloženjem da održivi mir ne može biti postignut osim ako velike grupe ljudi ne pronađu izlaz iz siromaštva, a mikrokrediti su mjera koja im to omogućuje.

Muhammad Yunus, inače član Ashoka Global Academy<sup>3</sup>, osnovao je 1976. godine u Bangladešu Grameen Banku s osnovnom misijom ohrabriranja najsiromašnijih ljudi na svijetu da se dostojanstveno izvuku iz začaranog kruga siromaštva, pružajući im pristup financijskim uslugama i informacijama. Odobranjem mikrokredita, koji se često smatra najuspješnijom i fleksibilnom strategijom za borbu protiv siromaštva, te pružanjem ostalih financijskih usluga i informacija, Grameen Banka pokušava pomoći siromašnima u započinjanju ili razvoju vlastitih samoodrživih poduzetničkih projekata.

Mikrofinanciranje se sastoji od odobranja kredita većinom manjih od 200 USD fizičkim osobama, najčešće ženama, jer su istraživanja pokazala da žene češće reinvestiraju svoju dobit u daljnje poslovanje i svoje obitelji, što povećava pozitivne efekte odobranja mikrokredita.

No kao pravi socijalni poduzetnik s vizijom mijenjanja slike svijeta, u ovom slučaju dugoročne eliminacije svjetskog siromaštva, ni nakon dobivanja Nobelove nagrade za mir Muhammad Yunus ne prestaje s ostvarenjem svoje strategije. Novac od Nobelove nagrade, odnosno 1,4 milijuna USD, namjerava utrošiti u izgradnju novih očnih klinika za siromašne u Bangladešu, čime želi aktivno utjecati na poboljšanje zdravstvenih uvjeta u svojoj zemlji.

Socijalno poduzetništvo kao koncept koji integrira stvaranje ekonomske i socijalne vrijednosti, prisutan je u teoriji i u praksi već jedno stoljeće, i to na globalnoj razini.

Postoji više različitih pogleda na definiranje socijalnog poduzetništva. Prva grupa znanstvenika odnosi se prema socijalnom poduzetništvu kao neprofitnoj inicijativi u potrazi za alternativnim osnivačkim strategijama ili upravljačkim shemama, a sve u svrhu stvaranja društvene vrijednosti. Druga grupa istraživača socijalno poduzetništvo doživljava kao društvenu odgovornost komercijalnih poduzeća uključenih u međusektorska partnerstva, dok treća grupa znanstvenika sagledava pojam kao sredstvo za rješavanje društvenih problema i kataliziranje transformacije društva u cjelini.

Socijalno poduzetništvo predstavlja korištenje poduzetničkog ponašanja više za društvene, a ne toliko profitne ciljeve, drugim riječima, generirani profiti koriste se za dobrobit određenih "potlačenih" društvenih skupina – odnosno ulaganje sredstava u zajednicu.

Zašto dolazi do tolikih odstupanja u definiranju socijalnog poduzetništva? Odgovor leži u definiranju dvaju zasebnih pojmova "socijalan" i "poduzetništvo". Termin "socijalan" (eng. Social) koristi se za označivanje inicijativa kojima je cilj pomoći drugima. Na prvi pogled socijalno poduzetništvo možemo razlučiti od poduzetništva u privatnom sektoru povezujući ga s motivom ulaska koji je kod privatnog sektora tradicionalno povezan s profitom, dok kod socijalnog poduzetništva predstavlja izraz altruizma. No to nije uvijek slučaj. Iako se na prvi pogled socijalno poduzetništvo često temelji na etici i moralnoj odgovornosti, motivi mogu također uključivati i manje altruistične razloge, poput osobnog samoostvarenja ili

čak ostvarivanja dobiti. Isto tako i poduzetništvo u privatnom sektoru može djelovati u socijalnom duhu.

### ♦ TKO JE SOCIJALNI PODUZETNIK?

Današnja pojmovna određenja socijalnog poduzetnika upućuju na težnju za stvaranjem društvene vrijednosti korištenjem inovativnih poduzetničkih poslovnih modela. Potencijalno tržište tih poduzetnika je ogromno, budući da postoji široki raspon društvenih potreba koje ostaju nezadovoljene na postojećim tržištima unatoč djelovanju javnih institucija.

Socijalni poduzetnici često kreiraju značajne koristi i to osobito kada rješavaju osnovne humanitarne probleme, kao što je pružanje lijekova ili hrane, budući da su od životne važnosti onima koji tu pomoć primaju. Ujedno se suočavaju s velikim problemom naplate svojih potraživanja, budući da su njihovi "potrošači" uglavnom nesprenni na plaćanje i malog udjela u pokriću troškova za dobivenu uslugu ili proizvod.

Termin "socijalni poduzetnik" ponekad se koristi i za opisivanje poduzetnika koji osnivaju "socijalna poduzeća", odnosno poduzeća sa socijalnom svrhom ili poduzeća koja generiraju profit koji zatim doniraju u socijalne pothvate ili svrhe. Socijalni poduzetnici osnivaju profitna ili neprofitna poduzeća, tj. pravni oblik gospodarskog entiteta ovisi o strateškoj odluci, odnosno najboljem načinu ostvarenja cilja.

Pragmatični su u pitanju ograničenja tržišne ekonomije i ustrajni su u pronalaženju načina korištenja tržišta za pomoć ugroženim društvenim skupinama.

