



Hogy mit jelent felelősnek lenni egy vállalat alkalmazottjaiért, mi tartozik a humán erőforrásért felelős **Zamfirescu Andrea** feladatköréhez, hogyan boldogul a mindennapokban – erről és a szakma szépségeiről nehézségeiről kérdeztük őt.

Mit csinál egy humán erőforrás menedzser? Mi tartozik a feladatkörökhöz?

Ez egy elég komplex feladatkör. Most már nyolcadik éve, hogy itt dolgozom. Nem feltétlenül úgy kezdődött a munkakapcsolat, hogy idejöttem és eldönt, hogy én most humán erőforrással foglalkozom, kezdetben volt benne kis marketing, ehhez kapcsolódó külső-belső kommunikáció, aztán **szépen letisztult, hogy mi a feladatom.**

Az évek során tanultam, mindenféle gyorstalpalókon vettem részt, s ahogy a mindenféle irányból történő fejlesztések lassan lezárultak, úgy kristályosodott ki, hogy ez a terület nekem marad. Szükségessé is vált, mert folyamatos fejlődésben volt a vállalat, egyre csak növekedett, külön kellett válnia minden más területtől.

A mindennapi feladatok, amik hozzám tartoznak: állandó külső - belső kapcsolattartás,

partnerekkel, munkabiztonsággal, tűzvédelemmel, munkaügyi orvosokkal, laborokkal, illetve egyes beszállítókkal is (munkaruha, munkavédelmi eszközök beszállítói, a képzések szervezéséhez szükséges eszközök beszállítói).

Ugyanakkor a higiéniai és elsősegély kurzusok, a menedzsment képzésének szervezésében is részt kell vállalnom. Feladataim közé tartozik a toborzás, az interjúztatás, hatóságokkal való kapcsolattartás mint a munkaügy, munkaelhelyező irodák, ügynökségek.

Vannak fegyelmi kivizsgálások is, amiknek lefolyását végigkísérem. És a munkapontok nyitásánál is elég nagy szerepem van. De a munkaszerződések felbontása is az én feladatom, legyen annak bármilyen oka. A munkapontok átszervezésében is segítek, akár fizikai, akár organigramma szintjén történő átcsoportosításokról legyen szó.

Az is előfordul, hogy belső hirdetést teszünk fel fejlődési lehetőséget kínálva a meglévő kollégáinknak. Amikor üresedik egy állás, akkor mindig igyekszünk megtudni, hogy van-e érdeklődés a kollégák részéről, majd csak azután fordulunk külsősök megszólításához. Ha van igény, akkor képzést biztosítunk, ezt végig követem.

De még itt sem áll meg a történet íve, hiszen miután betöltötte a magasabb funkciót, próbaidőszak következik, amikor is kiderül, hogy megfelelő-e az egyén számára az a munkakör, jó döntést hoztunk-e, ő megkapott-e minden támogatást ahhoz, hogy mindenki számára hasznos legyen a változás, szükséges-e további fejlődés. Ezek hosszú utak, de akkor elégedett vagyok, amikor beérik a gyümölcse. Ő is úgy kell, hogy érezze jó döntést hozott, mi is. Ezek mind a feladataimhoz tartoznak.

Egy ilyen komplex feladatkör betöltésénél számodra mi okoz nehézséget?

A munkám egyik nehézsége, hogy **a prioritásokat megfelelően állítsam fel**, a határidőket tudjam betartani, hiszen ezek az operatív feladatok az időm nagyrésztét elveszik s így nehéz fenntartani az egyensúlyt, de nem lehetetlen. Nagyon fontos, hogy időnként a torta egészét nézzük, ne csak a szeleteket belőle. De a konkurenciával való lépéstartás is nehézség, ugyanakkor nagyon izgalmas és tanulságos is.

Kihívást jelent még rátapintani a megfelelő motiválási módokra, hiszen az anyagiak csak egy részét képezik az egésznek. Fontosak, de nem elegendőek, ez folyamatosan kiderül a felméréseinkből.



Az elmúlt nyolc évben azt tapasztaltam, hogy **nagyon sok hullámon keresztül ment a munkaerőpiac** ebben a térségben.

Megkérdezzük más vállalatokat is a tapasztalataikról s elmondják, hogy ugyanebben a cipőbe járnak.

Amikor épp munkaerőhiány van, akkor én mindig azt mondom, hogy nekünk kell megrázní magunkat, nekünk kell oda fejlődnünk, hogy minket válasszanak és ne pusztán nehézségként kezeljék ezt a helyzetet.

Érződik a külföldre dolgozni indulók felgyorsult szele is, mi pedig abban igyekszünk munkatársainknak segíteni, hogy hosszútávú célokat tudjanak maguk elé vetíteni.

Mi van olyankor, amikor meghirdettek egy állást, és nem jelentkeznek rá?

Ilyen is van. Sőt, lassan városról városra előre tudom, hogy egy-egy meghirdetett állásra milyen lesz az érdeklődés. S mostanra azt is tudom, hogy milyen energiát kell befektetni, mi az a plusz, amit nekem meg kell tennem, hogy záros határidőn belül alkalmazott kerüljön.

