

# از تجربه بیکاری تا فهم خدمت

محمد غلامزاده

کارشناس بیمه شعبه یک بروجرد

که خودم در جست و جوی کار بودم، باعث شده بود شرایط افراد جویای کار و کسانی را که با نااطمینانی اقتصادی روبه‌رو هستند، به خوبی درک کنم. همین تجربه شخصی باعث شد مسئولیت تازه را با نگاهی متفاوت بپذیرم.

ورود به واحد بیمه بیکاری برایم آغاز یک نگاه تازه به مفهوم خدمت بود. هر روز که از مقابل صف‌های طولانی مراجعان عبور می‌کردم، تصویر روزهای انتظار خودم در ذهنم زنده می‌شد؛ روزهایی که آینده نامعلوم و نگرانی از تأمین معیشت، بخشی از واقعیت زندگی‌ام بود. همین خاطره‌ها باعث شد تصمیم بگیرم کارم را تنها در چارچوب اجرای مقررات نبینم، بلکه آن را فرصتی برای همدلی با مراجعان بدانم.

در این جایگاه آموختم که بیمه بیکاری صرفاً یک حمایت مالی نیست. این خدمت، در بسیاری از موارد نقش حفاظتی حیاتی برای حفظ کرامت انسانی در دوره‌های دشوار زندگی دارد. برای بسیاری از مراجعه‌کنندگان، دریافت این حمایت تنها به معنای دریافت یک مقرری نیست؛ بلکه نشانه‌ای از آن است که در زمان سختی تنها ننمانده‌اند.

به همین دلیل تلاش کردم وظایفم را با دقت، صبوری و احترام انجام دهم. راهنمایی درست و برخورد همراه با درک شرایط مراجعان، بخشی از مسئولیتی بود که برای خودم تعریف کردم؛ زیرا می‌دانستم بسیاری از آنان دقیقاً همان اضطراب و بلا تکلیفی‌ای را تجربه می‌کنند که زمانی برای من نیز آشنا بوده است.

برای من، واحد بیمه بیکاری جایی است که امید به ثبات شغلی دوباره شکل می‌گیرد. کار در این بخش، تنها انجام یک وظیفه اداری نیست؛ بلکه فرصتی است برای آنکه تجربه‌های گذشته را به خدمتی انسانی‌تر تبدیل کنم. هر روز با این احساس وارد اداره می‌شوم که در حال کمک به افرادی هستم که علاوه بر حمایت، به درک شدن نیز نیاز دارند.

پس از چندین سال بیکاری و تجربه کارهای پاره‌وقت، سرانجام در آزمون استخدامی سازمان تأمین اجتماعی شرکت کردم. مسیر رسیدن به این موقعیت ساده نبود؛ آزمون، مراحل اداری و انتظارهای طولانی بخشی از این راه بود. با این حال، تلاش‌ها نتیجه داد و پس از طی مراحل استخدامی، از سوی رئیس اداره به عنوان کارشناس بیمه بیکاری منصوب شدم. این انتصاب برای من تنها یک موقعیت شغلی نبود. سال‌هایی



تجربه سال‌های بیکاری برای یک کارشناس بیمه، به سرمایه‌ای برای همدلی با مراجعان تبدیل شد؛ جایی که فهم رنج انتظار، معنای خدمت را عمیق‌تر کرد