### ♦ Ključne osobine koje "krase" uspješne socijalne poduzetnike uključuju:

Volju za samodisciplinom – rastuća poduzeća u socijalnom sektoru moraju biti prilagodljiva svom okruženju. U uvjetima današnjih rastućih tehnoloških promjena i globalizacije poslovne kulture, financijski, operativni i eksterni uvjeti mogu se promijeniti u trenu. Vođe koji mogu držati korak su oni koji će profitirati, dok oni koji ne vode računa o uvođenju promjena u svoje poslovanje, ne mogu biti uspješni.

Volju za dijeljenjem zasluga – dijeljenje uspjeha s drugima nije jednostavan način za dobivanje samo više pomoći i motiviranja svih uključenih u poslovanje, već za socijalnog poduzetnika ona treba biti rezultat urođene poniznosti i snage. Ovo nesebično priznanje istinska je mjera poduzetnikove osobnosti.

Volju za "rušenjem" postojećih struktura – često je poduzetništvo pod utjecajem rigidnih i zagušljivih struktura koje djeluju kao prepreka inovacijama. Ovaj inovativni pristup poslovanju ili socijalnim promjenama definira poduzetničko okruženje.

Volju za prevladavanjem interdisciplinarnih ograničenja – identificirati sve stakeholdere (gospodarsko interesne skupine) u svojem poduzeću

prije svega, od presudne je važnosti. Poslovanje u skladu sa svim zahtjevima potencijalnih stakeholdera potrebno je kako bi se zadobilo njihovo zanimanje i potpora. Ključno je postići da svi stakeholderi trebaju vaše poduzeće.

Volja za radom u tišini – socijalni poduzetnici ne traže priznanja, slavu ili bogatstvo, oni jednostavno žele promjene. Ključni motiv socijalnog poduzetnika je želja da učini nešto. Jean Monnet je jednom primijetio kako ambiciozne ljude možemo svrstati u dvije grupe: one koji žele nešto postati i one koji žele nešto učiniti. Socijalni poduzetnici spadaju u drugu navedenu skupinu.

Etika kao pokretač – ono što zaista razlikuje tradicionalnog poduzetnika od socijalnog poduzetnika može se sažeti u jednom pitanju: Je li poduzetnikov san izgradnja najuspješnije proizvodnje tenisica ili osiguravanje cjepiva za svu djecu na svijetu?

Socijalni poduzetnici posjeduju isti temperament kao njihovi "tradicionalni" kolege, no razlika je u tome što oni svoje talente koriste za rješavanje društvenih problema, kao što su obrazovanje, nejednaka pristupačnost tehnologije, zagađenje okoliša itd. Oni istodobno djeluju kao agenti društva sagledavajući propuštene prilike za unaprjeđenjem sustava uvođenjem novih pristupa i rješenja s ciljem kreiranja društvene vrijednosti. Za razliku od tradicionalnih poslovnih poduzetnika socijalni poduzetnici primarno teže generiranju "društvene vrijednosti", a ne profita, a za razliku od većine neprofitnih organizacija čiji su ciljevi manje promjene, njihovi ciljevi su dugoročne naravi. Istodobno oba tipa poduzetnika posjeduju sposobnost uočavanja problema, pronalaženja rješenja i upornost u njihovu provođenju.

Kako razgraničiti tradicionalne i socijalne poduzetnike u praksi? U nekim slučajevima je to jako teško. Za primjer možemo uzeti Internet stranicu i, na neki način, privatnu burzu rada [moj-posao.net](http://moj-posao.net). Osnivači navedenog poduzeća uključili su se u rješavanje značajnog ekonomskog i društvenog problema u Republici Hrvatskoj, a to je nezaposlenost.

Prema kriteriju uvođenja inovacija u društveni sektor i ostvarivanju društvenih koristi [mojposao.net](http://mojposao.net) je socijalni poduzetnik. No isto tako ako je motiv ulaska u ovaj poduzetnički pothvat, odnosno prvotna ideja želja samo brzog bogaćenja ne možemo govoriti o socijalnom poduzetništvu. Drugi problemi javili bi se ako za primjer uzmemo neku neprofitnu organizaciju koja ostvaruje značajne društvene koristi, no u isto vrijeme ne ostvaruje druge prihode osim dobivenih državnih donacija. To stavlja upitnik ne na socijalan dio definicije, već na samo poduzetništvo kao djelatnost.

Iako u Hrvatskoj postoji percepcija hrvatskog zaostajanja u svim parametrima gospodarskog razvoja, a što najčešće ekonomske analize i empirijska istraživanja i potvrđuju, kada je riječ o socijalnom poduzetništvu stvari, na sreću, stoje drugačije! Dok se na znanstvenim i stručnim seminarima u svijetu tek raspravlja o uvođenju socijalnog poduzetništva kao predmeta izučavanja na učilištima i veleučilištima, na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, već prva generacija studenata prema Bolognskom procesu, imala je priliku izučavati ovo područje socijalnog poduzetništva u okviru nastavnog kolegija Poduzetništvo.

U Hrvatskoj do značajnog razvoja građanskih organizacija dolazi po završetku Domovinskog rata. Njihov djelokrug većinom je ograničen na osiguravanje ljudskih prava i osiguravanje slobode izveštavanja i pisanja, odnosno razvoj demokracije i zaštitu životinja i okoliša. U Hrvatskoj, prema podacima Državnog zavoda za statistiku za ožujak 2006. godine, djeluje 46 855 neprofitnih pravnih osoba. Struktura registriranih neprofitnih pravnih osoba prema vrstama pravno ustrojbenih oblika pokazuje da 92,6% čine udruge, ustanove, udruženja, fondovi i slične organizacije; 6,1% odnosi se na tijela državne vlasti i tijela jedinica lokalne i područne (regionalne) samouprave, a preostalih 1,3% predstavlja neusklađene subjekte. Promatramo li njihovu aktivnost, uočiti ćemo da je (33,5%) aktivnih. Njihova struktura



po djelatnostima pokazuje da su to subjekti iz četiriju područja djelatnosti: ostale društvene, socijalne i osobne uslužne djelatnosti, gdje ih je registrirano čak 80,2%, s udjelom aktivnih samo 27,8%; javna uprava i obrana; obvezno socijalno osiguranje, gdje ih je registrirano 7,5%, od čega je 35,4% aktivnih; zdravstvena zaštita i socijalna skrb sa sličnim udjelom registriranih i aktivnih te obrazovanje sa samo 4,9% registriranih, ali s najvećim udjelom aktivnih (89,2%).