Sokszor nem elég az újság- vagy a rádióhirdetés, szükség van személyes kapcsolatokra, terepre kell menni, beszélgetni kell a helyi munkatársakkal, akik otthonosan mozognak az adott közegben, így jutok olyan információkhoz, amik segítenek abban, hogy a munkákra érdekelt személyeket tudjam megszólítani.

Ha a munkaerőpiac észleli a fejlődési lehetőséget, hogy alkalmazóként hajlandóak vagyunk tenni azért, hogy itthon maradjon, s a konkurenciatérképet maga elé vetítve látja rajtunk az iparkodást, akkor könnyebben dönt, és minket választ.

Mi az, ami a legizgalmasabb a munkádban, amit a legjobban élvezel?

A legjobban azt szeretem, hogy **állandóan lüktet ez a feladatkör**, nincs megállás. Ez annak is köszönhető, hogy nagyon sok emberrel állok kapcsolatban, sok a munkapont - Szentgyörgy, Csíkszereda, Marosvásárhely, Udvarhely - különbözőek a kihívások.

Nem tud monotonná válni, nincs ahogy, hiszen minden nap más kérdések merülnek fel, s ezek nem azonnal megoldható problémák, hanem jól elő kell készíteni a terepet, ahhoz, hogy valódi megoldást találjak. A feladatkör nehézségének nagyrésztét képezi, mikor nem tudod olyan ütemben pótolni a munkaerőt, hogy az adott munkapont folyamatai ne akadjanak meg, az egyes emberek ne legyenek túlterhelve. Amikor ez zökkenőmentesen sikerül, az igazi sikerélmény.

Vagy, amikor egy kolléga fejlődik és egy árufeltöltőnek végigkövethetem az egyre nagyobb felelősséggel járó haladását, talán az a legnagyobb sikerélmény.

Ma is interjúztál, hogyan döntesz, hogyan választasz munkatársakat?

Az **nagy hiba lenne, ha én döntenék**, hiszen bármennyire is törekszem, hogy objektív maradjak, mégiscsak egyoldalú lenne a döntés. Az információgyűjtést, az előszűréseket elvégzem, hiszen, ha mindenkit odacsődítenék az adott munkapontra, akkor csak megnehezíteném a kollégák dolgát.

Az előszűrések után a potenciális új munkatársunk felettesével közösen tartunk egy beszélgetést, hiszen ő az, aki napi szinten együtt dolgozik majd a jelentkezővel.

Terepszemle is tartozik egy ilyen interjúhoz, és előfordul, hogy többször is találkozunk a jelentkezővel, hogy mindkét fél tudjon a lehető legjobban dönteni. A tapasztalataim azt mutatják, hogy ha már az elején igyekszünk minél több szempontot átbeszélni, akkor kisebb a hibalehetőség.

Persze mindig lehet rosszul dönteni, de az én feladatom úgy irányítani, hogy ha az energiát befektetjük, akkor az valahol megtérüljön.

Ha vezető pozícióba keresünk valakit, akkor versenyvizsgát hirdetünk meg, bizottságot állítunk össze. Abszolút funkció kérdése, hogy mi szükséges ahhoz, hogy döntés szülessen.

Milyen eszközökre van szükséged?

Azért kell legyen az embernek empátiája, energiája, hogy minden reggel újra tudja indítani a gombot. Mert nagyon sok információ befut ebbe a pici irodába, nemcsak e-mailen vagy telefonon, főleg a problémákat, nehézségeket a kollégák inkább személyesen szeretik megbeszélni. Így az információ özönt kell tudni jól kezelni.

Hogyha túlságosan elveszel a részletekben, nincs meg az a képességed, hogy prioritásokat állíts fel, **lavírozz az információk között**, akkor nagyon el lehet csúszni, és nem lehet tartani a

tempót.

Van, aki azt mondja, hogy egy humánerőforrással foglalkozó munkatárs átvitt értelemben jó pszichológus is kell, hogy legyen azért a szó szoros értelmében nem így van, viszont teher is tud lenni, ha valaki ezt nem tudja kezelni.

A vásárlók mit éreznek a te munkádból?

Ha a mindennapi bevásárlásaikat gördülékenyen tudják lefolytatni és úgy mennek ki az ajtóinkon, hogy nem teherként élik meg a bent eltöltött időt, akkor jól végeztem a munkám. Ha hiány van, az nagyon érződik, még akkor is, ha a boltban semmilyen incidens nem történik.

Ha több időt vesz fel egy bevásárlás vagy valamilyen aprócska fennakadás van, attól is **frusztráltan távozhatnak a vásárlók**

és az mind visszaköszön ide ebbe a kicsi irodába. Az én munkám nem egy emberes munka, a munkatársaim is folyamatosan segítenek, információkkal, a toborzásban is segítenek, nagyban függ tőlük és a vásárlói visszajelzésektől is, hogy mennyire vagyok hatékony és eredményes.