Primjer udruge Neovisnost iz Osijeka predstavlja jedan od čestih oblika socijalnog poduzetništva u Republici Hrvatskoj, ali i svijetu. Udruga Ne-ovisnost djeluje u području zdravstva i socijalne skrbi te je usmjerena svim oblicima borbe protiv ovisnosti, kao što su prevencija ovisnosti, senzibiliziranje i edukacija javnosti o problemu ovisnosti, rehabilitacija i resocijalizacija ovisnika o opojnim drogama i drugim sredstvima ovisnosti.

Udruga je u 2006. godini osnovala Terapijsku zajednicu „Ne ovisnost“ u Vrbcu kod Osijeka s kapacitetom smještaja za 34 osobe ovisne o drogama i drugim opojnim sredstvima. U zajednici se provodi psihosocijalni program odvikavanja i rehabilitacije ovisnika o drogama, alkoholu ali i kocki. Program u terapijskoj zajednici se temelji na grupnom i individualnom radu kao i radnoj terapiji. Predviđeno trajanje programa je 24 mjeseca, od toga 18 mjeseci unutar terapijske zajednice i 6 mjeseci nerezidencijalnog tretmana u stambenoj zajednici.

S provedbom projekta „Stambena zajednica“ započeto je u kolovozu 2008. godini, a isti predstavlja nastavak programa u terapijskoj zajednici. Korisnici nakon završenog programa u terapijskoj zajednici prelaze u stambenu zajednicu gdje prolaze kroz fazu postupne resocijalizacije i privikavanja na normalan život. Terapijska zajednica i projekt stambene zajednice se financiraju od strane Ministarstva zdravstva i socijalne skrbi, ali i od donatora.

U sklopu Udruge djeluje i Savjetovalište. Savjetodavni rad obavlja se svakodnevno i radi se sa ovisnicima koji su upućeni od strane Centra za prevenciju i liječenje bolesti ovisnosti, centara za socijalnu skrb, roditelja, ali i s ovisnicima koji su dobrovoljno pristupili savjetovanju.

U 2009. godini Udruga je osnovala Zadrugu za socijalno zadružno poduzetništvo NEOS čiji su članovi liječeni ovisnici, te u sklopu Projekta „Zadružno poduzetništvo“ za 2009. godinu za mjeru Poticanja razvoja zadruga koje razvijaju socijalno zadružno poduzetništvo, ostvarila financijsku potporu od Ministarstva gospodarstva, rada i poduzetništva. Zadruga NEOS je jedna od prvih zadruga (uz zadrugu VITA-ANST iz Splita) koja je osnovana s ciljem poticanja samozapošljavanja liječenih ovisnika, a zapošljava 8 rehabilitiranih ovisnika. U sklopu zadruge su trenutno zastupljene djelatnosti izrade betonske galanterije i autopraonica u centru Osijeka, a u razvojnom planu zadruge su djelatnosti izrade suvenira, uređenje i održavanje okoliša, proizvodnja poljoprivrednih i prehrambenih proizvoda, kao i djelatnost usluga prijevoza.

#### ◆ Gdje se u zajednici odvija socijalno poduzetništvo

Kada se govori o sastavnicama (sektorima) društva, autori različitih stavova ipak se slažu u sljedećoj osnovnoj podjeli:

- a) Državno - koja se temelji na skupu zakona, pravila i standarda koja utvrđuju nadležna državna tijela (predstavnička tijela na državnoj i lokalnoj razini, izvršna tijela na državnoj i lokalnoj razini te ustanove i institucije koje osniva država ili jedinice regionalne i lokalne samouprave). Drugim riječima, država normativno/ pravno uređuje odnose u zajednici, stvara pretpostavke za različite oblike djelovanja stanovništva te propisuje i provodi zakonom utvrđene represivne mjere.
- b) Gospodarstvo - je područje u kojem se odvijaju profitne aktivnosti gospodarskih subjekata. U tom području djelovanja osnov je profit koji se ostvaruje u skladu sa zakonima i propisima koje uređuje država. Profit je beskopromisni cilj i vodiča svakog poduzetnika bez obzira radi li se o gospodarskom subjektu koji je u privatnom vlasništvu ili vlasništvu države.
- c) Civilno društvo - je prostor koji treba razumjeti kao vrstu aktivnosti pojedinaca i skupina/zajednica u društvu, a koje su relativno nezavisne od države i ne teže legitimizaciji prema državi.

To je prostor slobode, kreativnosti i odgovornosti građanina i grupa građana za vlastitu kvalitetu življenja. Civilno društvo je prostor između države i gospodarstva. Neki autori naglašavaju da je osnovna zadaća civilnog društva kritički osvrt na ponašanje države i gospodarstva, te primarno bavljenje onim aktivnostima koje država i gospodarstvo iz različitih razloga zanemaruje. To nikako ne dovodi u pitanje potrebu kvalitetnog partnerstva civilnog društva s državom i gospodarstvom.

Civilno društvo (III. sektor) je i prostor socijalnog poduzetništva. Sudionici civilnog društva (građani i njihove različite asocijacije koje nastaju slobodnom voljom i vlastitim izborom) žele ulaganjem vlastitih ljudskih i materijalnih resursa

- vođeni misijom i ciljevima - osigurati ostvarivanje nove vrijednosti. Ta vrijednost je prije svega vrijednost pravičnijih društvenih odnosa koji počivaju na potrebi građanina, bez obzira na različitosti koje postoje u zajednici. Takav pristup ne isključuje i materijalne vrijednosti (novac), ali materijalna vrijednost se promatra kao sredstvo, a ne cilj u ostvarivanju novih vrijednosti.

Programskim aktivnostima različitih asocijacija građana stvaraju se nove društvene vrijednosti i odnosi. Za mnoge koji se ne bave ovim područjem, često nije lako uočiti, vrednovati i opravdati kontinuirano ulaganje u pomalo nejasne pojmove kao što su povećani kapaciteti, viša razina tolerancije, povećana svijest, povećani socijalni kapital zajednice, povećana mobilnost znanja i vještina i sl.

### ◆ Što tržište misli o socijalnom poduzetništvu?

Globalno, o ovom pitanju postoje različita iskustva. U praksi egzistiraju različite djelatnosti u okviru modela socijalnog poduzetništva. Svaka od tih djelatnosti počiva na nedvosmisleno utvrđenoj potrebi u zajednicama i ima primjera kada je razvoj socijalnog poduzetništva i dio formalnih strategija niza država.

Važno je znati da u okviru djelovanja tržišta, a u zavisnosti od djelatnosti socijalnog poduzetništva, u osnovi vrijede ista pravila i standardi za sve vrste poduzetništva kako bi roba ili usluge našle svoga kupca. Zakonodavstva niza država - pa tako i Hrvatsko zakonodavstvo - za sada ne prepoznaje termin socijalnog poduzetništva niti postoje neke od značajnih olakšica za ovu vrstu poduzetništva.

Za pristup na tržište potrebno je biti dobro organiziran, biti povezan kroz različite asocijacije koje imaju slične djelatnosti, biti informiran, imati konkurentnu robu ili uslugu,

imati osigurane odgovarajuće resurse koji osiguravaju fizičko prisustvo na tržištu, biti spreman na rizik i gubitak, imati sposobnost brze prilagodbe u pogledu novih roba ili usluga te znati utvrditi dobru konkurentnu, cijenu robe/usluge.

Istraživanje - koje je provela The Roberts Foundation - je pokazalo da su tri kritična područja za razvoj socijalne ekonomije, posebice ako se odvijaju u okviru postojećih udruga:

- a) Nedovoljno stručna menadžerska struktura koja nastaje od postojećih programskih voditelja organizacije i nema potrebna znanja, kontakte, vještine za ozbiljnu tržišnu utakmicu;
- b) Nedovoljno stručni zaposlenici, koji se najčešće odabiru na osnovu socijalnih kriterija, a ne kriterija stručnosti - što znatno smanjuje konkurentnost po pitanju kvalitete proizvoda/usluga;
- c) Likvidnost, odnosno pravovremeni pristup izvorima sredstava koja omogućavaju pravovremeno podmirivanje troškova, a time i osiguravanje svih potrebnih uvjeta za rad te ulaganje u razvoj i marketing.

#### ◆ **Oblici stjecanja dohotka u socijalnom poduzetništvu**

Uobičajeni (najviše zastupljeni) oblici stjecanja dohotka su:

- intelektualno vlasništvo
- pružanje usluga
- prodaja
- investicije
- vlasništvo
- članarina

#### ◆ **Pretpostavke za socijalno poduzetništvo**

Da bi se upustili u socijalno poduzetništvo treba utvrditi postojanje četiri slijedeća uvjeta:

- a) Postojanje tržišta
  - potreba za uslugama i robama,
  - trendovi i navike kupaca,
  - tko je već na tržištu - konkurencija,
  - zašto su naše robe ili usluge posebne.
- b) Isplativost poslovne aktivnosti
  - količina usluga ili roba za ostvarivanje dobiti,
  - imamo li resurse za osiguravanje količina usluga i roba,
  - sigurnost i brzina naplativosti usluge i robe.

c) Ima li (udruga) potrebno znanje

- marketing (istraživanje tržišta, promocija, pozicioniranje),
- utvrđivanje cijena usluge ili robe,
- osigurana kvalitetna tehnologija za pružanje usluga/izradu roba,
- osiguran unutrašnji sustav kvalitete i vrednovanja.

d) Utjecaj socijalnog poduzetništva na provedbu redovnih aktivnosti

- mora se proći kroz zahtjevan put učenja, koje traži vrijeme i energiju (jesmo li spremni na to?),
- naplaćivanje usluga koje su do sada bile besplatne u okviru projekata (kako se nositi s mogućim otporom prema naplaćivanju usluga).

Važno je ponovo naglasiti da (ovisno o djelatnosti socijalnog poduzetništva) na tržištu u osnovi vrijede ista pravila i standardi za sve vrste poduzetništva – kada roba/usluga traže kupca.

### ◆ Postupnost pri pokretanju socijalnog poduzetništva

- analiza ukupnih potencijala,
- informiranje o okruženju u odnosu na vlastiti potencijal,
- analiza sličnih potencijala iz okruženja,
- izbor djelatnosti koje su u skladu s vlastitim potencijalom,
- izrada poslovnog plana,
- testiranje (pilot projekt) poslovnog plana,
- korekcija poslovnog plana s iskustvom iz pilot projekta,
- realizacija cjelovitog poslovnog plana.

### ◆ Nastojati da rizik poslovanja bude najmanje moguć.

Koraci prema poduzetništvu

- analiziranje vlastitih potencijala i mogućih prijetnji,
- informirati se o konkurenciji, tržištu nabave i prodaje, trendovima,
- učiti iz primjera dobre, a naročito iz loše prakse,
- načiniti listu mogućih dohodovnih aktivnosti,
- izraditi poslovni plan,
- provesti pilot projekt,
- započeti cjeloviti poduzetnički plan.

### ◆ Kriteriji za realnu procjenu

- poduzetnička orijentacija asocijacije ili inicijative u osnivanju,
- jasnoća misije i svrhe poduzetničkog poslovanja,
- otvorenost pojedinaca i asocijacije ili inicijative za promjene,

- kvaliteta i stupanj uključenosti ključnih članova,
- spremnost na rizik poduzetničkog poslovanja,
- sposobnost predvidjeti moguće rizike i iznaći prihvatljiva rješenja.

Ključni kriterij je i trenutna razina organizacijske sposobnosti asocijacije / inicijative. Ako asocijacija/inicijativa nije jasno odredila ulogu i odgovornost, nije definiран odgovarajući organizacijski ustroj (koji će podržavati planirane aktivnosti), velika je vjerojatnost da poduzetnički poduhvat:

- neće preživjeti,
- neće donijeti željene rezultate,
- može ugroziti postojeće projekte,
- može ugroziti postojeće odnose.

### ◆ **Primjeri dobre prakse ukazuju da je (osim prethodno ispunjenih uvjeta)**

ključna pretpostavka za uspješno pokretanje i kontinuirano djelovanje u okviru socijalnog poduzetništva imati ljudske resurse - koji su visoko motivirani, strpljivi u radu te kompetentni za realizaciju poslovnog plana. Iako je riječ o relativno novijoj poduzetničkoj disciplini, socijalno poduzetništvo u zadnja tri desetljeća bilježi značajan razvoj. Kao temelj tog ubrzanog razvoja možemo definirati proces globalizacije i nemogućnost svjetskih vlada da riješe globalne probleme kao što su glad, problemi zdravstvenog, socijalnog i mirovinskog sustava, siromaštvo, zagađenje okoliša itd. U Hrvatskoj stanje nije puno drugačija.

S konceptom socijalnog poduzetništva hrvatska javnost upoznata je tek nedavno, dok je snažniji razvoj broja socijalnih poduzetnika započeo nakon Domovinskog rata. Nedovoljna istraženost navedenog područja onemogućuje donošenje politika za njegov održiv dugoročni razvoj. Ključni problemi koji se javljaju u istraživanju ogledaju se u samom pojmovnom određenju socijalnog poduzetništva i socijalnog poduzetnika i specifičnostima poput nemogućnosti kvantitativnog izričaja ostvarenih društvenih koristi koje nastaju kao rezultat poslovanja socijalnih poduzetnika.

Ako prihvatimo definiciju socijalnog poduzetništva koja kaže da ono predstavlja umjetnost simultanog održavanja financijskih i društvenih povrata na investicije, odnosno da socijalni poduzetnik može voditi i profitno i neprofitno poduzeće te da je zapravo motiv ulaska u poduzetničku aktivnost ono što razgraničava socijalnog i tradicionalnog poduzetnika, tada možemo reći i da koncept socijalnog poduzetništva može biti značajna podrška vladama u rješavanju ključnih ekonomskih i društvenih problema.

U Republici Hrvatskoj danas djeluje oko 47 000 neprofitnih pravnih osoba, no to ne znači da imamo isto toliki broj socijalnih poduzetnika. Kao

što ni sve neprofitne organizacije nisu socijalni poduzetnici, tako ne možemo ni sva profitna poduzeća isključiti iz ovoga koncepta. Na osnovu osnovnih poslovnih podataka ponekad je i u praksi teško razgraničiti tradicionalnog i socijalnog poduzetnika budući da ključ leži u motivima ulaska u poduzetničke aktivnosti. Kako su navedeni motivi najčešće skriveni, potrebno je napraviti detaljnije kvantitativne i kvalitativne analize.

Međutim, danas već možemo zaključiti kako socijalno poduzetništvo i u nas djeluje kao koncept koji ujedinjuje želju za rješavanjem društvenih problema i ostvarenjem dobiti.

U svakom slučaju socijalno poduzetništvo može predstavljati značajan korak u razvoju humanijeg i tolerantnijeg društva i društveno-ekonomskih odnosa.

## Prava nezaposlenih osoba

Prava za vrijeme nezaposlenosti utvrđena su Zakonom o posredovanju pri zapošljavanju i pravima za vrijeme nezaposlenosti NN br. 80/08 i dopune Zakona NN br. 94/09.

Tim zakonom su utvrđena prava na novčanu naknadu, mirovinsko osiguranje, zdravstveno osiguranje, novčana pomoć i naknada nezaposlenoj osobi koju je Zavod uputio na obrazovanje, jednokratna novčana pomoć i naknada putnih i selidbenih troškova osobi koja si sama ili posredovanjem Zavoda nađe posao u drugom mjestu.

### ◆ NOVČANA NAKNADA

#### 1. Pravo na novčanu naknadu

Nezaposlena osoba da bi ostvarila pravo na novčanu naknadu od Hrvatskog zavoda za zapošljavanje mora ispuniti sljedeće uvjete:

- u trenutku prestanka radnog odnosa mora imati 9 mjeseci rada u posljednja 24 mjeseca (uračunava se i bolovanje, roditeljski, posvojiteljski ili skrbnički dopust ako je primana naknada prema propisima o zdravstvenom osiguranju).
- radni odnos ne smije prestati krivnjom ili voljom radnika
- a) ne smije samovoljno otkazati radni odnos osim ako opravdano izvanredno otkazuje zbog ponašanja poslodavca,
- b) ne smije otkazati radni odnos pisanim sporazumom,
- c) zbog toga što nije zadovoljio na probnom radu, pripravnničkom ili vježbeničkom stažu ili nije u roku položio stručni ispit,
- d) ako je radniku otkazan ugovor uvjetovan skrivljenim ponašanjem radnika (redoviti otkaz) ili zbog osobito teške povrede radne obveze (izvanredni otkaz).
- e) zbog izdržavanja kazne zatvora duže od 3 mjeseca.
- f) ako je zadnji odnos trajao kraće od tri mjeseca, a prethodni radni odnos je prestao uz pristanak ili krivnjom radnika.



Iznimno, nezaposlena osoba ima pravo na novčanu naknadu, ako je pisanim sporazumom raskinula radni odnos zbog zdravstvenih razloga ili zbog promjene prebivališta bračnog druga po posebnim propisima.

Nezaposlena osoba mora se u roku od 30 dana od dana prestanka radnog odnosa prijaviti na Zavod, te podnijeti zahtjev za ostvarivanje naknade, samo iznimno iz opravdanih razloga u roku od 8 dana od prestanka opravdanog razloga, a najkasnije 60 dana od propuštanja roka.

## **2. Visina novčane naknade**

Vlada RH je svojim kriznim mjerama tzv. "haračem" skresala novčane naknade nezaposlenih osoba tako da će se one od 01.08. 2009. do 31.12.2010. isplaćivati po sljedećem obračunu.

Po tom novom obračunu za prvih 90 dana najmanji iznos novčane naknade iznosi 1.575,48 kuna, a najviši iznos je limitiran na 2.251,20 kuna bez obzira na visinu plaće.

Osnovicu za utvrđivanje visine novčane naknade čini prosjek obračunate plaće, umanjjen za doprinose za obvezna osiguranja ostvaren u tromjesečnom razdoblju koje je prethodilo prestanku radnog odnosa.

Ako se osnovica ne može utvrditi prema plaći utvrđuje se osnovica u visini minimalne plaće, umanjene za doprinose. (2.251,20 kuna).

Minimalna plaća od 01.06. 2009. do 31.05. 2010. iznosi 2.814,00 kuna.

Novčana naknada za prvih 90 dana korištenja iznosi 70%, a za preostalo vrijeme korištenja 50% od osnovice.

Osobama kojima je novčana naknada utvrđena sve do zaposlenja, odnosno nastupanja okolnosti propisanih Zakonom za prestanak prava na novčanu naknadu nakon 12 mjeseci korištenja utvrđuje se u visini 40% od osnovice.

Najviši iznos novčane naknade za prvih 90 dana korištenja ne može biti viši od minimalne plaće umanjene za doprinose za obvezna osiguranja utvrđene posebnim propisom, a za preostalo vrijeme korištenja ne može biti viši od 80% iznosa minimalne plaće umanjene za doprinose za obvezna osiguranja utvrđene posebnim propisom.

Osobama kojima je novčana naknada utvrđena sve do zaposlenja, odnosno nastupanja okolnosti propisanih Zakonom za prestanak prava na novčanu najviši iznos novčane naknade nakon 12 mjeseci korištenja ne može biti viši od 60% iznosa minimalne plaće umanjene za doprinose za obvezna osiguranja.

Prema tome imamo četiri kategorije korisnika prava na novčanu naknadu i to:

- za osobe koje nemaju osnovicu i oni koji su ostvarili minimalnu plaću, uzima se osnovica minimalna plaća umanjena za doprinose (2.251,20 kuna), a 70% tog iznosa u prvih 90 dana korištenja naknade iznosi 1.575,84 kuna.

Nakon isteka 90 dana, korisnici primaju 50% osnovice (1.125,60 kuna), a trajna naknada nakon 12 mjeseci iznosi 40% osnovice, što iznosi 900,00 kuna.

- za osobe koje imaju plaću umanjenu za doprinose između 2.251,20 kuna do 3.216,00 kuna, osnovica za obračun je njihova plaća umanjena za doprinose, a obzirom na razdoblje u kojem koriste naknadu imaju pravo na 70% ili 50% ili 40% od svoje osnovice.

- za osobe koje imaju plaću umanjenu za doprinose između 3.216,01 kuna do 3.601,00 kuna, naknada u prvih 90 dana iznosi najviši iznos novčane naknade od 2.251,20 kuna, a nakon 90 dana i iznos trajne naknade nakon 12 mjeseci utvrđuje se tako da naknada ne smije iznositi više od 80%, odnosno 60% iznosa minimalne plaće umanjene za doprinose (2.251,20 kuna)

- za osobe koje imaju plaću umanjenu za doprinose iznad 3.602,00 kuna, osnovica za obračun je minimalna plaća umanjena za doprinose, a naknada iznosi limitiranih 2.251,20 kuna u prvih 90 dana, nakon isteka toga vremena imaju 80% tog iznosa (1.800,00 kuna), a nakon 12 mjeseci imaju pravo na 60% od osnovice, što iznosi 1.350,72 kuna.

### 3. Trajanje novčane naknade

Nezaposlena osoba ima pravo na novčanu naknadu u trajanju od:

- 90 dana ako je provela na radu od 9 mjeseci do 2 godine,
- 120 dana ako je provela na radu više od 2 godine,
- 150 dana ako je provela na radu više od 3 godine,
- 180 dana ako je provela na radu više od 4 godine,
- 210 dana ako je provela na radu više od 5 godina,
- 240 dana ako je provela na radu više od 6 godina,
- 270 dana ako je provela na radu više od 7 godina,

- 300 dana ako je provela na radu više od 8 godina,
- 330 dana ako je provela na radu više od 9 godina,
- 360 dana ako je provela na radu više od 10 godina,
- 390 dana ako je provela na radu više od 15 godina,
- 420 dana ako je provela na radu više od 20 godina,
- 450 dana ako je provela na radu više od 25 godine,

Nezaposlena osoba koja je provela na radu 32 godine ima pravo na novčanu naknadu sve do ponovnog zaposlenja, odnosno dok ne nastupi neki od slučajeva propisan Zakonom za prestanak prava na ovu naknadu (najčešći prestanak ovog prava je odlazak u mirovinu).

Nezaposlena osoba može podnijeti zahtjev za jednokratnu isplatu novčane naknade radi zapošljavanja, samozapošljavanja, ili volontiranja prema propisima o radu.

#### **4. Obustava novčane naknade**

Novčana naknada se obustavlja:

- za onoliko mjeseci koliko iznosi kvocijent koji se dobije dijeljenjem ukupno ostvarenih primitaka, odnosno dohotka s najnižom mjesečnom osnovicom na koju se obračunavaju doprinosi za obvezna osiguranja,
- za vrijeme obrazovanja na koji ga uputi Zavod,
- ako se ne javi Zavodu jedanput mjesečno,
- za vrijeme trajanja obrazovanja na koji ga uputi Zavod,
- za vrijeme dragovoljnog služenja vojnog roka,
- u tijeku izdržavanja kazne zatvora do 3 mjeseca,
- za vrijeme pritvora,
- za vrijeme volonterskog rada prema propisima o radu,
- za vrijeme ostvarivanja prava na roditeljsku, roditeljsku, posvojiteljsku ili skrbničku poštedu od rada po posebnim propisima.

#### **5. Prestanak prava na novčanu naknadu nezaposlenoj osobi ako:**

- zasnjuje radni odnos ili radi bez potvrde, ugovora, rješenja ili se zaposli po posebnim propisima, ako ispuni uvjete za mirovinu ili ostvari mirovinu, istekne rok za primanje novčane naknade, navršši 65 godina života, ili izdržava kaznu zatvora duže od 3 mjeseca,
- registrira trgovačko društvo ili stekne više od 25% udjela u trgovačkom društvu,
- ostvari naknadu po posebnim propisima u iznosu većem od utvrđene novčane naknade,

- u drugim slučajevima ako ne ispunjava posebne obveze koje treba ispunjavati prema Zavodu za zapošljavanje (npr. redovito javljanje, sudjelovanje na savjetovanjima i aktivno traženje posla).

## 6. Ponovno stjecanje prava na novčanu naknadu

Po iskorištenosti novčane naknade može se ponovo steći pravo na novčanu naknadu, ako se ponovo ispune naprijed navedeni uvjeti za stjecanje toga prava.

Ako je novčana naknada prestala zbog ponovnog zapošljavanja prije isteka vremena, u slučaju ponovne nezaposlenosti produžava se za onoliko vremena koliko je preostalo za primanje te naknade i u utvrđenoj visini.

Osoba koja je ostvarila novčanu naknadu sve do ponovnog zaposlenja ili do prestanka tog prava po drugom propisanom osnovu, a koja se ponovo zaposlila duže od tri mjeseca, nastavlja se isplata novčane naknade za preostalo vrijeme za primanje naknade i u visini utvrđenoj prema novoj osnovici, ako je to za nju povoljnije.

Kod ponovnog stjecanja prava na novčanu naknadu uračunava se samo vrijeme provedeno na radu poslije isteka posljednjeg utvrđenog prava na ovu naknadu.

## 7. Dokumenti potrebni za prijavu na Hrvatski zavod za zapošljavanje

- radna knjižica
  - osobna iskaznica, ili potvrda o boravištu kod prijave prema mjestu prestanka radnog odnosa koje je drukčije od adrese na osobnoj iskaznici
- Ako podnosite i zahtjev za novčanu naknadu potrebni su i ovi dokumenti i to:
- dokaz o prestanku radnog odnosa (odluka o otkazu ili ugovor na određeno vrijeme ili dr.),
  - potvrdu o visini plaće umanjene za obvezne doprinose za zadnja tri mjeseca prije prestanka radnog odnosa,
  - presliku radne knjižice (svake stranice na kojoj je nešto upisano)
  - broj tekućeg računa na koji želite da vam se isplaćuje naknada.





## ◆ MIROVINSKO OSIGURANJE

Nezaposlena osoba koja je ostvarila pravo na novčanu naknadu i koja ispunjava uvjet godina života za starosnu mirovinu (65 godina- muškarac i 60 godina- žena), a nedostaje joj 5 godina mirovinskog staža ima pravo na mirovinsko osiguranje.

Uvjet za starosnu mirovinu uz navedene godine života je i 15 godina mirovinskog staža.

Ovdje upozoravamo nezaposlene osobe kojima nedostaje još malo mirovinskog staža do ostvarenje uvjeta za mirovinu, a i ostale ako to žele da se obrate Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje i raspitaju se o uvjetima za osobnu uplatu doprinosa za mirovinsko osiguranje, kako bi se na taj način ostvario uvjet za odlazak u prijevremenu starosnu mirovinu.



## ◆ ZDRAVSTVENO OSIGURANJE

Za zdravstveno osiguranje osoba ne mora biti prijavljena u evidenciji nezaposlenih s tim što ukoliko ne stječu zdravstveno osiguranje po drugoj osnovi mora se prijaviti Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje:

- u roku od 30 dana: - od prestanka radnog odnosa, prestanka dragovoljnog služenja vojnog roka, od otpuštanja iz zatvora ili zdravstvene ustanove s obveznog liječenja, od dana navršenih 18 godina, od prestanka primanja naknade iz zdravstvenog osiguranja, od dana gubitka statusa učenika ili redovitog studenta, od smrti suprznika.
- u roku od 90 dana: od isteka školske godine u kojoj se završava redovito školovanje, odnosno u roku 30 dana od položenog završnog ispita.

# Prava u slučaju stečaja

Obzirom na situaciju u kojoj se nalazimo, gdje se masavno otvaraju stečajni postupci, ovdje ćemo ukratko navesti prava radnika u slučaju stečaja poslodavca, a koja prizilaze iz Zakona o osiguranju potraživanja radnika u slučaju stečaja poslodavca NN broj 86/08.

Radnici u slučaju stečaja poslodavca ostvaruju sljedeća prava:

1. Neisplaćene plaće za posljednja tri mjeseca prije otvaranju stečaja odnosno prije prestanka radnog odnosa, ukoliko je isti prestao unutar tri mjeseca prije otvaranja stečaja, najviše do visine minimalne plaće u RH.
2. Neisplaćene naknade za bolovanje koje je dužan isplatiti poslodavac u posljednja tri mjeseca prije otvaranja stečaja, odnosno prije prestanka radnog odnosa, ukoliko je isti prestao unutar tri mjeseca prije otvaranja stečaja, najviše do visine minimalne plaće u RH.
3. Naknade za neiskorišteni godišnji odmor na koji je radnik stekao pravo u kalendarskoj godini u kojoj je prestao radni odnos, odnosno u kojoj je otvoren stečaj, najviše do polovice visine minimalne plaće u RH.
4. Otpremninu pod uvjetima utvrđenim zakonom, najviše do polovice zakonom propisane otpremnine.
5. Pravomoćno dosuđenu naknadu štete zbog pretrpljene ozljede na radu ili profesionalne bolesti, najviše do jedne trećine pravomoćno dosuđene naknade štete.

Radnik da bi ostvario svoje potraživanje mora ga prethodno prijaviti u propisanom roku u stečajnu masu kako to propisuje Zakon o stečaju.

## ◆ Postupak za ostvarivanje potraživanja, pokreće se na zahtjev radnika.

Radnik podnosi zahtjev Agenciji za osiguranje radničkih potraživanja u slučaju stečaja poslodavca ili područnoj službi Zavoda za zapošljavanje prema mjestu sjedišta poslodavca, odnosno njegove registrirane poslovne jedinice, u roku od 30 dana od dana kada ih je na ispitnom ročištu u stečajnom postupku priznao stečajni upravitelj, a nije ih osporio niti jedan stečajni vjerovnik, odnosno od dana kada je objavljena odluka nadležnog suda da se stečajni postupak neće provoditi.

Uz zahtjev radnik mora priložiti:

- ugovor o radu ili pisanu potvrdu o sklopljenom ugovoru, odnosno dokaz o zasnovanom radnom odnosu i odluku o prestanku radnog odnosa.
- popis priznatih potraživanja koji je sastavio stečajni upravitelj ili obračune plaće prema zakonu.

Zahtjev se podnosi na posebnom obrascu čiji je sadržaj i dodatnu dokumentaciju pravilnikom propisao ministar.



#### ◆ Literatura:

HZZ – [www.hzz.hr](http://www.hzz.hr)

Moj Posao – Karijere 2010; [www. Moj-posao.hr](http://www.Moj-posao.hr)

Škrtić/Mikić – O socijalnom poduzetništvu u svijetu i Republici Hrvatskoj

Predrag Bejaković - Vodič i savjeti za poboljšanje zapošljivosti i ublažavanje nezaposlenosti

Ivanović/Vorkapić – O socijalnom poduzetništvu (OGI)

OGI – Znanjem do posla 1

Tisak: GRAFIKA Osijek, 05.2011



ZNANJEM DO POSLA



Ovaj priručnik je nastao uz financijsku potporu Europske unije. Za sadržaj priručnika je odgovorna Organizacija za građanske inicijative i ni u kom se slučaju priručnik ne može uzeti u obzir kao stav Europske Unije.



#### Europska Unija

Delegacija  
Europske unije u RH  
Trg žrtava fašizma 6  
10000 Zagreb, Hrvatska  
Tel: +385 1 4896 500  
Fax: +385 1 4896 555  
Web:  
[www.delhrv.ec.europa.eu](http://www.delhrv.ec.europa.eu)  
Email:  
[delegation-croatia@ec.europa.eu](mailto:delegation-croatia@ec.europa.eu)



#### OGI - Organizacija za građanske inicijative Ured Drniš

Kralja Zvonimira 10  
22320 Drniš

Tel: 022/888 606  
Tel/fax: 022/888 607



#### Terapijska zajednica Muondo Nuovo

Nunić bb  
22305 Kistanje

tel: 022/785 8580  
fax: 022/785 8581



#### HZZ – Područna služba Šibenik

Matije Gupca 42A  
22 000 Šibenik

tel: 022/201 111  
fax: 022/201 118

#### Općina Kistanje

Dr. Franje  
Tuđmana 101  
22305 Kistanje

tel: 022/763 055  
fax: 022/763 053